

การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ
ขนส่งของเสียอุตสาหกรรม
service quality Perceptions, Trust and satisfaction customer toward industrial
waste transport service providers

สุพรรณณี เกษาพันธ์¹ และ สหภาพ พ่อคำทอง²

Supannee Kesapan¹, and Sahaparp Porkatong²

Receive December 26, 2024; Retrieved March 30, 2025; Accepted March 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม หรือต่อบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด การวิจัยใช้รูปแบบของการศึกษาวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรตัวกลาง/ตัวแทนในการจัดการขนส่งร้อยละ 42.0 เป็นกลุ่มธุรกิจสารที่เกิดปฏิกิริยาได้ง่าย ร้อยละ 28.2 มีปริมาณของเสียส่งกำจัดต่อเดือน 101-200 ตัน ร้อยละ 32.0 มีพื้นที่ตั้งในจังหวัดชลบุรี ร้อยละ 32.3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ประเภทองค์กรและปริมาณของเสียที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน 2) ประเภทองค์กร ปริมาณของเสียและพื้นที่ตั้งที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน 3) ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน และ 4) ความไว้วางใจผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สภาพปัญหา, ความต้องการ, การพัฒนาบุคลากร, ภาควิชาอุตสาหกรรม, ยุคดิจิทัล

¹ นักศึกษา² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์พิเศษ, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Student, Assistant Professor, Special instructor, Faculty of Communication Arts, Sripatum University at Chonburi

Email: Padthong.27@gmail.com



Abstract

This research article aims 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 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. 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 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.

Keywords: Problems, Needs, Human resource development, Industrial sector, Digital era

บทนำ

การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตด้านผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) และการรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ระหว่างปี 2554-2565 ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศไทยเฉลี่ย 14,674,146.83 ล้านบาทซึ่งผลิตภัณฑ์มวลรวมจากภาคอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 32.98 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด โดยภาคอุตสาหกรรมเป็นแหล่งรายได้หลักอันดับสองของประเทศ (รองจากภาคบริการ) (National Statistical.(2567) ภาคอุตสาหกรรมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตามผลกระทบของการพัฒนาอุตสาหกรรมประการหนึ่งคือของเสีย



อุตสาหกรรมโดยพบว่าในปี 2560 ประเทศไทยมีของเสียภาคอุตสาหกรรม 15.7 ล้านตัน แต่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้เพียงร้อยละ 65.5 นอกจากนี้ยังพบว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีของเสียอันตราย 2.626 ล้านตัน โดยมาจากภาคอุตสาหกรรม 1.950 ล้านตัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 74.26 (National Statistical Office. (2020).

การจัดจําของเสียอุตสาหกรรมจึงมีความสำคัญเพราะเป็นการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสุขภาพของประชาชน รวมถึงผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ แต่พบว่ามีกากของเสียอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่นในปี 2560 พบจํานวน 7 ครั้ง และมีอุบัติเหตุจากการขนส่งสารเคมี 6 ครั้ง (National Statistical Office. (2020). ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่านอกจากกากของเสียอุตสาหกรรมแล้ว การขนส่งกากของเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมไปสู่สถานที่บำบัดก็มีความสำคัญเช่นกัน

บริษัทขนส่งของเสียอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนในการจัดการกากของเสียมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดกากของเสียอุตสาหกรรมส่งผลกระทบต่อสังคม และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทที่เป็นแหล่งต้นกำเนิดของเสียดังกล่าวที่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นการปฏิบัติตามระบบควบคุมคุณภาพในอุตสาหกรรม ดังนั้นประเทศไทยจึงมีความพยายามในการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานการขนส่งกากของเสียอุตสาหกรรม เพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุหรือการรั่วไหลของสารเคมีในระหว่างการขนส่ง ดังเช่น

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 กำหนดให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องจัดการกากของเสียอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิธีการที่กำหนดโดยกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 (Factory Act B.E. 2535) กำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินการโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดการกากของเสียอุตสาหกรรม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กำหนดมาตรฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการจัดการของเสีย เป็นต้น

ภาคตะวันออกของประเทศไทยเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจํานวนมาก โดยเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมเช่น นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (จังหวัดระยอง) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (จังหวัดชลบุรี และระยอง) นิคมอุตสาหกรรมเหมราช (จังหวัดชลบุรี และระยอง) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (จังหวัดระยอง และชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (จังหวัดชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด 2 (จังหวัดระยอง) นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (จังหวัดชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน (จังหวัดชลบุรี) นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย (จังหวัดระยอง) นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด 3 (จังหวัดชลบุรี) และนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดอินดัสเตรียลเอสเตท (จังหวัดระยอง) ทำให้ภาคตะวันออกเป็นพื้นที่ที่ต้องเฝ้าระวังผลกระทบต่อกากของเสียอุตสาหกรรม และเป็นพื้นที่ที่การแข่งขันสูงของบริษัทกากของเสียอุตสาหกรรมในการให้บริการแก่ลูกค้า

บริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด (K.M.W. Transport Co., Ltd.) เป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าหรือของเสียในภาคตะวันออก ที่ให้บริการมากกว่า 10 ปี โดยขึ้นทะเบียนกับ



กรมโรงงานอุตสาหกรรมและได้รับอนุญาตให้ดำเนินการขนกากอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่แล้ว และมีเลขทะเบียนเลขทะเบียนประจำตัว 13 หลักที่ใช้สำหรับผู้ขนส่งกากของเสียอุตสาหกรรม บริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด ยังเป็นบริษัทชั้นนำที่ติด 1 ใน 3 ของธุรกิจที่ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกโดยให้บริการแก่ลูกค้าจำนวน 500 บริษัท

ด้วยการแข่งขันที่สูงของบริษัทกากของเสียอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ทำให้บริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดมาตรฐานการทำงานให้พนักงานทุกคนมีใบขับขี่ประเภท 4 ทุกคน และผ่านการอบรมรับรองมาตรฐานการทำงาน มีการตรวจสอบสภาพรถทุกกระยะ มีการฝึกฝนอบรมมาตรฐานการทำงานทุกปี เช่น การฝึกซ้อมดับเพลิง การฝึกอบรมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เมื่อมีกากอุตสาหกรรมรั่วไหล ฝึกอบรมระบบ Safety รถทุกคันได้รับการตรวจเช็คสภาพความพร้อมก่อนออกปฏิบัติงาน โดยทีมช่างประจำของบริษัทเองจึงมั่นใจได้ว่า รถทุกคันที่ออกปฏิบัติงานได้ผ่านการตรวจเช็คความพร้อมพร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการควบคุมรถด้วยระบบ GPS แบบออนไลน์ มีระบบ ISO9001:2015 ISO14001:2015 และ ISO39001 : 2012 บริษัทยังได้รับรางวัลอุตสาหกรรมสีเขียว ระดับที่ 3 ระบบสีเขียว(Green System) คือ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบมีการติดตามประเมินผลและทบทวน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงการได้รับรางวัลด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับและการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามเพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด จึงทำการวิจัยเรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม” นี้เพื่อทบทวนการให้บริการของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมโดยบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมของ บริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด
4. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด



5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม ของ บริษัท เค. เอ็ม.ดับบลิว. ทรานสปอร์ต จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน
2. คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน
3. คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน คือ ประเภทองค์กร
4. ปัจจัยคุณลักษณะองค์กร การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจบริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าการรับรู้ (perceived value)

นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้กล่าวถึงการรับรู้ไว้ดังนี้

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler, P., & Keller, K. (2009) ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าการรับรู้ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการเป็นเจ้าของ และการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ลูกค้าจะซื้อสินค้าจากองค์การที่นำเสนอคุณค่าสูงสุดที่เขาได้รับรู้ได้ คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ หรือคุณค่าที่ลูกค้าได้รับหมายถึงคุณค่าที่เกิดจากผลต่างระหว่างผลประโยชน์ โดยรวมของคุณค่าทั้งหมด กับต้นทุนทั้งหมด การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากภายนอกของประสาทสัมผัสต่าง ๆ ข้อมูลจะถูกส่งไปแลกเปลี่ยนกับข้อมูลจากความทรงจำเดิมที่มี จากนั้นจึงประมวลออกมาเป็น

การรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความไม่แน่นอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเนื่องจากไม่ทราบผลที่จะเกิดขึ้นภายหลัง ได้แก่

- 1) ความเสี่ยงจาก การใช้งาน คือ ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวัง
- 2) ความเสี่ยงทางกายภาพ คือ ผลิตภัณฑ์ อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ตนและผู้อื่น
- 3) ความเสี่ยง ทางการเงิน คือ ความไม่คุ้มค่าเงิน
- 4) ความเสี่ยงทางด้านสังคม คือ การที่คนในสังคมไม่ยอมรับผลิตภัณฑ์
- 5) ความเสี่ยงทางจิตวิทยา คือ ผลิตภัณฑ์ส่งผลกระทบ กระเทือนต่อจิตใจ

และ 6) ความเสี่ยงทางด้านเวลา คือการเสียเวลาในการเสาะหาผลิตภัณฑ์แต่ผลิตภัณฑ์นั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง (Sukcharoen, 2016)



การรับรู้คุณค่าของประชาชนจึงมีส่วนสนับสนุนอย่างมากต่อทิศทางการดำเนินงานและความยั่งยืนของกิจการเพื่อสังคม แนวคิดการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภค กลายมาเป็นประเด็นพื้นฐานที่อยู่ในทุกกิจกรรมทางการตลาด Holbrook, Morris B. (1999). อ้างใน Fernandez, R.S. & Iniesta-Bonillo, M.A. (2007) และถูกพิจารณาว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการตลาด (Ulaga, W. & Chacour, S. (2001) ซึ่งในการศึกษาทางการตลาด การรับรู้คุณค่าเป็นการรับรู้ต่อสิ่งที่ได้รับและการรับรู้ในทางกลับกันกับสิ่งที่เสียสละให้ไป (Zeithaml, V. A. 1988) หรือเป็นความแตกต่างระหว่างการได้รับประโยชน์ (Benefits) และสิ่งที่เสียให้ไป (Sacrifices)(Lapierre, L. 2000) ซึ่งการส่งมอบความพึงพอใจและทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าได้รับคุณค่ามาก เป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำมากขึ้น (Yang, & Peterson, 2004)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ประกอบด้วย การทบทวนเรื่อง

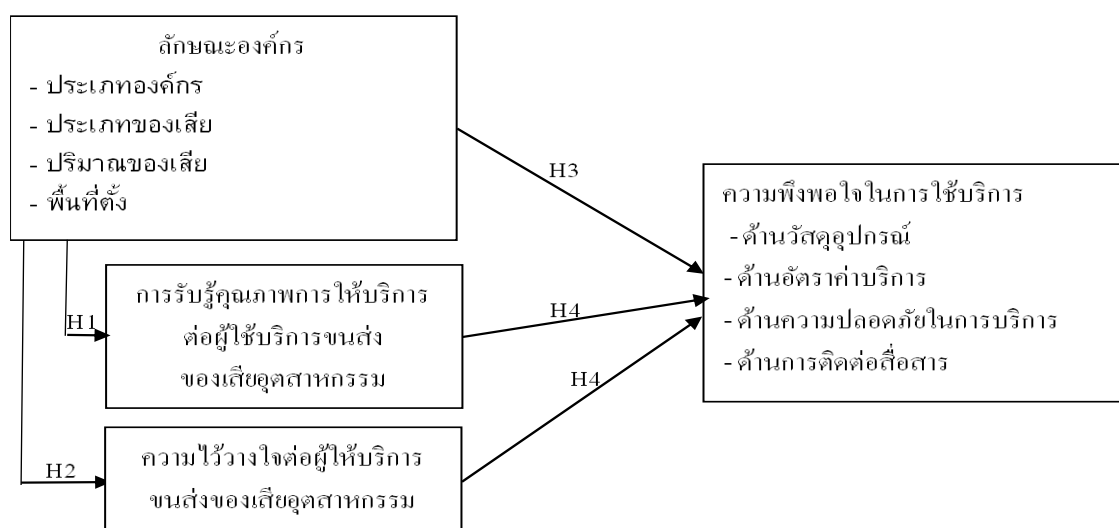
1) ความหมายของทฤษฎีการบริการ 2) ลักษณะสำคัญของการบริการ 3) ความหมายของคุณภาพบริการ 4) องค์ประกอบการวัดคุณภาพบริการ และ 5) การวัดคุณภาพบริการ ดังนี้

