

เวทยา ใฝ่ใจดี : ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา ต่อการรับบริการภายนอกด้านการขนส่งสินค้า  
(NAKHON RATCHASIMA SMEs' EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS ON  
SERVICE QUALITY OF OUTSOURCED TRANSPORTATION SERVICES)  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล คอนขวา, 102 หน้า.

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ  
และระยะเวลาดำเนินธุรกิจของ SMEs ส่งผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากการรับ  
บริการภายนอกด้านการขนส่งสินค้า (2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการภายนอก  
ด้านการขนส่งสินค้าจากการรับบริการของ SMEs และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยระดับคุณภาพบริการ  
ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจรวมของ SMEs จากการรับบริการภายนอกด้านการขนส่งสินค้า  
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 110 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วย  
สถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน และการวิเคราะห์การ  
ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีระดับความคาดหวังคุณภาพบริการโดยภาพรวม  
คล้ายๆกันหรือไม่แตกต่างกันแม้จะมีประเภทของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ และระยะเวลาดำเนินธุรกิจ  
ที่แตกต่างกัน ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการของผู้ให้บริการภายนอกด้านการขนส่งสินค้าจากการ  
รับบริการของผู้ประกอบการ SMEs ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี เนื่องจากมีระดับความคาดหวัง  
สูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และ 4.47 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้าน  
ความน่าเชื่อถือ ( $\beta = 0.375$ ) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจรวมของผู้ประกอบการ  
SMEs ส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม และปัจจัยด้านการให้ความสำคัญ มีผลกระทบต่อ  
ระดับความพึงพอใจรวมของผู้ประกอบการ SMEs ที่รับบริการภายนอกด้านการขนส่งสินค้า แต่ไม่  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่จะยอมรับได้

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา เวทยา ใฝ่ใจดี  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ค.ค.

WETHAYA FAIJAIDEE : NAKHON RATCHASIMA SMEs' EXPECTATIONS  
AND PERCEPTIONS ON SERVICE QUALITY OF OUTSOURCED  
TRANSPORTATION SERVICES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF.  
KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D., 102 PP.

SERVICE QUALITY/ OUTSOURCED/ TRANSPORTATION

The objective of this research is to analyze the (1) type, size and duration of Small and Medium Enterprises (SMEs) that affect the level of expectation of service quality from outsourced transportation services providers, (2) level of service quality of outsourced transportation service providers by SMEs, and (3) service quality factors affecting the overall satisfaction of SMEs for outsourced transportation services. This study using a survey questionnaire collected 110 samples. Quantitative statistics were analyzed by means, standard deviation, analysis of variance and multiple regression analysis.

The research results showed SMEs service quality expectation is not change even for the different types, sizes, and duration of business. SMEs expectation was more than perception of poor service quality the means was 4.62 and 4.47. Research also found the reliability factor ( $\beta = 0.375$ ) has a positive direct effect on the overall satisfaction, and the tangible and empathy factors have an on the overall satisfaction but no statistical significance was accepted.

School of Management Technology

Academic Year 2017

Student's Signature W. Faijaiidee

Advisor's Signature K. Donkwa