

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้
บริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี

ชื่อนักศึกษา

สุนิสา เสนา

รหัสประจำตัว

56B53170211

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาระดับความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่ส่งต่อระดับความภักดีในการใช้บริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้า ในบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณโดยใช้สูตรทราบจำนวนประชากรของเครซี โรเบิร์ต และมอร์แกน แดลเลอร์ ได้จำนวนขนาดตัวอย่าง 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง อายุ 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการศึกษาลูกค้าให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่ให้ระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุดของลูกค้า คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพการบริการในด้านอื่น ๆ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านที่ให้ระดับความภักดีน้อยที่สุด คือ ด้านความตั้งใจซื้อ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความภักดีในด้านอื่น ๆ

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการขนส่งสินค้า จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ บริษัทขนส่งสินค้า

Independent Study Title	Service Quality Affecting Customer Loyalty to Logistic Services in Pathum Thani Province
Student	Sunisa Sena
Student ID	56B53170211
Degree	Master of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Independent Study Advisor	Dr.Pattarapon Chummee

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality of cargo services in Pathum Thani, 2) to study the loyalty of customers using cargo services in Pathum Thani province, and 3) to study the level of service quality that affects loyalty levels in the freight service business in Pathum Thani province. The population used in the research was everyone who used the services of freight companies in Pathum Thani province. The sample size was 160 and was determined using the formula known as the population of Krejcie and Morgan. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Correlations between variables were determined using multiple regression analysis. The study indicated that most customers who used the services were women, aged between 31 - 40 years, who held Bachelor's Degrees and mostly had careers as private business owners. Their monthly income was more than 40,000 THB.

The research results can be summarized as follows:

1) The results of the customer study showed that there was a high level of service quality, but that the aspect that provided the lowest level of customer service was reliability and trust, as compared to other service quality levels.

2) The overall results of the service quality analysis showed that the level of loyalty was at a medium level. Service quality had a positive effect on loyalty and reliability, as well as on customer confidence in Pathum Thani province.

3) The results of the hypothesis testing showed that the service quality influenced the level of loyalty to the freight service companies in Pathum Thani province. The aspects reliability and trustworthiness, customer confidence and individual customer care were all statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Quality of Service, Freight Company