

Received:	April	30, 2019
Revised:	June	13, 2019
Accepted:	June	13, 2019

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา: บริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด

พัชรี ภควณิช¹ และ ฉัตรรัตน์ โหตะไวยยะ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด 2) ศึกษาระดับปฏิบัติงานขนส่ง ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนองค์กร คุณภาพการบริการ และการปฏิบัติงานขนส่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลส่วนองค์กร ได้แก่ ประเภชของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน ประเภทรถในการให้บริการ และตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง เพราะพบว่า การทดสอบสมการโลจิสติกส์ มีค่าทางสถิติเท่ากับ 21.51 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถอธิบายการเลือกใช้บริการขนส่งได้เพียง 6.9 (ความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการขนส่ง ร้อยละ 9.7) นั่นหมายความว่า ปัจจัยส่วนองค์กรอธิบายการเลือกใช้บริการขนส่งในภาพรวมได้เพียงเล็กน้อย 2) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาอันดับที่สองคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาอันดับที่สามคือ การตอบสนอง รองลงมาอันดับที่สี่คือ การเอาใจใส่ และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายการเลือกใช้บริการขนส่งได้ร้อยละ 25 (ความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการขนส่ง ร้อยละ 35) 3) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานขนส่ง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือเวลา รองลงมาอันดับที่สองคือ การประกันความเสียหาย และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความสม่ำเสมอ สามารถอธิบายการเลือกใช้บริการขนส่งได้ร้อยละ 13.7 (ความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการขนส่ง ร้อยละ 19.2)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; การปฏิบัติงานขนส่ง; บริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300, ประเทศไทย
อีเมล: Patcharee.best26@gmail.com

²ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Factors Affecting on Transport Selection in the Dynamic Transport Co., Ltd

Patcharee Pakawanit¹ and Chattrarat Hotarawaisaya²

Abstract

The objective of this research were to 1). Study the service quality of the Dynamic Transport Co., Ltd. 2). Study the transportation operation of the Dynamic Transport Co., Ltd. 3). Study the impact of corporate information, service quality and transportation operations on the affecting on transport selection in the Dynamic Transport Co., Ltd. A sample was selected from the 300 customers. Using stratified random sampling method. The research instrument used for data collection was a four sections questionnaire.

The study of this research finds that (1) The corporate information which consist of business operation, registered capital, vehicle type in service usage and position did not affect to the decision of the customer for selecting the transportation service. Thus The statistical logistics equation testing of corporate information was 21.51 with the significant statistic at 0.05 level. Furthermore, the statistical testing can be described the decision on transportation service selection of the customer only 6.9 (Variability of transport selection service 9.7 percent). It means that the factor of corporate information can less be used to explain the transport service selection decision. (2) The service quality factor affects the decision on transportation service selection at the statistical significant level of 0.05. The result showed that factor which has the highest effect to the transport service selection decision is assurance. The second is physical. The third is responsiveness. The forth is empathy. And the last is reliability. Can be described as a decision on transportation service selection of the customer only 25 (Variability of transport selection service 35 percent). (3) The transportation operation factor affects the decision on transport service selection at the statistical significant level of 0.05. The result showed that factor which has the highest effect to the transport service selection decision is time. The second is damage. And the third is consistency. Can be described as a decision on transportation service selection of the customer only 13.7 (Variability of transport selection service 19.2 percent).

Keywords: Service Quality; Transportation Operations; Dynamic Transport Co., Ltd

Type of Article: Research Article

¹ Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University
1 U- Thong Nok Road, Dusit district, Bangkok, 10300, Thailand
E-mail: Patcharee.best26@gmail.com

² President of the Doctor of Business Administration Program, College of Logistics and Supply Chain,
SuanSunandhaRajabhatUniversity

