

**คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์
ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท**
**Service Quality Affecting Decision to Use Logistics Service
of Saparichart Transport Partnership in Chainat**

พัชรี เสงี่ยม¹

Patcharee Sengluang

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน การสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Anova

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และพบว่า 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทโดยรวม ในระดับมาก 2. เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการบริการ; โลจิสติกส์

Received: 2022-02-27 Revised: 2022-03-22 Accepted: 2022-04-03

¹ ห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท Trapparichat Transport Co., Ltd., Chai Nat Province

Abstract

This study on Service Quality Affecting Decision to Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat. The purpose of this study were to determine: 1. To study the opinion level on Service Quality Affecting Decision to Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat. And 2. To study the differences between personal factors and Service Quality Affecting Decision to Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat. and The sample population consisted of 318 people Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat., using nonprobability sampling technique that a researcher uses to choose a sample of purposive sampling method. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analysis data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The result of the study has found that, The sample population consisted most respondents were male, age 34-40 years old, marital status, bachelor's degree, Average monthly income 20,001 - 30,000 baht and found that: 1. The level on Service Quality Affecting Decision to Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat as a whole, at a high level. 2. The sample group of different sexes and educational level different opinions about the Service Quality Affecting Decision to Use Logistics service of Saparichart Transport Partnership in Chainat, overall are different with a statistically significant level of .05

Keywords: Service Quality; Logistics

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่รุนแรง ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางภาครัฐและเอกชนจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ และการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในด้านที่สำคัญด้านหนึ่ง คือ การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ ซึ่งกิจกรรมด้านโลจิสติกส์นั้นเป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม และผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมมักเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกด้านโลจิสติกส์เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมแทน เนื่องจากมีความเป็นมืออาชีพ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากกว่าและในปัจจุบัน ผู้ประกอบการมีโอกาสในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกด้านโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นเนื่องจากจำนวนของบริษัทที่รับเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น และธุรกิจโลจิสติกส์ก็นับว่า เป็นธุรกิจที่สำคัญธุรกิจหนึ่ง (กาญจน์สิตา โฆสิตธัญญสิทธิ และชนกรรณ์ กุณทลบุตร, 2559)

การขนส่งสินค้าถือเป็นธุรกิจการบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าทั้งในและต่างประเทศโดย บริษัทขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังจุดหมายที่ระบุไว้ สถานะของธุรกิจจึงเคลื่อนที่ไปในทิศทางเดียวกับปริมาณสินค้า ซึ่งเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศและในปี 2559 เป็นต้นมาปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนนของไทยมีสัดส่วนถึง 81% เป็นผลจากที่ผ่านมารัฐบาลไทยให้การสนับสนุนและพัฒนาโครงข่ายถนนมากกว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ และในปัจจุบันธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนขยับดีขึ้นในทุกกลุ่มสินค้าส่งผลให้ดัชนีการขนส่งสินค้าอุตสาหกรรมเร่งตัวขึ้นที่ระดับ 3.2% นอกจากนี้ธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนยังได้แรงหนุนจากการค้าขายแดนที่เติบโตต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 ภาวะธุรกิจที่ปรับดีขึ้นส่งผลให้ตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมามีผู้ประกอบการเพิ่มจำนวนรถขนส่งใหม่มากกว่า 4 หมื่นคัน (นายยา โพธิมากุล และอรไท ชั่วเจริญ, 2564 : ออนไลน์)

