

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อ
ความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด
จังหวัดปทุมธานี

Influences of Service Quality and Logistics Operation Factors on
Customer Loyalty to J&T Express Company Limited
in Pathum Thani Province

พฤษชาติ แซ่เตียว

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: pruksachat_s@mail.rmutt.ac.th

ดวงพร พุทธวงศ์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: daungporn_p@rmutt.ac.th

Pruksachat Sae-tiao

Student, Master Business Administration,

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Duangporn Puttawong

Lecturer, Master of Business Administration Program

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

รับเข้า: 8 มิถุนายน 2564 แก้ไข: 29 มิถุนายน 2564 ตอรับ: 1 กรกฎาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์
ของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด และ 2) คุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์
ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด กลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน
400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์โดยรวม และรายด้านของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด อยู่ในระดับมาก และ 2) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการของลูกค้า และปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ด้านภาพลักษณ์บริษัท ด้านความรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ความภักดีในการใช้บริการ

Abstract

This research aimed to investigate: 1) the level of service quality and logistics operation factors of J&T Express Company Limited, and 2) the influences of service quality and logistics operation factors on customers' loyalty to J&T Express Company Limited. The sample used in this study comprised of 400 people who use the service of J&T Express Company Limited in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical methods used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression analysis. The study results revealed that: 1) the overall and individual dimensions of both service quality and logistics operation factors delivered by J&T Express were rated at a high level, and 2) the service quality dimensions of responsiveness and empathy, together with logistics operation factors including company image and the speed and duration of service, both demonstrated influences on customer loyalty at a statistically significant level of .05.

Keywords: service quality, logistics operation factors, customer loyalty

บทนำ

เมื่อโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากการแข่งขันที่เข้มข้นในการวิจัยและพัฒนาทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งพลิกโฉมให้โลกอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เปลี่ยนแปลงไปจากการพัฒนาการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์เมื่อประมาณ 50 ปีที่แล้ว สู่การค้นหารูปแบบธุรกิจใหม่ที่ทำให้การขนส่งสินค้ามีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ด้วยการใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท สามารถจัดการทรัพยากร

ได้อย่างคุ้มค่า ตลอดจนคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการค้าระหว่างประเทศที่สามารถเคลื่อนย้ายและเข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยได้ง่ายขึ้นและมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจในทุกระดับ ดังนั้นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระดับสากลที่เกิดขึ้นจึงมีผลต่อผู้ประกอบการไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2562)

โลกในยุคปัจจุบันระบบโลจิสติกส์เริ่มเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกิจ และอาจจะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ด้วยการสื่อสารที่ไร้พรมแดนและไร้ขีดจำกัด ทำให้การติดต่อสื่อสารและทำธุรกรรมสะดวกสบายขึ้น การเจริญเติบโตของระบบธุรกิจที่อาศัยประโยชน์ของโลจิสติกส์ทำให้ตลาดแรงงานด้านนี้เติบโตไปด้วย งานโลจิสติกส์หรืองานขนส่งสินค้าจึงกลายมาเป็นส่วนสำคัญ และเข้ามามีบทบาททางธุรกิจมากขึ้น ระบบโลจิสติกส์ได้กลายมาเป็นระบบที่ถูกนำมาปรับใช้ในหลายธุรกิจ โดยมีหัวใจสำคัญจากกระบวนการขนส่งสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายอย่างมีแบบแผนวิธีการและระบบการทำงานที่ดีที่สุด ตามความต้องการของผู้บริโภค (แอดมิชชั่น พรีเมียม, 2561)

ด้วยตลาดอีคอมเมิร์ซไทยที่ยังเติบโตไม่หยุด จึงมีผู้ให้บริการโลจิสติกส์เข้ามาทำตลาดในไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ที่ประเดิมทดลองตลาดมาได้ 1 ปีก็ได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการ โดย “บรูซ หลิว” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ไทยแลนด์ จำกัด ได้เปิดเผยว่า 1 ปีที่ผ่านมาได้ลงทุนไปแล้วกว่า 2,500 ล้านบาท สำหรับการวางระบบบริหารจัดการ ศูนย์กระจายสินค้าที่มี 14 แห่งทั่วประเทศ พร้อมจัดส่งแล้ว 928 อำเภอทั่วประเทศ และภายในสิ้นปีจะมีศูนย์กระจายสินค้า 15 แห่ง กับอีก 1,000 จุดให้บริการ พนักงานกว่า 10,000 คน และรถขนส่ง 1,000 คัน (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ปัจจุบันบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ณ เขตบริหารพิเศษจากประเทศฮ่องกง ซึ่งรองรับบริการเข้ารับพัสดุถึงหน้าบ้าน ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย และบริการ Drop-off พัสดุทุกสาขาที่ร้านค้าสะดวก นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการตลอด 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทำให้ร้านค้าสามารถจัดส่งพัสดุถึงมือลูกค้าปลายทางได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่จำกัดพื้นที่ในการจัดส่งสินค้าโดยจะจัดส่งพัสดุให้ถึงมือลูกค้าภายในวันถัดไป (พื้นที่ห่างไกล 1-3 วันทำการ) ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการของร้านค้าในยุคออนไลน์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการสนใจบริการของบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด เนื่องมาจากมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า ที่เทียบเคียงกับการให้บริการและการขนส่งสินค้า ถือว่าถูกกว่าคู่แข่ง (บล็อกเทพ, 2564)

