

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นายพฤกษ์ชาติ แซ่เตียว
วิชาเอก	การจัดการโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด และ (3) คุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด และ (3) คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการของลูกค้า และปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ด้านภาพลักษณ์บริษัท ด้านความรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ความภักดีในการใช้บริการ

Independent Study Title	Influences of Service Quality and Logistics Operation Factors on Customer Loyalty to J&T Express Company Limited in Pathum Thani Province
Name - Surname	Mr. Pruksachat Sae-tiao
Major Subject	Logistics Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Duangporn Puttawong, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate: (1) the level of service quality and logistics operation factors of J&T Express Company Limited, (2) the effects of personal factors on customer loyalty to J&T Express Company Limited, and (3) the influences of service quality and logistics operation factors on customer's loyalty to J&T Express Company Limited.

The sample group used in this study comprised 400 people who use the service of J&T Express Company Limited in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical methods used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA and multiple linear regression analysis.

The study results revealed that: (1) the overall and individual dimensions of both service quality and logistics operation factors delivered by J&T Express were rated at a high level, (2) the personal factors of gender, age, occupation, and monthly income did not affect customer loyalty to J&T Express Company Limited, and (3) the service quality dimensions of responsiveness and empathy, together with logistics operation factors including company image and the speed and duration of service, both demonstrated influences on customer loyalty at a statistically significant level of .05.

Keywords: service quality, logistics operation factors, customer loyalty