

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านขนส่งเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการรถรับส่ง
พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

Guidelines for Improving the Quality Services to Satisfy Users of Shuttle Service for
Employees in Bangpoo Industrial Estate

สิทธิพัฒน์ จันทรี¹ และ เนตรดาว โทธรัตน์²

Sittiphat Chuntree¹ and Natedao Thotharat²

¹ ห้างหุ้นส่วนจำกัดมิตรภิรมย์, กรุงเทพมหานคร

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

¹ Mitpirom Limited Partnership, Bangkok, Thailand

² Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University, Thailand

¹Email: suttiphat5644@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-1094-2445>

²Email: natedao@lpru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5407-5134>

Received 18/04/2023

Revised 24/04/2023

Accepted 30/04/2023

บทคัดย่อ

ปัจจุบันหลายหน่วยงาน หรือหลายองค์กร นิยมเลือกใช้บริการเช่ารถบัสรายเดือน เพื่อเป็นสวัสดิการรถรับส่งให้กับพนักงาน หรืออาจจะเลือกเช่าสำหรับใช้ในการเดินทางไปทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้ การเช่ารถขนส่งพนักงานรายเดือนนั้น เป็นบริการในรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ ทั้งนี้ บริการรถขนส่งพนักงานเช่ารายเดือนนั้น ช่วยลดความยุ่งยากในการบริหารจัดการที่ต้องดูแลทั้งเรื่องพนักงานขับรถ การซ่อมบำรุงรถต่างๆ ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู และ 2) ศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบหลายขั้นตอนซึ่งสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 200 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุงาน 7-10 ปี และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบทางสมมติฐาน (1) การบริการทุกด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) การบริหารจัดการทุกด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; ผู้ใช้บริการ; พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู; คุณภาพการบริการ

Abstract

Nowadays, many agencies or organizations prefer to use the monthly bus rental service as a welfare shuttle bus for employees or may choose to rent it for use in traveling to do various corporate activities. However, renting a monthly employee transport is a new and interesting service, which reduces the complexity of management that has to take care of both drivers and car maintenance for the organization as well. The purpose of this research is to (1) Study services that affect customer satisfaction in Bangpoo Industrial Estate. And (2) Study management that affects customer satisfaction in Bangpoo Industrial Estate, the data collection by questionnaire by multi-stage random sampling which randomly sampling 200 employee shuttle service users within the Bangpoo Industrial Estate. And analyzed the data by using a computer program with statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study found that most of the respondents were male, aged 21-30 years old, had education below a bachelor's degree, had a working period of 7-10 years, and the satisfaction with the employee shuttle service in Bangpoo Industrial Estate. Overall, it is at a high level. The hypothesis test results showed that; (1) All services that affect the satisfaction of service users in Bangpoo Industrial Estate are statistically significant at the level of 0.05. And (2) All aspects of management that affect the satisfaction of service users in Bangpoo Industrial Estate are statistically significant at the level of 0.05.

Keywords: Satisfaction; Service Users; Employees in Bangpoo Industrial Estate; Service Quality

บทนำ

การคมนาคมทางบก เป็นช่องทางการขนส่งที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ถือว่าการคมนาคมขนส่งทางบกนั้นมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่มากนัก ประกอบกับเส้นทางเดินรถมีการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มเส้นทางเพื่อความสะดวกในการสัญจรมากขึ้น เช่น การขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งสินค้า สัตว์ หรือสิ่งของอื่น ๆ ประชาชนจำนวนมากจึงเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเป็นหลัก มากกว่าการเดินทางด้วยช่องทางอื่น ๆ เพราะสามารถลดค่าของชีพของประชาชนได้ นอกจากนี้ระบบขนส่งผู้โดยสารมีรูปแบบการ เดินทางที่หลากหลาย สะดวก และมีราคาที่เหมาะสม (จุฑามาศ จูเกลี้ยง, 2561)

ระบบการขนส่งผู้โดยสารภายในประเทศ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เนื่องจากระบบการขนส่งผู้โดยสารที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว เข้าถึงง่ายและครอบคลุมพื้นที่

[646]

Citation:



สิทธิพัฒน์ จันทร์ตรี และ เนตรดาว ไทรัตน์. (2566). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านขนส่งเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (3), 645-656.