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือแม้กระทั่งความต้องการของลูกค้าก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย จึงเป็นสาเหตุให้ต้องมีสินค้าและบริการใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการให้บริการ อย่างธุรกิจการขนส่ง เพราะการขนส่งมีคุณลักษณะเป็นการให้บริการกับลูกค้าที่มาเลือกใช้บริการ การขนส่งเป็นการบริการโดยการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งที่ผลิตไปยังแหล่งที่มีผู้บริโภคสินค้า การขนส่งจะเป็นตัวกำหนดด้านเวลาและความสม่ำเสมอในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งหากลูกค้าผู้มาใช้บริการไม่สามารถรับสินค้าได้ทันตามเวลาที่กำหนด ก็จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งไม่พอใจและสูญเสียโอกาส หรือถ้าลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็จะเกิดปัญหาทางด้านการผลิตเพราะกระบวนการผลิตเกิดการหยุดชะงักเนื่องจากวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนมาไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ลูกค้าจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปเพราะลูกค้าเป็นที่มาของรายได้ทั้งหมดของธุรกิจบริการขนส่ง โดยปัจจัยที่จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งมีหลายประการ เช่น คุณภาพการให้บริการ ราคาที่เหมาะสม คุณค่าของการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง การเข้าถึงบริการขนส่งของบริษัท ความสามารถในการขนส่ง การรู้จักและเข้าใจลูกค้าที่มาเลือกใช้บริการขนส่ง เพื่อให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและเกิดลูกค้ารายใหม่ จำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจถึงการเลือกใช้บริการขนส่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ และทัศนคติของการเลือกใช้บริการขนส่ง ลูกค้าจะมีการประเมินถึงคุณภาพการบริการทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าเดิม ซึ่งทางลูกค้าก็จะมีเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับบริการปัจจุบันกับประสบการณ์เดิม โดยที่ทัศนคติการเลือกใช้บริการขนส่งก็จะมีแนวโน้มเอียงตามพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจซึ่ง (Kanuk & Schiffman, 2000)

ได้กล่าวถึงและให้คำจำกัดความของทัศนคติว่า ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนเกิดเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ (Perception) ต่อสิ่งนั้นๆ และการรับรู้ดังกล่าวดังกล่าวจะต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) พอสมควร จึงจะเกิดการสร้างทัศนคติได้นอกจากนี้ทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันยังสามารถเกิดความแตกต่างกันได้จากการเรียนรู้ในสถานการณ์แวดล้อมที่แตกต่างกัน ถ้าการบริการมีคุณภาพก็จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทจะส่งผลให้ธุรกิจบริการขนส่งประสบผลสำเร็จ การบริการขนส่งที่ศึกษาเป็นการขนส่งทางถนน โดยรถบรรทุก(Truck Transportation) ถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการขนส่งทางบก ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายการสร้างถนน การขยายเส้นทาง และการผลักดันให้เกิดการรวมมือระหว่างประเทศ อาทิ เช่น ความร่วมมือระหว่างประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) ทำให้เกิดถนนสายเศรษฐกิจ (R3A-R3B ,R9) ซึ่งจะส่งผลให้การค้าขายระหว่างประเทศมีความสะดวก และคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งการขนส่งทางรถบรรทุกนั้นสามารถแก้ปัญหาในด้านการจำหน่ายสินค้าของผู้ผลิตได้เป็นอย่างดี (ทองอยู่ คงขันธ์, 2558) ทำให้ปัจจุบันธุรกิจด้านการขนส่งทางถนนเกิดการแข่งขันอย่างสูง จึงทำให้สนใจศึกษา บริษัทไดนามิคทราเวลสปอร์ต จำกัด ที่เป็นผู้ประกอบการขนส่งอันดับต้นๆ ของการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่มีจำนวนรถบรรทุกในการขนส่งทั้งหมด 1,377 คัน และบริษัทยังดำเนินธุรกิจทางด้านการขนส่งทางถนนจนเสถียรภาพที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับในการบริหารธุรกิจด้านการขนส่งทางถนน แต่บริษัทมียอดขายต่อปีที่ลดลงและจำนวนวันที่รถบรรทุกตกค้างเฉลี่ย 6 วันต่อคันต่อเดือนในปี 2560 จึงเป็นที่มาของการศึกษา เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมายทั้งกำไรที่เพิ่มมากขึ้นและส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้น ดังนั้นแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานขนส่ง เพราะการขนส่งทางถนน

นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถเชื่อมต่อไปยังการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ และในอนาคตขนส่งไทยจะมีพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่ง เพื่อเชื่อมต่อบริเวณประตูการค้าชายแดนให้ที่มีศักยภาพ และเชื่อมโยงระบบขนส่งระหว่างประเทศเข้ากับขนส่งภายในประเทศ (การประชุมสามัญสมาคมขนส่งสินค้า ประจำปี 2560) จึงเป็นที่มาของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการขนส่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไตนามิคทรานสปอร์ต จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับปฏิบัติงานขนส่ง ของบริษัท ไตนามิคทรานสปอร์ต จำกัด
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนองค์การคุณภาพการบริการ และการปฏิบัติงานขนส่งที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไตนามิคทรานสปอร์ต จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

