| | |
|---|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม |
| คำสำคัญ | การรับรู้คุณภาพการบริการ/ ความไว้วางใจ / ความพึงพอใจบริการ / บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม |
| ชื่อนักศึกษา | สุพรรณี เกษาพันธ์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สหภาพ พ่อค้าทอง |
| ระดับการศึกษา | นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต |
| คณะ | นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| พ.ศ. | 2567 |

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม หรือต่อบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด การวิจัยใช้รูปแบบของการศึกษาวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งเก็บข้อมูลจากบริษัทผู้ใช้บริการจำนวน 400 องค์กร ในกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี ระยองและสระบุรี โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test/One-Way ANOVA เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี L.S.D. (Least Significant Difference) และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรตัวกลาง/ตัวแทนในการจัดหารถขนส่ง (คิดเป็นร้อยละ 42.0) เป็นกลุ่มธุรกิจสารที่เกิดปฏิกิริยาได้ง่าย (คิดเป็นร้อยละ 28.2) มีปริมาณของเสียส่งกำจัดต่อเดือน 101-200 ตัน (คิดเป็นร้อยละ 32.0) มีพื้นที่ตั้งในจังหวัดชลบุรี (คิดเป็นร้อยละ 32.3) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1) ประเภทองค์กรและปริมาณของเสียที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน 2) ประเภทองค์กร ปริมาณของเสียและพื้นที่ตั้งที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน 3) ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน และ

SPU CHONBURI

4) ความไว้วางใจผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้บริหารบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจและศึกษาผลการบริหารให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมและมุ่งหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพบริการ สร้างความไว้วางใจของลูกค้าเพื่อเป็นการบริหารงานอย่างยั่งยืนและมีผลการทำงานที่ดีในอนาคต

SPU CHONBURI

| | |
|---|---|
| Thesis Title | Quality Perceptions, Trust, And Satisfactions of Customers Toward the Industrial Waste Transportation Service Providers |
| Keywords | Quality Perceptions / Trust / Satisfactions / waste transportation service provides |
| Student | Supanee Kesapan |
| Thesis Advisor | Assistant Professor Dr.Sahaphap Phorkarthong |
| Level of Study | Master of Communication Arts |
| Faculty | School of Communication Arts, Sripatum University at Chonburi |
| Year | 2024 |


## ABSTRACT


The purpose of this research is to study the organizational characteristics of service users, their perception of service quality, their trust in service providers, and their satisfaction with the industrial waste transportation services provided by K.M.W. Transport Company Limited. This is a quantitative study. Data were collected using a one-time survey from 4 0 0 service user organizations in Bangkok, Samut Prakan, Chonburi, Rayong, and Saraburi provinces, employing a simple random sampling method. Data analysis involved frequency, mean, percentage, and standard deviation, as well as F-test/One-Way ANOVA for pairwise comparison using the L.S.D (Least Significant Difference) method and multiple regression analysis.

The results of the study found that the majority of the sample groups were intermediary organizations/agents in the procurement of transportation vehicles, accounting for 42.0%. The business group of substances that are easily reactive represented 28.2% of the sample. The amount of waste sent for disposal per month was predominantly 101-200 tons, accounting for 32.0%. The study primarily covered the areas of Chonburi province for 32.3%. Moreover, service users' perception of service quality was at a highest level, with an average score of 4.82. Users' trust in service providers was also highest, with an average score of 4.88. Overall, user satisfaction was highest, with an average score of 4.84.


SPU CHONBURI

The results of hypothesis testing found that different organizational features influence perceptions of the service quality of industrial waste transport providers, specifically the type of organization and the amount of waste. Additionally, these features impact trust in industrial waste transportation service providers, varying by organization type, amount of waste, and location. Satisfaction with industrial waste transportation service providers also differs based on the type of organization. Trust in service providers positively influences satisfaction with industrial waste transportation services, with statistical significance at the 0.05 level.

This research will assist executives of K.M.W. Transport Co., Ltd., and other stakeholders in understanding and evaluating the outcomes of industrial waste transportation service management. The study aims to identify strategies for improving service quality, building customer trust, and ensuring sustainable management and optimal performance in the future.

SPU CHONBURI