Chuntree, S., & Thotharat, N., (2023). Guidelines for Improving the Quality Services in Order to Satisfy Users of Shuttle Service for Employees in Bangpoo Industrial Estate. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (3), 645-656; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.153>

ทั้งหมดภายในประเทศ เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้มีการเดินทางมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการกระจายของความเจริญ มีการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวมากขึ้น มีความสะดวกในการซื้อขายสินค้าหรือการเคลื่อนย้ายแรงงาน ทำให้เกิดการไหลเวียนของเงินลงทุนและรายได้ กระจายไปสู่พื้นที่ต่างๆ ตามที่ระบบการขนส่งผู้โดยสารเข้าถึง โดยระบบการขนส่งผู้โดยสารที่สำคัญที่สุดของประเทศไทยคือระบบการขนส่งผู้โดยสารทางบก เนื่องจากมีเส้นทางครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (สิทธา คำประสิทธิ์, 2559)

ในปัจจุบันหลายหน่วยงาน หรือหลายองค์กร นิยมเลือกใช้บริการเช่ารถบัสรายเดือน เพื่อเป็นสวัสดิการรถรับส่งให้กับพนักงาน หรืออาจจะเลือกเช่าสำหรับใช้ในการเดินทางไปทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้ การเช่ารถขนส่งพนักงานรายเดือนนั้น เป็นบริการในรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ ทั้งในเรื่องความสะดวกสบายของการใช้บริการรถขนส่งพนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ บริการรถขนส่งพนักงานรายเดือน เป็นบริการรถเช่ารูปแบบใหม่ที่ตอบโจทย์สำหรับหน่วยงาน หรือองค์กร รวมทั้งผู้ประกอบการต่างๆ ที่ต้องการใช้รถขนส่งพนักงานที่มีมาตรฐาน พร้อมคนขับที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเลือกที่จะเช่ารถขนส่งพนักงานทดแทนการซื้อรถขนส่งพนักงาน ซึ่งมีมูลค่าหลายล้านบาทเป็นของหน่วยงาน ทั้งนี้ บริการรถขนส่งพนักงานเช่ารายเดือนนั้น ช่วยลดความยุ่งยากในการบริหารจัดการที่ต้องดูแลทั้งเรื่องพนักงานขับรถ การซ่อมบำรุงรถต่างๆ ให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนงานวิจัยของ ธันนา เนตยพันธ์ (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทิศทางเดียวกันคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ด้านการเอาใจใส่รับรู้ในการให้บริการ ในเรื่อง พนักงานมีการแจ้งหรือรายงานตลอดระหว่างการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับ วรพล โรจน์จึงประเสริฐ และ ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ และพบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ การให้บริการขนส่ง เคอรี่เอ็กซ์เพรส เช่นเดียวกันกับ พิมพ์นารา จิระนันท์มงคล และ ชินโสณวิสิฐนิจิกิจา (2563) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู สมุทรปราการ ในด้านต่างๆ เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการที่

.....
ให้เช่ารถขนส่งพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นลำดับต้น ในเลือกบริษัทผู้ให้เช่ารถที่มีมาตรฐาน มีการจดทะเบียนบริษัทถูกต้อง มีที่ตั้งที่เป็นหลักแหล่งชัดเจน สามารถติดต่อประสานงานได้ และหากมีประสบการณ์ในการให้บริการเช่ารถเพื่อรับส่งพนักงาน หรือ ความปลอดภัยเป็นสิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกรถใช้บริการเช่ารถรับส่งพนักงาน มาตรฐานความปลอดภัยที่ควรต้องพิจารณา ได้แก่ อายุการใช้งานของรถบัสไม่ควรเกิน 10 ปี ควรมีเข็มขัดนิรภัยครบทุกที่นั่ง และเข็มขัดนิรภัยนั้น ต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้จริง มีกระจกนิรภัยและถังดับเพลิงเพื่อเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ควรติดตั้งระบบจัดเก็บข้อมูลระหว่างการเดินทาง หรือระบบติดตามรถ GPS เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ช่วยให้พนักงานหรือผู้โดยสารเกิดความรู้สึกปลอดภัยเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารถขนส่งพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง:** ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงานภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 44,816 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2566) โดยวิธีการแบบหลายขั้นตอน และใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน Yamane (Yamane, 1973)

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่มาใช้บริการรถขนส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำแนกเป็น

2.1.1 ด้านการบริการ

- ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ
- ด้านเวลา
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งจูงใจ