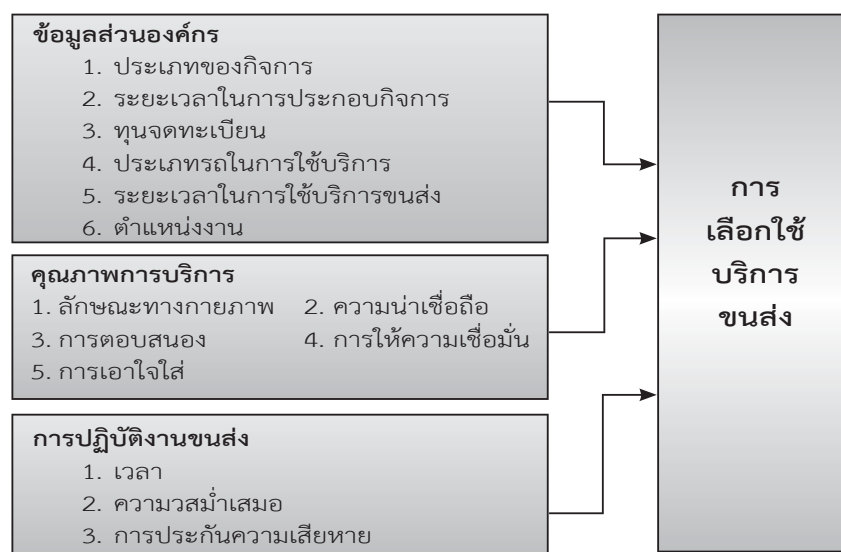
งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่ง

ผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ตามขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานขนส่ง การเลือกใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไตนามิคทรานสปอร์ต จำกัด
2. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่ง บริษัท ไตนามิคทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 800 ราย
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2561

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990); นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร (2558); ไชยยศ ไชยมั่งคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552); ฐาปนา บุญหล้า และนงลักษณ์ นิมิตรสกุล (2555) และ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2556) พบว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน และผลที่จะได้รับที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ (ดังภาพ 1)

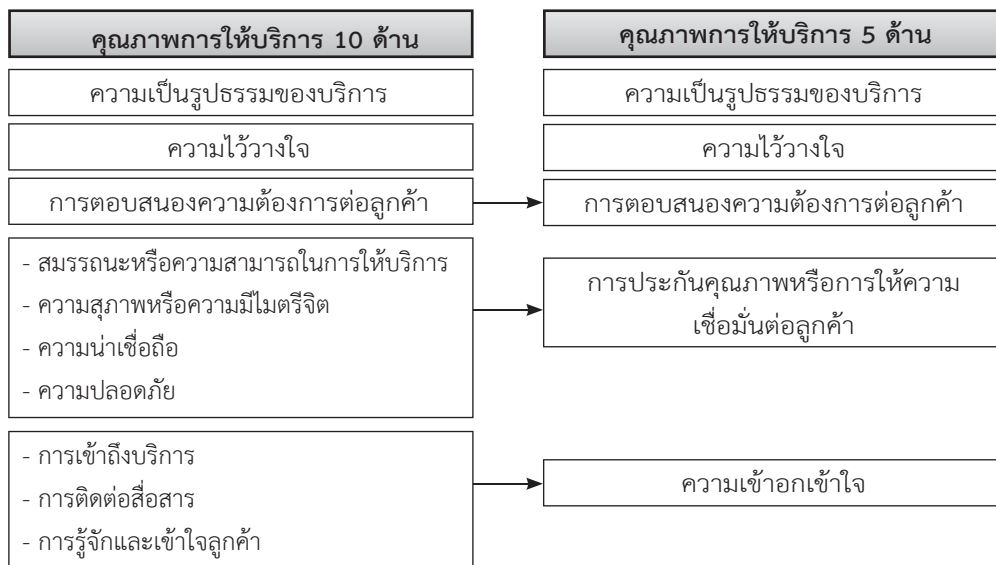


ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม**คุณภาพการบริการ**

มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ในระยะเริ่ม

แรกไว้ 10 มิติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การบริการที่คาดหวัง และส่วนที่ 2 การบริการที่รับรู้จริง



ภาพ 2 SERVQUAL (Parasuraman, Berry and Zeithaml , 1990)

การปฏิบัติงานขนส่ง

การขนส่ง (ค่านาย อภิปรีชญาสกุล , 2556) คือ การเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากแหล่งกำเนิดไปยังปลายทาง และการขนส่งเป็นการเคลื่อนไหวของสินค้าที่เป็นกิจกรรมหลักและมักเป็นองค์ประกอบที่มีต้นทุนมากที่สุด (ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2552) กล่าวว่า การวัดปฏิบัติงานขนส่ง ต้องประกอบด้วย เวลา (Time) ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความเสียหาย (Damage)