ความหมายของทฤษฎีบริการ

ให้ความหมายว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร และกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือ บริษัทที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งมีจำนวน 500 บริษัท ครอบคลุมบริษัทต่าง ๆ ในภาคตะวันออก โดยบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัดเป็นบริษัทชั้นนำที่ติด 1 ใน 3 ของ

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (questionnaires) ที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลผ่าน Google Form จากกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของคำตอบหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จากนั้นนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทางวิชาการ เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานครั้งนี้ รวมถึงข้อมูลทางสื่ออินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนาหรือค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

ผลการวิจัย

ในการศึกษางานวิจัย การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาได้ดังนี้

1. คุณลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม โดยบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นองค์กรตัวกลาง/ตัวแทนในการจัดการขนส่งจำนวน 168 องค์กร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42.0 แต่ถ้าจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของเสียอุตสาหกรรมของบริษัทพบว่า โดยส่วนหรือจำนวน 113 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 28.20 เป็นกลุ่มธุรกิจสารที่เกิดปฏิกิริยาได้ง่าย ตามมาด้วยกลุ่มสารไวไฟ หรือกลุ่มน้ำมัน จำนวน 110 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 27.50



นอกจากนี้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หรือจำนวน 128 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 32.0 ขององค์กร ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีปริมาณของเสียที่ต้องกำจัดเดือนละ 101-200 ตัน บริษัทที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 129 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 32.3

2. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มากที่สุด คือ พนักงานขับรถขนส่งแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย ถูกต้องตามกฎระเบียบ (สวมหมวกนิรภัย ชุดกันสารเคมี หน้ากากป้องกันสารเคมี รองเท้าเซฟตี้) และพนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.86 เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทที่มีการติดตั้งระบบการติดตามรถ เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง บริษัท ได้รับรองมาตรฐานตาม กฎหมายขนส่งของเสียอุตสาหกรรมกำหนด (ISO Q-Mark Green Industry) มาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ ยอมรับของลูกค้าคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานในระดับสากล ค่าเฉลี่ย 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อย ที่สุด คือ พนักงานขับรถมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.88 อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า มากที่สุด คือ ความไว้วางใจการให้บริการของบริษัทขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.92 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความไว้วางใจในการปฏิบัติตามกฎหมายในการขนส่ง ของ บริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทราสสปอร์ต จำกัด และความไว้วางใจต่อ จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ในการ ดำเนินธุรกิจขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด และ น้อยที่สุด คือค่าใช้จ่ายในการให้บริการของ บริษัท ค่าเฉลี่ย 4.81 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ บริการซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านความปลอดภัยในการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ โดยรวมค่าเฉลี่ย 4.84 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า มากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในการ บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.87 เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือด้านอัตราค่าบริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ พิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า มากที่สุด คือ มาตรฐานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มาตรการรักษาความปลอดภัยในการขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.82 อยู่ใน ระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือการตรงต่อเวลาในการให้บริการขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.78 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า มากที่สุด คือ อัตราค่าขนส่ง และการให้รายละเอียดเกี่ยวกับอัตรา ค่าบริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ส่วนลดพิเศษที่ให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.77 อยู่ในระดับมากที่สุด



ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัย โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.87 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า มากที่สุด คือ ความปลอดภัยของภาชนะบรรจุกากอุตสาหกรรม (แท่งค์ กล่องโรลออฟ บล็อก โรออฟ) ค่าเฉลี่ย 4.89 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัยจากการรั่วไหล ของกากอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 4.87 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ความปลอดภัยจากการขับชี้ ยานพาหนะของพนักงานขับรถ ค่าเฉลี่ย 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.87 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า มากที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบริษัท (เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล เว็บไซต์) และการรับทราบปัญหาของลูกค้าและความรวดเร็วในการตอบกลับ ค่าเฉลี่ย 4.89 เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ การติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (แจ้งทะเบียนรถ แจ้งชื่อพนักงานขับรถ ส่งเอกสารรถเพื่อให้ลูกค้าศรัทธาอนุญาตกับกรมโรงงาน อุตสาหกรรม) ค่าเฉลี่ย 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มี ต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม ” สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่าง กันมีการรับรู้คุณภาพ

การบริการของผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน พบการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน ประเภทองค์กร และปริมาณของเสียมีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว. ทราน สปอร์ต จำกัด ส่วนปัจจัยด้านประเภทของเสีย และพื้นที่ตั้งไม่มีผลต่อการรับรู้ สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะ องค์กรที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประเภทองค์กร ประเภทของเสีย ปริมาณของเสีย และพื้นที่ตั้งมีผลต่อความไว้วางใจผู้ให้บริการ ขนส่งของเสียอุตสาหกรรม ส่วนปัจจัยด้านประเภทของเสียไม่มีผลต่อความไว้วางใจผู้ให้บริการขนส่งของเสีย อุตสาหกรรม สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของเสีย อุตสาหกรรมแตกต่างกัน พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านประเภทองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการขนส่งของ เสียอุตสาหกรรม ส่วนปัจจัยด้านประเภทของเสีย ปริมาณของเสีย และพื้นที่ตั้ง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างมี การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อ พิจารณาในรายละเอียด พบว่ามากที่สุด คือ พนักงานขับรถขนส่งถังภาชนะที่สุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตาม กฎระเบียบ (สวมหมวกนิรภัย ชุดกันสารเคมี หน้ากากป้องกันสารเคมี รองเท้าเชฟตี้) และพนักงานขับรถมี ความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทมีการติดตั้งระบบการติดตาม



รถ เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง บริษัท ได้รับรองมาตรฐานตามกฎหมายขนส่งของเสียอุตสาหกรรม กำหนด (ISO Q-Mark Green Industry) มาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และคุณภาพการให้บริการมีมาตรฐานในระดับสากล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ พนักงานขับรถมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการใช้บริการของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด เห็นว่าบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด มีความเป็นมืออาชีพ มีระบบการควบคุม กำกับ ติดตามการกำจัดของเสียอุตสาหกรรม รวมทั้งได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัท ที่มีการทำงานที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ พนักงานได้รับการฝึกฝนและอบรมเรื่องขนถ่ายและกำจัดของเสียอุตสาหกรรมมาเป็นอย่างดี จึงทำให้มีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler. (2003) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจที่มีการนำเสนอขายไปยังลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นกับการขายผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ Kotler (2003) ได้กล่าวถึง งานสำคัญของธุรกิจบริการประการหนึ่งคือ การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร ซึ่งผลการศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม” นี้ก็พบว่าข้อที่มีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ในคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือ พนักงานขับรถขนส่งถังขยะที่สุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามกฎระเบียบ (สวมหมวกนิรภัย ชุดกันสารเคมี หน้ากากป้องกันสารเคมี รองเท้าเซฟตี้) และพนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้นจากผลข้างต้นจึงสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการใช้บริการของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด จะยังคงใช้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมของบริษัท เค.เอ็ม.ดับบลิว.ทรานสปอร์ต จำกัด และไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการบริษัทอื่น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม พบประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดคือ พนักงานขับรถขนส่งถังขยะที่สุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามกฎระเบียบ (สวมหมวกนิรภัย ชุดกันสารเคมี หน้ากากป้องกันสารเคมี รองเท้าเซฟตี้) และพนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน จะเห็นว่าควรให้สนับสนุนงบประมาณในเรื่องชุดอย่างต่อเนื่อง เพราะนอกจากจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทแล้วยังเป็นการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เห็นว่า มีความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่น และมีความคุณภาพในการให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรมต่อไป