จากสถานการณ์การแข่งขันที่มีความเข้มข้นในปัจจุบัน ธุรกิจขนส่งต้องมีคุณภาพการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อใจและความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้า จะทำให้ผู้ใช้บริการหันกลับมาใช้บริการขนส่งซ้ำ (ภฤชดา เขียววัฒนสุข และ สมพล พงษ์หัว, 2562) นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการแล้ว ธุรกิจต้องมีการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความ

พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด (วสินธ์ ไตรนภาสกุล, 2556) ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การวัดคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์จะมีส่วนในการสร้างคุณค่าให้กับตราสินค้า และเพิ่มความภักดีให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ คุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าของตนเองได้ในระยะยาวและทำให้อูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า การให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการในธุรกิจ ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน แต่ต้องมีปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และด้วยมูลค่าทางการตลาดที่สร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจและมีส่วนในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี” มีความสำคัญและมีความน่าสนใจที่จะทำการศึกษา เพื่อเป็นการเติมเต็มองค์ความรู้ทางด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ โดยเฉพาะในธุรกิจที่ให้บริการทางไปรษณีย์ภัณฑ์และรับส่งสินค้า เพื่อให้เกิดมุมมองทางด้านคุณภาพในการให้บริการหรือปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือต้องการศึกษาค้นคว้า ผู้ประกอบการ และผู้บริหารจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ให้ดียิ่งขึ้นอันจะนำประโยชน์มาสู่ประชาชนผู้ที่เป็นผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

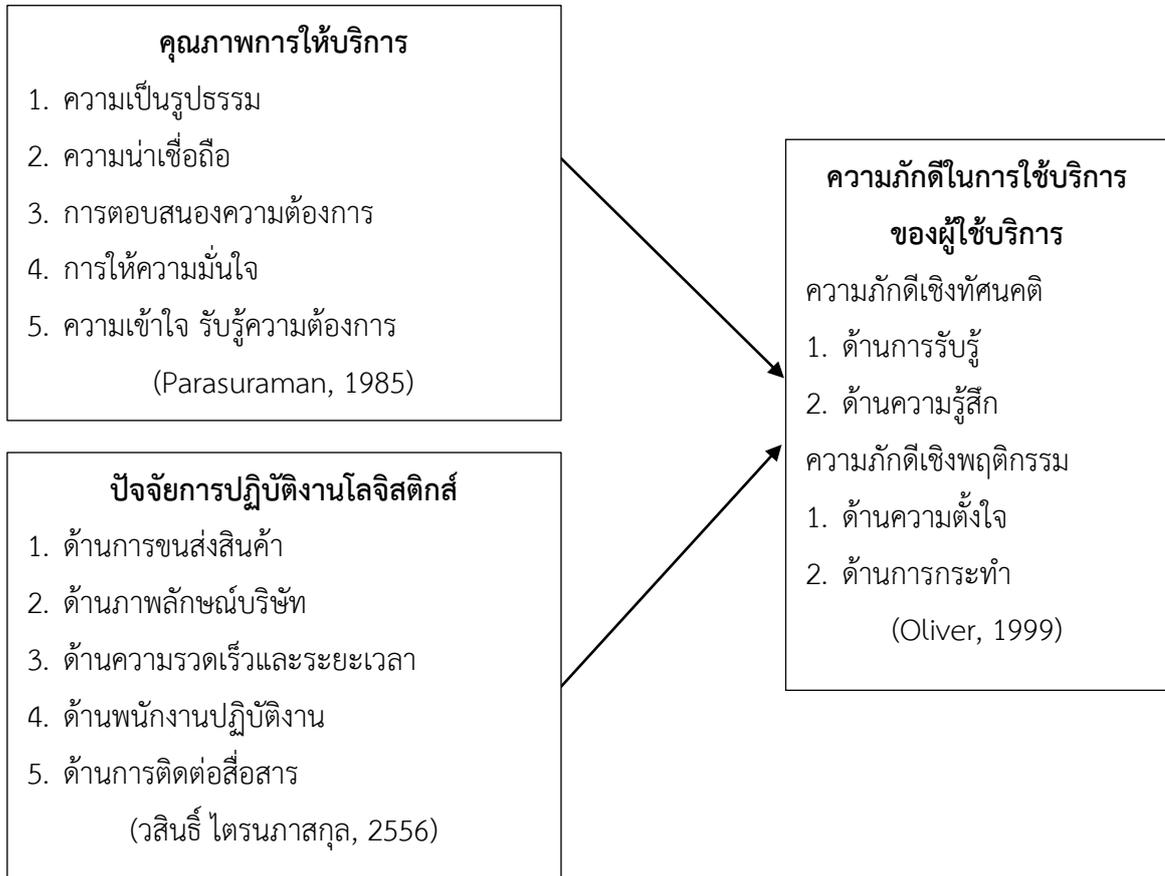
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการรับส่งสินค้าทาง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 7 อำเภอ ในจังหวัดปทุมธานี ให้เหลือเพียง 4 อำเภอที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี 208,118 คน อำเภอลองหลวง 284,647 คน อำเภอธัญบุรี 212,308 คน และอำเภอลำลูกกา 281,117 คน รวมประชากร 986,190 คน (การเคหะแห่งชาติ, 2562)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่มีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร Taro

Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน โดยแบ่งการเก็บแบบสอบถามแบบ ตามสัดส่วนประชากรแต่ละอำเภอ แบ่งเป็น อำเภอเมือง ปทุมธานี 84 คน อำเภอคลองหลวง 116 คน อำเภอธัญบุรี 86 คน และอำเภอลำลูกกา 114 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เป็นการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเฉลี่ยเดือน จำนวน 5 ข้อ ให้ผู้ใช้บริการเลือกตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) 5) ความเข้าใจ รับผิดชอบต่อความต้องการ (Empathy)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการขนส่งสินค้า 2) ด้านภาพลักษณ์บริษัท 3) ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา 4) ด้านพนักงานปฏิบัติงาน 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 2 แบบ 4 ด้าน คือ ความภักดีเชิงทัศนคติ (ด้านการรับรู้และด้านความรู้สึก) และความภักดีเชิงพฤติกรรม (ด้านความตั้งใจและด้านการกระทำ)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องโดยนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) แล้ววิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) ดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป (นาถรพี ชัยมงคล และคณะ, 2561) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวที่ลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจริง ตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (Cronbach's α) 0.7 ขึ้นไป ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 4 รวมทั้งหมดจำนวน 56 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมเท่ากับ 0.974 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2551 อ้างถึงใน วสินธุ์ ไตรนภาสกุล, 2556)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายถึงลักษณะของค่าตัวแปรต่างๆ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์แบบ t-test และสถิติทดสอบแบบ F-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง และใช้ Multiple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของคุณภาพที่ได้รับหรือประสิทธิภาพที่ได้รับ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรม | 4.01 | 0.71 | ระดับมาก |
| 2. ความน่าเชื่อถือ | 3.96 | 0.73 | ระดับมาก |
| 3. การตอบสนองความต้องการ | 3.98 | 0.72 | ระดับมาก |
| 4. การให้ความมั่นใจ | 3.98 | 0.71 | ระดับมาก |
| 5. ความเข้าใจ รับผิดชอบต่อความต้องการ | 4.01 | 0.69 | ระดับมาก |
| รวม | 3.99 | 0.68 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.68$) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรม ($\bar{x}=4.01$, $SD=0.71$) รองลงมา คือ ความเข้าใจ รับผิดชอบต่อความต้องการ ($\bar{x}=4.01$, $SD=0.69$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=3.96$, $SD=0.73$)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์

| ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ | \bar{x} | SD | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การส่งมอบสินค้า | 3.99 | 0.74 | ระดับมาก |
| 2. ภาพลักษณ์บริษัท | 3.99 | 0.71 | ระดับมาก |
| 3. ความรวดเร็วและระยะเวลา | 3.99 | 0.73 | ระดับมาก |