การเลือกใช้บริการภายนอก

การจัดหาบริษัทภายนอกมาดำเนินกิจกรรมในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องหนึ่งๆ ให้เข้ามาจัดการหน่วยธุรกิจ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพหรือเพื่อเพิ่มผลผลิตโดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์อาจเป็นหน่วยงานในบริษัทหรือกิจการภายนอกหรือการ

ผสมผสานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในองค์กรกับผู้ให้บริการภายนอกบุคคลที่สาม บริษัทที่ให้บริการประสานระหว่างผู้ส่งสินค้าและขนส่ง บุคคลที่สามมักไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของยานพาหนะและเครื่องมืออุปกรณ์ในการขนส่ง แต่อาจใช้การทำสัญญาจ้างหรือสัญญาพันธมิตรกับผู้ขนส่ง เพื่อรับทำการขนส่งสินค้าให้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวนลูกค้าของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด ในปี 2560 จำนวน 800 ราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด โดย มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาด

เคลื่อนที่เกิดขึ้นร้อยละ 5 สามารถหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางสำเร็จรูปของเครืองชี้และมอร์แกน (วนิดา วาติเจริญ, รังสรรค์ เลิศในสัตย์ และสมบัติ ทิพทรัพย์, 2560) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 260 อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ทำแบบสอบถามสำหรับ

กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง(Random Sampling) ใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายและสัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด ทั้งหมด 300 ราย (ดังตาราง 1)

ตาราง 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบแบ่งชั้น

ประเภทกิจการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. บริษัทจำกัดและบริษัทมหาชน	590	221
2. ห้างหุ้นส่วน	130	49
3. ธุรกิจส่วนบุคคล	80	30
รวม	800	300

ผลการวิจัย

จากการสำรวจโดยการตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย โดยการวิเคราะห์ผ่านความสัมพันธ์แบบการถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression

Analysis) พบว่าการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายถึงข้อมูลส่วนองค์กร ด้านระยะเวลาในการใช้บริการขนส่ง และตำแหน่งงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2

ข้อมูลส่วนองค์กร ด้านระยะเวลาการใช้บริการ และตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการใช้บริการขนส่ง		
ต่ำกว่า 5 ปี	38	12.67
6-10 ปี	52	17.33
11-15 ปี	90	30.00
16 - 20 ปี	85	28.33
21 - 25 ปี	25	8.34
26 ปี ขึ้นไป	10	3.33
รวม	300	100.00

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 2

ข้อมูลส่วนองค์กร ด้านระยะเวลาการใช้บริการ และตำแหน่งงาน (ต่อ)

ข้อมูลส่วนองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
เจ้าของกิจการ	30	10.00
กรรมการบริหาร	55	18.33
ผู้จัดการ	176	58.67
พนักงานทั่วไป	39	13.00
รวม	300	100.00

ตาราง 3

ข้อมูลคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะกายภาพ ความเชื่อถือ การตอบสนอง

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ลักษณะกายภาพ			
1. สถานที่ตั้งของบริษัทหาง่าย และสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	4.49	0.77	ดีมาก
2. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.27	0.72	ดีมาก
3. เอกสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารชัดเจนและสัญลักษณ์เข้าใจง่าย	4.55	0.64	ดีมาก
4. สภาพแวดล้อมเหมาะสมและมีความพร้อม	4.62	0.52	ดีมาก
5. บุคลิกภาพ เครื่องแต่งกายของพนักงาน สุภาพ เรียบร้อย	4.04	0.75	ดี
รวม	4.40	0.68	ดีมาก
ความน่าเชื่อถือ			
1. ผู้ให้บริการมีการบริการตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	4.66	0.48	ดีมาก
2. ผู้ให้บริการมีการบริการจัดส่งถูกต้องสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย	4.15	0.64	ดี
3. ผู้ให้บริการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ	3.59	0.51	ดี
4. ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นเวลานาน บริษัทที่มีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่ง	3.76	0.63	ดี
5. ผู้ให้บริการเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ	4.19	0.61	ดี
รวม	4.07	0.57	ดี