2.1.2 ด้านการบริหารจัดการ

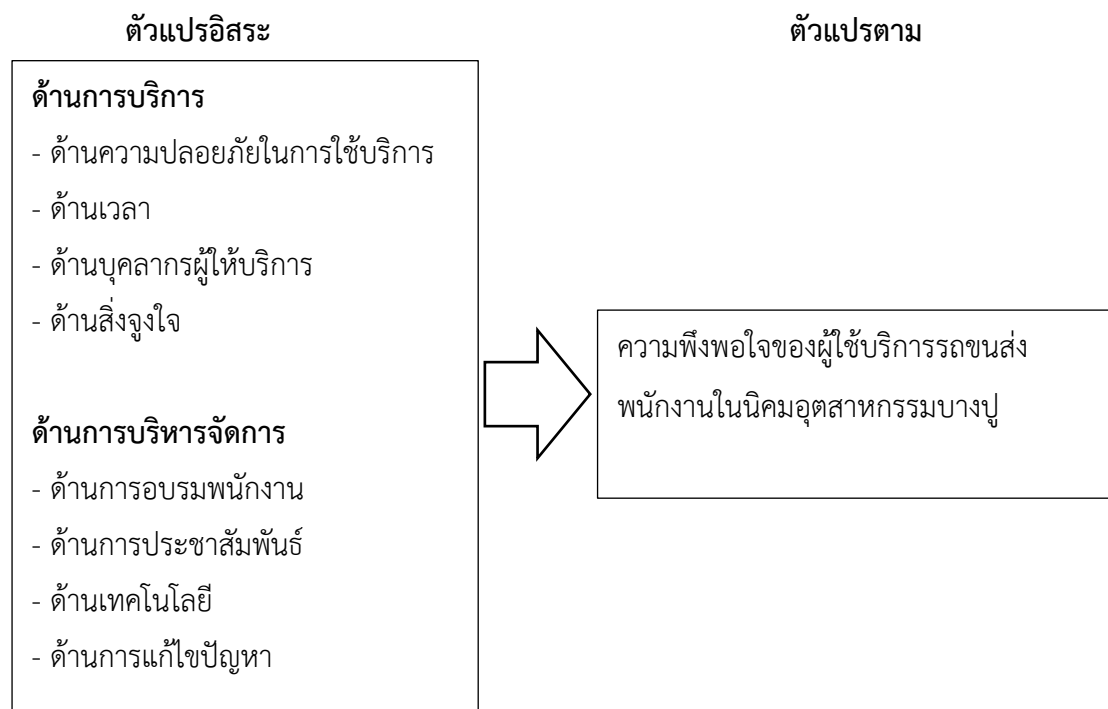
- ด้านการอบรมพนักงาน
- ด้านการประชาสัมพันธ์
- ด้านเทคโนโลยี

- ด้านการแก้ไข้ปัญหา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถขนส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงานภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงานภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 44,816 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2566) โดยวิธีการแบบหลายขั้นตอน และใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ Yamane (Yamane, 1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้บริการรถขนส่งพนักงานภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูภายใต้กรอบประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ตามที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปูภายใต้กรอบปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านเวลา ด้านบุคลากร และด้านสิ่งจูงใจ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปูภายใต้กรอบปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านการอบรมพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านการประกันคุณภาพ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปูซึ่งผู้ตอบจะเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเพื่อสรุปความคิดเห็น หรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับมาตราวัด โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล: ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานต่อการให้บริการของบริษัทผู้ให้เช่ารถรับส่งพนักงาน โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	128	64.0
	หญิง	72	36.0
รวม		200	100.0
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	20	10.0
	21-30 ปี	73	36.5
	31-40 ปี	77	38.5
	41-50 ปี	25	12.5
	50 ปีขึ้นไป	5	2.5
รวม		200	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	69.0
	ปริญญาตรี	62	31.0
รวม		200	100.0
อายุงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	35	17.5
	4-6 ปี	104	52.0
	7-10 ปี	40	20.0
	10 ปีขึ้นไป	21	10.5
รวม		200	100.0
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	70	35.0
	15,001 - 20,000 บาท	105	52.5
	20,001 - 25,000 บาท	20	10.0
	25,001 - 30,000 บาท	5	2.5
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

โดยด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็น

ร้อยละ 38.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ทั้งนี้ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ส่วนในด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

และในส่วนรายได้ต่อเดือนนั้น มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยรวม

การบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านความพลอยภัยในการใช้บริการ	3.80	0.485	มาก	1
ด้านสิ่งจูงใจ	3.76	0.710	มาก	2
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.76	0.587	มาก	3
ด้านเวลา	3.59	0.699	มาก	4
รวม	3.73	0.429	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.73, S.D. = 0.429) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพลอยภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 0.485) รองลงมา คือ ด้านสิ่งจูงใจ ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.710) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.587) และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.59, S.D. = 0.699) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยรวม

การบริหารจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.75	0.718	มาก	1
ด้านเทคโนโลยี	3.71	0.787	มาก	2
ด้านการประกันคุณภาพ	3.58	0.769	มาก	3
ด้านการอบรมพนักงาน	3.48	0.853	มาก	4
รวม	3.63	0.695	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.695) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.718) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.787) ด้านการประกันคุณภาพ ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.769) และด้านการอบรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.853) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรอิสระการบริการ

ตัวแปรการบริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ	0.402	0.100	0.309	4.002	0.000*
ด้านเวลา	0.306	0.065	0.338	4.675	0.000*
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	0.225	0.091	0.209	2.476	0.014*
ด้านสิ่งจูงใจ	0.210	0.044	0.236	4.794	0.000*
ค่าคงที่	1.094	0.233		4.690	0.000*

R. = 0.830 R Square = 0.689 Adjusted R Square (R^2) = 0.683 (68.30%), Std. Error = 0.35607

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ 1.ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ 2.ด้านเวลา 3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4.ด้านสิ่งจูงใจ ผลการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

[653]

Citation:



สิทธิพัฒน์ จันทร์ตรี และ เนตรดาว ไทรัตน์. (2566). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านขนส่งเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการรถรับส่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (3), 645-656.

