หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพของผู้ให้บริการขนส่งทางบกที่มีต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการจากกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง
คำสำคัญ	การบริหารจัดการ/ คุณภาพ/ ประสิทธิภาพ/ บริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง
ชื่อนักศึกษา	สุทธิดา จูเภา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการด้านการขนส่งสินค้าทางบกกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้รับบริการด้านการขนส่งสินค้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองจำแนกตามปัจจัยด้านองค์กร 4) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพของผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าที่มีต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการจากกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางบกกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ได้แก่ ผู้จัดการ หัวหน้า พนักงาน และ เจ้าของกิจการ จำนวน 286 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางบกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความพึงพอใจของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยด้านองค์กรประกอบด้วย สภาพสินค้า ขั้นตอนการให้บริการ พนักงานให้บริการ คุณภาพข้อมูล การจัดการข้อบกพร่อง ความพร้อมในการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการขนส่งสินค้าทางบกกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน 4) คุณภาพของผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางบก ได้แก่ สภาพสินค้า ขั้นตอนการให้บริการ พนักงานให้บริการ คุณภาพข้อมูล การจัดการข้อบกพร่อง ความพร้อมในการ

SPU CHONBURI

ให้บริการ และความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการขนส่งสินค้าทางบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Land Transportation Service Providers Affecting User Attitudes of Industrial Sectors in Rayong Province
Keywords	Quality/ Land Freight Transport Providers/ Industrial Factory Group
Student	Sutthida Juphao
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

This research aims to 1) study the quality level of freight service providers in Rayong Province, 2) study the attitude level of land freight service users from the industrial factory group in Rayong Province., 3) Compare the attitude levels of land freight service users from the industrial factory group in Rayong Province, classified according to organizational factors., and 4) Study the influence level of service quality on the attitudes of users from the industrial factory group in Rayong Province. The sample consisted of 286 respondents who are land freight service users from the industrial factory group in Rayong Province, including managers, supervisors, employees, and business owners. A questionnaire was used as the data collection tool, and the data were analyzed using frequency statistics, mean, variance testing, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that 1) the overall quality of land freight service providers was at the highest level, 2) the overall satisfaction of the industrial factory group was at the highest level, 3) organizational factors, including product condition, service procedures, service staff, information quality, defect management, service readiness, and reliability, showed no significant difference in their effect on the satisfaction of land freight service users in the industrial factory group in Rayong Province, 4) the quality of land freight service providers—namely product

SPU CHONBURI

condition, service procedures, service staff, information quality, defect management, service readiness, and reliability—had a statistically significant influence on the satisfaction of land freight service users at the .01 significance level.

SPU CHONBURI