2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การไว้วางใจน้อยที่สุดคือไว้วางใจกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการของบริษัท จะเห็นว่าควรให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เห็นคุณค่าและคิดว่าการใช้บริการนั้นมีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่าและเหมาะสมต่อไป

3. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร และรายชื่อนมากที่สุดคือช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบริษัท (เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล เว็บไซต์) และการรับทราบปัญหาของลูกค้าและความรวดเร็วในการตอบกลับ จะเห็นว่าสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กร ต่าง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจและพึงพอใจในบริการให้มากขึ้น เพื่อรักษาลูกค้าของบริษัทต่อไป

4. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ความไว้วางใจผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจบริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม จะเห็นว่าควรประกาศเป็นนโยบายของบริษัท เรื่องการสร้าง ความไว้วางใจของลูกค้าของบริษัท เชื่อว่าเราจะทำได้ดีกว่านี้อีก และได้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อพัฒนาบริษัทให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคงต่อไป

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัย เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อ ผู้ให้บริการขนส่งของเสียอุตสาหกรรม องค์ความรู้หลักที่ได้จากการวิจัย ครั้งนี้คือ

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยรวม พนักงานจะต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งจะ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ผู้ใช้บริการ มีความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการของงานขนส่ง

2. ความไว้วางใจของลูกค้า ที่ไว้วางใจต่อผู้ให้บริการในส่วนของการใช้จ่ายในการให้บริการ ควรที่จะ ให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เห็นคุณค่าและค่าว่าการให้บริการนั้นมีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่า และเหมาะสม เนื่องจากลูกค้าบางกลุ่ม ยังมองไม่เห็นคุณค่า กับค่าใช้จ่าย

3. แนวโน้มการให้บริการ และปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะใช้บริการ ในปัจจุบันจะเน้นเรื่อง ความปลอดภัย การสวมใส่อุปกรณ์ เซฟตี้ ความปลอดภัยของการขนส่ง มาตรฐานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ในการขนส่ง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า องค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางด้านธุรกิจขนส่งของเสียอุตสาหกรรม ของประเทศไทยได้

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535



- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *สถิติสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย พ.ศ. 2563* (ออนไลน์). สืบค้น 10 มีนาคม 2568 จาก: https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/ebook/2023/20230505213435_61496.pdf. [2567, 5 มีนาคม].statistics_and_indicators?impt_branch=318.
- Fernandez, R.S. & Iniesta-Bonillo, M.A. (2007). The concept of perceived value: A systematic review of the research. *Marketing Theory*. 7(4), 427-451.
- Holbrook, Morris B. (1999). *Consumer Value: a Framework for Analysis and Research*. London: Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. N.J.: Pearson. Prentice Hall.
- National Statistical. (2567)
- Lapierre, J. (2000). Customer-perceived value in industrial contexts. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 15(2), 122-145
- Sukcharoen, W. (2016). *Consumer behavior* (3rd ed.). G. P. Cyber Print. [in Thai]
- Uлага, W. & Chacour, S. (2001). *Measuring Customer-Perceived Value* in Business Markets.
- Yang, Z. & Peterson, R. T. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*. 21(10), 799-822
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. 52(3), 2-22.

Translates in Thai Reference

- Factory Act B.E. 2535
- National Environmental Quality Promotion and Conservation Act B.E. 2535
- National Statistical Office. (2020). *Environmental Statistics of Thailand 2020* (Online). Retrieved March 10, 2025 from :https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/ebook/2023/20230505213435_61496.pdf. [2024, March 5].statistics_and_indicators?impt_branch=318.
- Public Health Act B.E. 2535

