หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจการใช้บริการขนส่งอาหารของลูกค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ/ การยอมรับเทคโนโลยี/ ความพึงพอใจ/ การตัดสินใจใช้บริการคำ
ชื่อนักศึกษา	ธัญญวรรณ ตั้งมั่นธนบวร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกิจขนส่งอาหาร (Food Delivery) 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างเหมาะสม เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000–20,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความพร้อมของระบบตามลำดับ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อทั้งความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อทั้งความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	The Effect of Service Quality and Technology Acceptance on Customer Satisfaction and Customer Decision Making in Food Delivery Service in Eastern Economic Corridor of Thailand
Keywords	Service quality/ Technology acceptance/ Satisfaction/ Service usage decision
Student	Tanyawan Tungmantanaborworn
Thesis Advisor	Dr.Mukdashine Sandmaung
Level of study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

This study aims to 1) examine the level of service quality and technology acceptance in the food delivery business, and 2) analyse the factors influencing customer satisfaction and customer decision making in the Eastern Economic Corridor of Thailand. A quantitative research method was employed, with data collected through questionnaires from a sample of 400 respondents selected using an appropriate random sampling technique. The research instrument was tested for validity and reliability. Data analysis involved descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including tests of differences between variables and multiple linear regression analysis. The findings revealed that most respondents were female, employed as civil servants or state enterprise employees, held a bachelor's degree, and had a monthly income between 10,000 and 20,000 baht. The overall level of service quality was rated very high, with the most important aspects being goal achievement, efficiency of use, privacy, and system readiness, respectively. Technology acceptance was also rated at a very high level, ranked by perceived ease of use and perceived usefulness. Hypothesis testing indicated that service quality significantly influenced both customer satisfaction and customer decision making, as well as technology acceptance significantly influenced both customer satisfaction and customer decision making, at the 0.05 level of statistical significance.

SPU CHONBURI