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 3

ข้อมูลคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะกายภาพ ความเชื่อถือ การตอบสนอง (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
การตอบสนอง			
1. ผู้ให้บริการยินดีที่ให้บริการในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ	4.52	0.50	ดีมาก
2. ผู้ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว	4.11	0.59	ดี
3. ผู้ให้บริการมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	3.82	0.55	ดี
4. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	4.50	0.50	ดีมาก
5. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.17	0.68	ดี
รวม	4.22	0.57	ดีมาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า			
1. ผู้ให้บริการมีความรู้และประสบการณ์ในงานที่ให้บริการ	4.50	0.50	ดีมาก
2. ผู้ให้บริการมีทักษะและความสามารถในการให้บริการ	4.47	0.50	ดีมาก
3. ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ภัยามารยาทที่ดี	3.40	0.54	พอใช้
4. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้	3.39	0.49	พอใช้
5. ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการนั้น ดีที่สุด	4.19	0.40	ดี
รวม	3.99	0.49	พอใช้
การเอาใจใส่			
1. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	4.10	0.73	ดี
2. ผู้ให้บริการถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ	4.00	0.64	ดี
3. ผู้ให้บริการให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว	3.71	0.45	ดี
4. ผู้ให้บริการส่งแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินคุณภาพ	4.29	0.45	ดีมาก
5. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ	4.17	0.68	ดี
รวม	4.05	0.59	ดี

ตาราง 4

ข้อมูลการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วยเวลา

การปฏิบัติงานขนส่ง	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
เวลา			
1. ระยะเวลาในการขนส่งตรงตามที่กำหนด	3.57	0.52	ดี
2. ลดเวลาการรอคอยของลูกค้า	3.90	0.57	ดี

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 4

ข้อมูลการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วยเวลา (ต่อ)

การปฏิบัติงานขนส่ง	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
3. ผู้ให้บริการมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในการปฏิบัติงานขนส่ง	3.84	0.59	ดี
4. ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติงานขนส่งในกรณีเร่งด่วนได้ทันเวลา	4.09	0.64	ดี
รวม	3.85	0.58	ดี
ความสม่ำเสมอ			
1. ผู้ให้บริการส่งตามแผนการผลิตตรงตามตารางของลูกค้า ไม่มีการเปลี่ยนแปลง	4.14	0.60	ดี
2. ลูกค้าปลายทางได้รับสินค้าตามเวลาทุกครั้ง	3.87	0.66	ดี
3. ผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการ รายอื่น	3.73	0.63	ดี
รวม	3.91	0.63	ดี
การประกันความเสียหาย			
1. ผู้ให้บริการมีการประกันคุณภาพครอบคลุมความเสียหาย ของสินค้าระหว่างขนส่ง	4.43	0.50	ดีมาก
2. ผู้ให้บริการมีการจัดทำคู่มือการขนถ่ายสินค้าขึ้นและลง รถบรรทุก	4.16	0.56	ดี
3. ผู้ให้บริการมีการฝึกอบรมพนักงาน	4.19	0.60	ดี
4. ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติงานขนส่งด้วยความระมัดระวัง ลดความผิดพลาดและเสียหายของสินค้า	4.17	0.59	ดี
รวม	4.24	0.56	ดีมาก

เมื่อนำตัวแปรปัจจัยส่วนองค์การ มาเป็น ตัวแปรในการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกใช้บริการขนส่ง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก โดยใช้วิธี Enter สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ตาราง 5

ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติก

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Constant	0.061	1.800	0.001	1	0.973	1.063
Category			0.631	2	0.729	
Category1	1.076	1.372	0.615	1	0.433	2.933
Category2	0.521	0.862	0.364	1	0.546	1.683

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 5

ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติก (ต่อ)

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Operation			2.238	5	0.815	
Operation1	1.833	2.548	0.517	1	0.472	6.250
Operation2	1.256	2.070	0.368	1	0.544	3.512
Operation3	1.093	1.810	0.365	1	0.546	2.984
Operation4	1.263	1.643	0.591	1	0.442	3.538
Operation5	1.444	1.027	1.979	1	0.159	4.238
Capital			4.476	4	0.345	
Capital1	0.591	1.604	0.136	1	0.713	1.805
Capital2	-0.454	1.184	0.147	1	0.701	0.635
Capital3	-0.749	1.158	0.418	1	0.518	0.473
Capital4	-1.320	1.197	1.216	1	0.270	0.267
Type			1.621	2	0.445	
Type1	0.642	0.557	1.330	1	0.249	1.901
Type2	0.362	0.572	0.401	1	0.526	1.437
Service			2.698	4	0.610	
Service1	-2.039	2.434	0.701	1	0.402	0.130
Service2	-1.554	1.923	0.652	1	0.419	0.211
Service3	-1.040	1.648	0.398	1	0.528	0.354
Service4	-1.754	1.461	1.441	1	0.230	0.173
Position			3.640	2	0.162	
Position1	-0.698	0.520	1.803	1	0.179	0.497
Position2	0.074	0.422	0.031	1	0.861	1.077

