

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ/ความจงรักภักดีของลูกค้า
ผู้วิจัย	นงนภัศ เอี่ยมยัง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พิเชษฐ เบญจรงค์รัตน์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของลูกค้าจำแนกตามลักษณะขององค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือสถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 378 ราย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความจงรักภักดีของลูกค้าแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กรด้านประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, ลักษณะกิจการของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท 2) ปัจจัยคุณภาพการตอบสนอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน ความปลอดภัย การสื่อสาร และด้านบุคลากร มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม

Thesis Title	Transportation Service Quality Affecting The Loyalty of Industrial Distribution Firms in Samutprakarn Province
Keyword	Service quality/ Loyalty/ Industrial distribution firm
Student	Nongnaphas Iamyang
Independent Study Advisor	Dr. Pichate Benjarongrat
Level of Study Advisor	Master of Business Administration
Faculty	College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were; 1) to compare loyalty classified by demographic factors of firms 2) to study the level of service quality factor of industrial distribution firms. The populations and sampling were 378 firms.

The results of 1) the customer loyalty varies according to the organization; type of business, duration of the business, the nature of the business, the total number of employees, duration of use of the company's transportation services. 2) response, trust, guarantee, safety, communication and affect to loyalty affecting to loyalty of industrial distribution firms in Samutprakarn Province .