การให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง เป็นการบริการที่อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดต้นทางไปจนถึงจุดปลายทางให้กับลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและต้องการมากที่สุดคือคุณภาพการส่งมอบสินค้า ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ อาทิ มีการแต่งกายของพนักงานส่งมอบสินค้าที่เหมาะสม มีจำนวนพนักงานบริการตามความเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสม มีรถขนส่งสินค้าที่เหมาะสม มีการดูแลควบคุมจัดการเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบของลูกค้า คุณภาพด้านความไว้วางใจและเชื่อถือได้ อาทิ พนักงานจัดส่งสินค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดของลูกค้า มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนของการขนส่งสินค้า พนักงานขนส่งสินค้ามีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหารถขนส่งสินค้า คุณภาพด้านการตอบสนองที่ทันเวลาที่อาทิมีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งได้ตรงตามเวลา มีรถรองรับในกรณีที่ต้องการรถ เร่งด่วน มีการติดต่อยืนยันการรับและส่งสินค้า มีขั้นตอนการตรวจนับจำนวนคุณภาพของสภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้า คุณภาพด้านความเชื่อมั่น อาทิ พนักงานมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง สินค้า พนักงานมีทักษะและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้า การปฏิบัติงานเป็นไป ระเบียบ โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็น ระเบียบ คุณภาพด้านความเห็นอกเห็นใจ อาทิ พนักงานมีการให้คำแนะนำปรึกษากรณีจัดเรียงสินค้า ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีการติดต่อลูกค้าติดต่อลูกค้าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยไม่สามารถจัดส่งหรือขนส่งสินค้าได้ทันกำหนด รถขนส่งสามารถรอคอยในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พร้อมรับหรือจัดส่งสินค้า และในช่วงเทศกาลวันหยุดมีพนักงานขนส่งและรถขนส่งพร้อมส่งทันทีที่ลูกค้าต้องการ ด้วยเหตุดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องตอบสนองลูกค้าด้วยคุณภาพค่อนข้างสูง เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและการบอกต่อเพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ด้วยคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ผู้ประกอบการด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งจึงจำเป็นต้องเร่งศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งอย่างเข้มข้น

ห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต เป็นผู้ประกอบการที่ให้บริการโลจิสติกส์ที่ดำเนินการมาตั้งแต่ 9 เมษายน 2547 ให้บริการด้านขนส่งบรรทุกรถพ่วงซึ่งส่งสินค้าให้กับผู้ใช้บริการซื้อสินค้า และมีพนักงานที่อยู่ในกิจการ อีกทั้งพนักงานจัดส่งสินค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดของลูกค้า มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนของการขนส่งสินค้า พนักงานขนส่งสินค้ามีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหากับรถขนส่งสินค้า จากการดำเนินงานของบริษัทมีโอกาสในการดำเนินงานที่กำลังมีอนาคตที่ดีเนื่องจากสถานะการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่มีคู่แข่งจำนวนมาก การเติบโตของตลาดในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ด้านขนส่งมีสูง ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัท คือ ปัญหาความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการให้บริการ จำเป็นต้องศึกษาแนวทาง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

ดังนั้นจึงทำให้สนใจศึกษาคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท เนื่องจากอุตสาหกรรมมีแนวโน้มการขยายตัวสูง ทำให้ปริมาณความต้องการใช้บริการด้านขนส่งมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการที่บริษัทมีปริมาณรถบรรทุกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องเรียกรถจาก Supplier มาเสริมเพื่อไม่ให้สูญเสียโอกาสในการให้บริการลูกค้า สิ่งนี้จึงส่งผลกระทบต่อด้านมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการการส่งมอบสินค้า จึงเป็นสาเหตุที่จำเป็นจะต้องทำการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท จำนวน 1,536 คน (ห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต, 2564 : รายงานใบส่งของปี พ.ศ. 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 318 คน ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro

Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรต้น ตัวแปรตาม
ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท โดยประยุกต์ใช้จากคุณภาพการบริการ 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990:25-26) ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

- ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)
- ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
- ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)
- ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับประชาชนที่ใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย คุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มีความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ แปรผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

5.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบายการประมวลผลและวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท สำหรับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จะใช้การทดสอบที (t-test Independent) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และเมื่อพบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยสถิติวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย คำนวณโดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) สำหรับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยสถิติวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัย (Research Results)

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 318 ชุด มีลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจาก 5 ปัจจัยที่กำหนดไว้ในการศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ผลสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทโดยรวม

(n = 318)

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.15	0.81	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.29	0.79	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.09	0.79	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.11	0.79	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.17	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมด	4.20	0.72	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.29$) ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.17$) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.11$) และด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทภาพรวม แตกต่างกัน พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาท สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทโดยรวม ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนาฏยา โพธิมากุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับสุภาพร แผลมไพศาล และคณะ (2557) คุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่ง ของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สมเจตน์ พิมพ์ทอง (2557) ความพึงพอใจในบริการ

โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม พบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการ ลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับ เอกสิทธิ์ สันติภาพ และคณะ (2558) การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ โดยวิธี PTRANSQUAL กรณีศึกษาธารโดยสธารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง พบว่า คุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางได้ ค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมต่ำกว่าที่คาดหวังไว้เท่ากับ -0.29 โดยทุกด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในแต่ละมิติ คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) และด้านความเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย -0.07, - 0.15, - 0.48 และ -0.57 ตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และแตกต่างกับ พิษณุตา ดอนสมจิตร และ คณะ (2556) การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL พบว่า รูปลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการ ให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการและการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมเจตน์ พิมพ์ทอง (2557) ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม พบว่า ส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า ของ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับ นาฏยา โพธิมากุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ แตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต จังหวัดชัยนาทภาพรวม อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด และมีประเด็นที่สำคัญคือ มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด กรณีงานเร่งด่วน

มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าว อาจเกิดจากการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกขนาดใหญ่ และบรรทุกสินค้าที่ปริมาณมากไม่สามารถที่จะขับรถเร็วได้ ซึ่งข้อจำกัดตรงนี้อาจทำให้ขนส่งล่าช้ากว่ากำหนด แต่ก็ไม่ได้ช้าเกิน 1 วันที่นัดหมาย และในปัจจุบันถนนบางเส้นทางก็มีรถจำนวนมากซึ่งอาจล่าช้าเพราะรถติด ในกรณีเร่งด่วนแบบนี้ ก็ควรที่จะหาวิธีที่จะแก้ไขให้กับลูกค้า เช่น อาจจะต้องขนส่งสินค้าไปให้ลูกค้าในช่วงเวลาที่ไม่มีการจราจรที่ติดขัด และหลีกเลี่ยงเส้นทางที่คับแคบ และสอบถามสถานที่ในการลงสินค้าของลูกค้าว่ารถบรรทุกใหญ่เข้าได้ไหมเพื่อหาทางแก้ไข เพื่อให้สินค้าเข้าถึงลูกค้าได้ภายในกำหนดและไม่มีปัญหาในการขนส่งและเป็นการบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความเชื่อถือในการใช้บริการกับบริษัทที่มีคุณภาพและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกถึงคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการเพิ่มความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กาญจน์สิตา ไชยสิทธิ์ และชนกรณ์ กุณฑลบุตร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต อาหารและเครื่องดื่ม. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. คณะบริหารธุรกิจ. 11 (1), 139-157.
- นาฏยา โพธิมากุล และอรไท ชั่วเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์). วันที่สืบค้น 2565, กุมภาพันธ์ 14. เข้าถึงได้จาก: <http://www.vl-abstract.ru.ac.th>.
- พิชญดา ดอนสมจิตร และคณะ. (2556). การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วันที่สืบค้น 2565, กุมภาพันธ์ 14. เข้าถึงได้จาก: <file:///C:/Users/HP/Downloads/3812-12407-1-PB.pdf>.
- สมเจตน์ พิมพ์ทอง. (2557). ความพึงพอใจในการบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของคุณ์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, กรุงเทพฯ.

- สุภาพร แหลมไพศาล. (2556). *คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา ของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, กรุงเทพฯ.*
- ห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์ปาริชาติ ทรานสปอร์ต. (2564). *รายงานใบส่งของปี พ.ศ. 2564. จังหวัดชัยนาท.*
- เอกสิทธิ์ สันติภาพ และคณะ. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี PTRANSQUAL กรณีศึกษาะรถโดยสารระหว่างประเทศไทย – หลวงพระบาง. *RMUTL Journal of Business Administration and Liberal Arts.* 3(2), 72–83.
- Parasuraman A, Zeithaml, V.A., and L.L. Berry. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*, New York, pp: 25-26.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* 3rded. New York. Harper and Row Publications.