จากตาราง 5 เป็นการทดสอบว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 19 ตัวแปร เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติวาลด์ (Wald statistic) พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนองค์กร ได้แก่ ประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ประเภทที่เลือกใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการขนส่ง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งโดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(พิจารณาจากค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกตัวแปร) นั่นหมายความว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนองค์กรไม่ได้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัท ไดนามิกทรานสปอร์ต จำกัด

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกใช้บริการขนส่งและเมื่อนำตัวแปรปัจจัย

ด้านคุณภาพ มาเป็นตัวแปรในการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกใช้บริการขนส่งด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติวาลด์ (Wald statistic) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร (พิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยและค่าแต้มต่อ (Odd ratio: Exp(B)) สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาอันดับที่สองคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาอันดับที่สามคือ การตอบสนอง รองลงมาอันดับที่สี่คือ การเอาใจใส่ และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ (ดังตาราง 6)

ตาราง 6

ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติกของการคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Constant	-40.471	5.743	49.664*	1	0.000	0.000
ลักษณะทางกายภาพ	2.189	0.628	12.161*	1	0.000	8.926
ความน่าเชื่อถือ	1.598	0.428	13.930*	1	0.000	4.941
การตอบสนอง	2.146	0.425	25.475*	1	0.000	8.554
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	2.385	0.517	21.300*	1	0.000	10.854
การเอาใจใส่	1.676	0.555	9.126*	1	0.003	5.344

ปัจจัยด้านการปฏิบัติการขนส่งในการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกใช้บริการขนส่งและเมื่อนำตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติการขนส่งมาเป็นตัวแปรในการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกใช้บริการขนส่งด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติวาลด์ (Wald statistic) พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานขนส่งทั้ง 3 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อการเลือก

ใช้บริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร (พิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าแต้มต่อ (Odd ratio: Exp(B)) สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือเวลา รองลงมาอันดับที่สองคือ การประกันความเสียหาย และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความสม่ำเสมอ (ดังตาราง 7)

ตาราง 7

ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติกของการปฏิบัติงานขนส่ง

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Constant	-13.513	2.428	30.969*	1	0.000	0.000
เวลา	1.833	0.423	18.812*	1	0.000	6.250
ความสม่ำเสมอ	0.819	0.273	9.005*	1	0.003	2.268
การประกันความเสียหาย	0.978	0.351	7.788*	1	0.005	2.660

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัทไดนามิคทรานสปอร์ตจำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร (พิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าแต้มต่อ (Odd ratio: Exp(B)) สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือเวลา รองลงมาอันดับที่สองคือการประกันความเสียหาย และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความสม่ำเสมอ ดังตาราง 7

1. ปัจจัยส่วนองค์กร

ผลการวิจัยสรุปว่า ข้อมูลส่วนองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดและมหาชน จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.67 ระยะเวลาในการประกอบกิจการ 16-20 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.67 ทุนจดทะเบียน 5 -10 ล้านบาท จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.33 ประเภทรถในการใช้บริการส่วน คือ รถลากจูง จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 ระยะเวลาในการใช้บริการขนส่ง 11-15 ปี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 และตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.67

2. ผลสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ผลสรุปดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด ความคิดเห็นโดยรวมของคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับคุณภาพดี คะแนนเฉลี่ย 4.15 โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลักษณะกายภาพ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 การตอบสนอง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 ความน่าเชื่อถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07 การเอาใจใส่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05 และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

2.2 ระดับการปฏิบัติงานขนส่ง ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด ความคิดเห็นโดยรวมของการปฏิบัติงานขนส่ง อยู่ในระดับคุณภาพดี ที่ระดับ

คะแนนเฉลี่ย 4.00 โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การประกันความเสียหาย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 ความสม่ำเสมอ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.91 และเวลาคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการต่อ จำนวน 204 ราย รองลงมา ไม่เลือกใช้บริการต่อ จำนวน 96 ราย