Chuntree, S., & Thocharat, N., (2023). Guidelines for Improving the Quality Services in Order to Satisfy Users of Shuttle Service for Employees in Bangpoo Industrial Estate. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (3), 645-656; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2023.153>

Multiple R =.830a ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ R Square =.689 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจที่ปรับแล้ว Adjusted R Square = .683 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในความพึงพอใจ Std. Error=.35607

แสดงว่า การบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งจูงใจ สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้ร้อยละ 68.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งจูงใจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรอิสระการบริหารจัดการ

ตัวแปรการบริหารจัดการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านการอบรมพนักงาน	0.282	0.041	0.381	6.953	0.000*
ด้านการประชาสัมพันธ์	0.756	0.017	0.859	43.444	0.000*
ด้านเทคโนโลยี	0.083	0.015	0.103	5.558	0.000*
ด้านการประกันคุณภาพ	0.262	0.044	0.319	5.894	0.000*
ค่าคงที่	0.586	0.050		11.763	0.000*

R. =0.984 R Square = 0.968 Adjusted R Square (R2) = 0.967 (96.70%) Std. Error = 0.11440

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า การบริหารจัดการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ 1.ด้านการประชาสัมพันธ์ 2.ด้านการอบรมพนักงาน 3.ด้านการประกันคุณภาพ และ 4.ด้านเทคโนโลยี ผลการวิเคราะห์มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ Multiple R =.984a ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจ R Square =.968 ค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจที่ปรับแล้ว Adjusted R Square = .967 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในความพึงพอใจ Std. Error=.11440

แสดงว่า การบริหารจัดการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการอบรมพนักงาน ด้านการประกันคุณภาพ และ ด้านเทคโนโลยี สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้ร้อยละ 96.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการอบรมพนักงาน ด้านการประกันคุณภาพ และ ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปูตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. ศึกษาการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า การบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ 1.ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ 2.ด้านเวลา 3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4.ด้านสิ่งจูงใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งจูงใจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ จูเกลี้ยง (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านราคา รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และอันดับสุดท้ายคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ 1.ด้านการประชาสัมพันธ์ 2.ด้านการอบรมพนักงาน 3.ด้านการประกันคุณภาพ และ 4.ด้านเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์, ด้านการอบรมพนักงาน ด้านการประกันคุณภาพ และ ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว (2564) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดของพนักงาน ด้านมารยาทของพนักงาน ด้านความประหยัดของผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความสะอาดของผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของรถโดยสาร และด้านความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาเพศ อายุระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการครอบครองรถยนต์ของครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

1. การบริการที่ดีของผู้ให้บริการรถขนส่งพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. การบริหารจัดการของผู้ให้บริการรถขนส่งพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการอบรมพนักงาน ด้านการประกันคุณภาพ และ ด้านเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาวิจัยด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในนิคมอุตสาหกรรมบางปูมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้อง
2. ควรศึกษาวิธีการจัดทำวิจัยในเชิงคุณภาพผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ทราบถึงข้อมูลในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น มีมุมมองกว้างยิ่งขึ้นในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2566). ข้อมูลโรงงานในเขตการนิคมแห่งประเทศไทย. Retrieved on January 18, 2023, from: <http://userdb.diw.go.th/factory/ieat.asp>.
- จุฑามาศ จูเกลี้ยง. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัท วิหารแดงขนส่ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการจัดการ): มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธันวา เนตยพันธ์. (2562). คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด. วารสารวิจัยร่วมไพรรณี. 13 (3), 53-59.
- พิมพ์นารา จิระนันท์มงคล และ ชินโสณวิสิฐนิจิกิจา. (2563). คุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 9 (1), 57-67.
- วรพล โรจน์จิ่งประเสริฐ และ ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2563). คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในมุมมองของผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์. Journal of Roi Et Rajabhat University. 14 (2), 35-44.
- ศราวุฒิ ดาวกรแก้ว. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขต 2. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(39), 149-160.
- สิทธิ คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis*. 3rd edition. Massachusetts: Harper and Row.