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ (ต่อ)

| ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ | \bar{x} | SD | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 4. พนักงานปฏิบัติงาน | 3.96 | 0.73 | ระดับมาก |
| 5. การติดต่อสื่อสาร | 4.00 | 0.72 | ระดับมาก |
| รวม | 3.99 | 0.69 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.69$) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=4.00$, $SD=0.72$) รองลงมา คือ การส่งมอบสินค้า ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.74$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.96$, $SD=0.73$)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความ ักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

| ความักดีในการใช้บริการ | \bar{x} | SD | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ความักดีเชิงทัศนคติ | | | |
| 1. ด้านการรับรู้ | 3.99 | 0.72 | ระดับมาก |
| 2. ด้านความรู้สึก | 4.02 | 0.71 | ระดับมาก |
| ความักดีเชิงพฤติกรรม | | | |
| 3. ด้านความตั้งใจ | 3.97 | 0.74 | ระดับมาก |
| 4. ด้านการกระทำ | 4.04 | 0.70 | ระดับมาก |
| รวม | 3.99 | 0.69 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$, $SD=0.69$) และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า แต่ละด้านอยู่ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความักดีเชิงพฤติกรรมด้านการกระทำ ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.70$) รองลงมา คือ ความักดีเชิงทัศนคติด้านความรู้สึก ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.71$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความักดีเชิงพฤติกรรมด้านความตั้งใจ ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.74$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .162 | .053 | | 3.032** | .003 |
| 1. ความเป็นรูปธรรม | .170 | .029 | .180 | 5.852** | .000 |
| 2. ความน่าเชื่อถือ | .113 | .034 | .123 | 3.330** | .001 |
| 3. การตอบสนองความต้องการ | .245 | .033 | .261 | 7.354** | .000 |
| 4. การให้ความมั่นใจ | .172 | .032 | .182 | 5.323** | .000 |
| 5. ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ | .261 | .035 | .268 | 7.386** | .000 |
| R=0.965 R²= 0.932 Adjusted R²=0.931 SE_{Est}=0.17646 F=1081.567** p=.000 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 93.1 (Adjusted R²=0.931) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการ ความเป็นรูปธรรม การให้ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

| Model | Unstandardized | | Standardized | | t | Sig. |
|---|----------------|------------|--------------|--|---------|------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| (Constant) | .207 | .088 | | | 2.355* | .019 |
| 1. การส่งมอบสินค้า | .133 | .048 | .134 | | 2.761** | .006 |
| 2. ภาพลักษณ์บริษัท | .071 | .056 | .074 | | 1.271** | .004 |
| 3. ความรวดเร็วและระยะเวลา | .160 | .055 | .162 | | 2.899** | .004 |
| 4. พนักงานปฏิบัติงาน | .240 | .053 | .243 | | 4.508** | .000 |
| 5. การติดต่อสื่อสาร | .350 | .058 | .343 | | 5.995** | .000 |
| R=0.963 R ² =0.927 Adjusted R ² =0.926 SE _{Est} =0.18291 F=1001.208** p = .000 | | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการทำนายปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า ภาพลักษณ์บริษัท ความรวดเร็วและระยะเวลา พนักงานปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร สามารถร่วมกันกันพยากรณ์ความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 92.6 (Adjusted R²=0.926) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือพนักงานปฏิบัติงาน ความรวดเร็วและระยะเวลา การส่งมอบสินค้า และภาพลักษณ์บริษัทตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สมพล ทุงหว่า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้

บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สมพล ทุงหว่า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ บริษัท เคอร์รี่ เอกซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร บัวแก้ว และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอร์รี่เอกซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอร์รี่เอกซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สมพล ทุงหว่า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร บัวแก้ว และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอร์รี่เอกซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคใน

กรุงเทพมหานคร พบว่า การตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สมพล ทุงหว่า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และ สมพล ทุงหว่า (2562) ได้ศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการสำหรับ บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอร์รี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพที่ได้รับด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่

ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vu, Grant, & Menachofd (2020) ได้ศึกษา การสำรวจคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในไฮฟองประเทศเวียดนาม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านเงื่อนไขการจัดส่งสินค้าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านภาพลักษณ์บริษัทส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านภาพลักษณ์บริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการด่วนพิเศษในประเทศ

ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วและระยะเวลาส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ตัวแทนผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vu, Grant, & Menachofd (2020) ได้ศึกษา การสำรวจคุณภาพบริการโลจิสติกส์ในไฮฟองประเทศเวียดนาม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านเวลาในการจัดส่งส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

สำหรับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านพนักงานปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทน

จำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านพนักงานปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยา แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานอิมแยมและกล่าวทักทายลูกค้าอย่างสุภาพมีอัตราค่าที่ดี และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วส่งผลต่อการกรใช้บริการการขนส่ง

สำหรับปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสินธุ์ ไตรนภาสกุล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการติดต่อสื่อสารปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยา แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานด้านกระบวนการในการติดต่อสื่อสารและประสานงานทำได้สะดวกรวดเร็วส่งผลการใช้บริการการขนส่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ควรให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับงานบริการและสถานที่ให้บริการต้องดูสะอาดตา ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและทันสมัย เพื่อให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ ดังนั้น บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด ควรมีชุดสำหรับให้บริการที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันและมีการจัดสถานที่ให้บริการให้เรียบร้อยสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ตลอด

ด้านความน่าเชื่อถือ ควรให้ความสำคัญกับการส่งพัสดุหรือเอกสารของท่านถึงที่หมายตรงตามที่ระบุไว้ในสัญญา เพื่อให้การส่งสินค้าเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อแสดงให้เห็นถึงหัวใจในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ ควรให้ความสำคัญกับระบบการให้บริการที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอนและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลและวางแผนการรับสินค้าได้

ด้านความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ ควรให้ความสำคัญในด้านความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการให้บริการกับลูกค้าและต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความรับรู้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า ควรให้ความสำคัญกับการส่งมอบสินค้าได้ถูกต้องและไม่เสียหาย รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดส่งสินค้าให้ทันสมัย เพื่อสร้างโอกาสในการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ด้านภาพลักษณ์บริษัท ควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานของการจัดส่งสินค้าให้มีคุณภาพน่าเชื่อถืออยู่เสมอ และมีการปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้บริษัท

ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา ควรให้ความสำคัญกับการส่งสินค้าได้รวดเร็วตรงตามนี้้นหมาย มีการวางแผนที่ดีในการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ด้านพนักงานปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมให้มีการบริการที่ดี มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ดี ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในการให้บริการ และเป็นมิตรกับลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรให้ความสำคัญกับมีขั้นตอนการติดต่อสื่อสารต้องหลากหลาย รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส จำกัด อำเภอมืองปทุมธานี อำเภอลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เท่านั้น ในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาให้ครอบคลุมทั้งในจังหวัดปทุมธานีและต่างจังหวัด หรือเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการขนส่งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการนั้น ไม่ได้มีเพียงแค่ปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีควบคู่กับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้สามารถพยากรณ์ความภักดีในการให้บริการได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ให้ทราบถึงทัศนคติและความเข้าใจในการให้บริการขนส่ง เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นและทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความภักดีในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา เขียรวัฒนสุข และ สมพล พุ่งหว่า. (2562). ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง. *KASEM BUNDIT JOURNAL*, 20(2): 92-106.
- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2562). แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบโลจิสติกส์ ปี 62. *จดหมายข่าว:NEWSLETTER*, 2(1): 1.
- การเคหะแห่งชาติ กองยุทธศาสตร์และสารสนเทศที่อยู่อาศัย ฝ่ายวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัย. (2562). **ข้อมูลประชากร ปี 2562**. หน้า 24-28.
- ณิชภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เขียรวัฒนสุข. (2562). การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการคุณภาพบริการที่ได้รับและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(4), 1782-1796.
- นาถรพี ชัยมงคล กฤษดา เขียรวัฒนสุข สุรพร อ่อนพุทธา นลินี สุขวิสัย และนภัสสรณ์ พงษ์ว่าง. (2561). ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน: การณศึกษา บริษัท คริสเตียนีและเน็ลสัน (ไทย) จำกัด (มหาชน). *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 7(2): 105-117.
- บล็อกเทพ. (2564). J&T Express ขนส่งใหม่ผ่าน LnwExpress พร้อมให้บริการ 365 วัน ไม่มีวันหยุด !!. ค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2564, จาก <https://blog.lnw.co.th/2020/09/28/jt-express/>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). ราคาไม่สำคัญเท่า “บริการ” J&T สู้เป้าหมายเบอร์ 1. ค้นเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/ict/news-368280>
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *KasemBundit Journal*, 18(1): 219-232.
- วรรณก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วสินธุ์ ไตรนภัสกุล. (2556). คุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ
บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แอดมิชชั่น พรีเมียม. (2561). Logistics สำคัญอย่างไรในวงการธุรกิจ แล้วคนทำงานด้านนี้อยู่ส่วน
ไหนบ้าง?. ค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.admissionpremium.com/logis/news/3504>
- Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 63: 33-34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Vu, ThaoPhuong, Grant, David B., & Menachofd, David A. (2020). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam*. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2): 54-64.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rded. New York: Harper and Row Publications.