2.4 อิทธิพลของปัจจัยส่วนองค์กร คุณภาพการบริการ และการปฏิบัติงานขนส่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ส่วนคุณภาพการบริการ และการปฏิบัติงานขนส่ง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ไดนามิคทรานสปอร์ต จำกัด อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. อิทธิพลด้านปัจจัยส่วนองค์กรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (พิจารณา Sig มากกว่า 0.05) นั้นหมายความว่า ปัจจัยส่วนองค์กร ได้แก่ ประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน ประเภทรถที่เลือกใช้บริการขนส่ง ระยะเวลาในการใช้บริการขนส่ง และตำแหน่งงาน ไม่มีอิทธิพลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 นั้นหมายความว่า ข้อมูลส่วนองค์กรเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานหรือขยายกิจการในอนาคต เพื่อสร้างแผนการกำหนดงานบริการ รวมถึงทำให้ทราบถึงต้นทุนการดำเนินงานในอนาคต

2. อิทธิพลด้านปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร (พิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) สามารถเรียงลำดับขนาดความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา กิ่งจำปา (2558) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมเฉลี่ย 3.94 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทสร้างการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกิริยามารยาทที่ดี มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดในอันดับที่สองคือ ลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรพร พินิจชอบ (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านปัจจัยการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่คะแนน 4.00 (มาก) นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัททำให้ลูกค้ารับรู้ด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้

บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจึงทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น อันดับที่สามคือ การตอบสนองสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรี เจริญสุข (2555) เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทการตอบสนองเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยการสร้างความพร้อม เต็มใจ และยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ การกระจายให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว รวมถึงความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า หากพนักงานที่เก่งมีความสามารถจะสามารถให้บริการลูกค้าที่ถูกต้องตรงตามใจของลูกค้าได้ อันดับสี่คือการเอาใจใส่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กำพล แก้วสมนึก (2552) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทมีการเอาใจใส่เพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยมีความเข้าใจเข้าใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละบุคคล ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการดูแลเอาใจใส่ต้องมีการจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย คือ ให้ความสำคัญลูกค้าเป็นส่วน

ตัวให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูซงค์ ภู้อย (2557) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งพัสดุผ่านทางอากาศของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ภายในเขตปลอดอากร พบว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการ ติดต่อสื่อสาร และด้านตรงความต้องการของลูกค้า ตามลำดับนั้น หมายความว่า ถ้าบริษัทมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกการบริการ ความสม่ำเสมอที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ และมั่นใจสินค้าและบริการนั้นจะสามารถใช้งานได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ภายใต้กรอบระยะเวลาและสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา

3. อิทธิพลด้านปัจจัยการปฏิบัติงานขนส่งที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่าปัจจัยการปฏิบัติงานขนส่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกตัวแปร (พิจารณาจากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) สามารถเรียงลำดับขนาดความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานขนส่งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุดคือ เวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรโรจน์ งามแสงเนตร์ (2555) เรื่อง การเปรียบเทียบการจัดระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และผู้ให้บริการขนส่ง พบว่า ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการขนส่ง จะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการส่งมอบสินค้า

และบริการที่ตรงเวลา นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทสร้างคุณภาพด้านเวลาเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยทำการขนส่งครอบคลุมตั้งแต่การไปรับสินค้า จากสถานที่ของผู้ส่งจนถึงส่งมอบสินค้ายังสถานที่ของผู้รับ เวลาดังกล่าวเรียกว่า เวลาระหว่างขนส่งสินค้า ซึ่งมีความสำคัญกับการบริการลูกค้ากับผู้รับสินค้า คุณภาพการบริการโลจิสติกส์สามารถวัดได้จากหลายมิติองค์ประกอบร่วมกัน แต่คุณภาพที่สำคัญมากที่สุด คือ ความตรงเวลา อันดับที่สองคือ การประกันคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงค์ดี สุทธิรักษ์ (2559) เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ พบว่า ระดับการปฏิบัติงานการขนส่งน้ำมันดิบด้านความปลอดภัยมากที่สุด นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทสร้างคุณภาพด้านการประกันความเสียหายเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยลูกค้าจะคาดหวังที่จะได้รับมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ ความเสียหายสินค้าที่เกิดขึ้นระหว่างขนส่งเป็นสิ่งที่ผู้รับขนส่งสามารถควบคุมได้ การกำหนดมาตรฐานความเสียหายสินค้าระหว่างขนส่งอาจจะใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมหรือเทียบเคียงคู่แข่ง แต่ความเสียหายสินค้าครอบคลุมไปถึงความสูญหายสินค้าจากการลักขโมย การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ บริษัทจึงจะควรมีมาตรการปกป้องความสูญเสียที่อาจจะเกิดกับสินค้าอย่างเหมาะสม ความมั่นคงปลอดภัย เป็นส่วนเพิ่มความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรียา งามเลิศ และ วีระศักดิ์ ศิริกุล (2558) เรื่องปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก จำกัด พบว่าบริษัทเกิดปัญหาส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าช้ากว่ากำหนดเป็นเวลาดูติดต่อกันหลายเดือน จึงทำการวิเคราะห์ปรับปรุงการทำงานให้มีความสม่ำเสมอ โดยการออกแบบขั้นตอนการทำงานและวิธีปฏิบัติงานใหม่ ปรับปรุงจุดบกพร่องในการทำงาน นั้นหมายความว่า ถ้าบริษัทสร้างคุณภาพด้านความ

