

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการน้ำแข็ง
คำสำคัญ	ตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ลักษณะองค์กร, พฤติกรรมการขนส่ง, ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา	กนกวรรณ พูลหิรัญ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิญญ์ เลิศไทยตระกูล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งน้ำแข็งตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งน้ำแข็งตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยองจำแนกตามลักษณะองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งน้ำแข็งตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 186 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลอันได้แก่ การแจกแจงความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการน้ำแข็งตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการน้ำแข็งตลอดในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22, SD = 0.16$) ส่วนด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งน้ำแข็งตลอด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24, SD = 0.31$) ส่วนผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยด้านองค์กรกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่ใช้บริการขนส่งน้ำแข็งตลอด พบว่า ประเภทสถานประกอบการที่มีขนาดที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title	Factors affecting the ice manufacturing for consumption satisfaction in Rayong province.
Keyword	The Organization, the Behavior of transportation, Satisfaction
Student	Khanokwan Poolhirun
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Weerawit Lertthairakul
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2017

ABSTRACT

The study aims 1) to study the factors that affect customer satisfaction transport ice in Ban Chang, Rayong. 2) to compare the characteristics of the organization and satisfaction of customers who use public transport ice in Ban Chang, Rayong by organizations and 3) to study the influence of the quality of transportation services that affect customer satisfaction transport ice in Ban Chang, Rayong. The number of samples used in this study were 186 cases. Questionnaires were used to collect data and statistics to analyze the data. Frequency distribution, Percentage, The arithmetic average, Standard deviation, The analysis of the computer program. The study found that factors affecting customer satisfaction, service-based ice in Ban Chang, Rayong.

The study indicated that Users are satisfied with the overall quality of service, customer service ice in Ban Chang, Rayong at a high level. ($\bar{X} = 4.22$, $S.D. = 0.16$) The satisfaction of customers using the service ice. At a high level. ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = 0.31$) The results of the comparison factor and satisfaction of customers who use public transport ice that organizations have different business. The order volume is different to impact the satisfaction of customers is no different. Due to the volume of customer orders in each category of establishment may be equal. Based on customer demand. Or depending on the season.