สม่ำเสมอเพิ่มขึ้น จะทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยลูกค้าจะให้ความสำคัญกับความสม่ำเสมอเวลาส่งมอบมากกว่าความรวดเร็ว การไปรับสินค้าหรือส่งมอบสินค้าเร็วไปหรือช้าไปนั้นล้วนแต่สร้างปัญหาให้กับสินค้า ขณะที่ผู้รับสินค้าปลายทางก็คาดหวังจะได้รับสินค้าทันเวลาใช้หรือมีสินค้าขาย ส่งมอบสินค้าตามเวลาที่กำหนดไม่มีการเปลี่ยนแปลง และบริการขนส่งที่สม่ำเสมอเป็นตัววัดความสามารถการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่ง และการบริการที่มีมาตรฐาน รักษาระดับมาตรฐานไว้ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการตามมาตรฐานทุกครั้ง ทุกที่ ทุกเวลา

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ธุรกิจ หน่วยงาน และองค์กร ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการด้านการขนส่ง สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจได้ จากการวิจัยข้างต้น

ทำให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยสำคัญต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการขนส่งมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการทางด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยการดำเนินงานทางด้านขนส่งควรที่จะสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการทำงานและระหว่างการเดินทาง เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ด้าน

2. ผู้ให้บริการขนส่งควรมีมาตรฐานเดียวกันในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยน กิริยามาษาที่ดี เพื่อให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจ หน่วยงาน และองค์กรดีขึ้น

3. ผู้ให้บริการขนส่งควรมีการตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็วในการปฏิบัติงานขนส่ง และควรมีกรอบระยะเวลาในการขนส่งที่แน่นอนและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ลูกค้าปลายทางได้รับสินค้าตรงตามเวลาทุกครั้ง และเพื่อลดเวลาการรอคอย

เอกสารอ้างอิง

- กำพล แก้วสมนึก. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท **พรีซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุไรพร พินิจชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่ม **ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). การขนส่งสินค้าในงานโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง .
- ไชยยศ ไชยมั่งคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2554). กลยุทธ์การขนส่ง. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทพลัส.
- ชลธิชา กิ่งจำปา. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในเขตนิคม **อุตสาหกรรมเวลโกรว์จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ฐาปนา บุญหล้า และ นางลักษณ์ นิมิตรภูวดล. (2555). การจัดการโลจิสติกส์: มิติซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ทองศักดิ์ สุทธิรักษ์. (2559). **ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทองอยู่ คงขันธุ์. (2558). **ประชุมสัญญากรรมขนส่งสินค้าภาคอีสาน**. ค้นจาก https://www.dtn.go.th/files/245/all%20ppt/FTA_6.pdf.
- นพรัตน์ ภูมิวิมลสาร. (2558). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วนิดา วาตีเจริญ, รังสรรค์ เลิศในสัตย์ และสมบัติ ทิพทรัพย์. (2560). **ระเบียบวิธีวิจัย จากแนวคิดทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัชรโรจน์ งามแสงเนตร. (2555). **การศึกษาเปรียบเทียบการจัดระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และผู้ให้บริการขนส่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภูษงค์ ภู้อยอย. (2557). **เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งพัสดุด่วนทางอากาศของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ภายในเขตปลอดอากร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- สุพิรยา งามเลิศ และ วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2558). **การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า : กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสเตอร์ จำกัด**. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2(1), 60-74.
- สุนทร เจริญสุข. (2555). **การจัดการโลจิสติกส์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- Kanuk, L. L., & Schiffman, L. G. (2000). **Consumer Behavior**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman A., Zeithaml V., & Berry L. L. (1990). **Management in the Public Service: Planning Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.