



คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด Delivery Service Quality of Korchina Freight Thailand Company

ธันวา เนตยพันธ์

Tunwa Nettayaphan

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10510

Master of Business Administration, Major Logistic Supply Chain

Kasem Bundit University, Bangkok 10510 Thailand

Corresponding author E-mail: tunwa.n@hotmail.com

(Received: October 30, 2018; Revised :March 4, 2019; Accepted : March 8, 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า 2) ระดับความพึงพอใจการให้บริการ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการและ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้ากับความพึงพอใจการให้บริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ประชากรในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ T- test, F-test (One-Way ANOVA), Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ import/export มีอายุงาน 5-10 ปี ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทิศทางเดียวกันคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ด้านการเอาใจใส่รับรู้ในการให้บริการในเรื่อง พนักงานมีการแจ้งหรือรายงานตลอดระหว่างการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ให้ความรู้ที่ทันสมัยกับพนักงานให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้า จัดเครื่องทุ่นแรงและอุปกรณ์ช่วยในการยกขนส่งสินค้าที่ทันสมัยเพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว กำหนดให้พนักงานสวมเครื่องป้องกันความปลอดภัยในการยกขนและกำกับให้พนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุภาพและการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ตัวแทนในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า, มาตรฐานประมาณค่า



Abstract

This study had three major purposes: (1) delivery service quality, (2) the level of customer satisfaction of the service, (3) comparison of service satisfaction, (4) correlation between delivery service quality and customer satisfaction of Co China Freight Thailand Company. A questionnaire was distributed to 80 customers and analyzed data in statistic application of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, One-way Anova, Pearson correlation, and multiple regression analysis.

The results of the study indicated that most of respondents were female, aged between 26-30 years old, a bachelor degree holder, import and export staff, worked for company for 5-10 years. The overall picture of the opinions on delivery service quality and customer satisfaction of Co China Freight Thailand were at high level. The personal different patterns, such as gender, age, level of education, position, and period of work for the company were not affected customer satisfaction. The delivery service quality, such as tangible of service, reliability, customer relation, customer trust, understand customer needs which correlated to customer satisfaction with high level of opinions. Delivery service quality influenced customer satisfaction, such as service reliability, professional and knowledgeable personal, customer relation with a statistically significant at .05 level.

Recommendation from the study results were that administrative officers should emphasize on recruiting personal with experiences, class training with provide answer to customer, modern equipment, and safety and neat of exclusive uniform for personal in order to receive trust from the customers

Keywords : Service Quality, Forwarding Business, Rating Scale



บทนำ

การบริหารจัดการโลจิสติกส์ตามนิยามของ Council of Logistics Management คือ การทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ การบริหารจัดการโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ผู้ผลิตวัตถุดิบ โรงงานแปรรูป ผู้ค้าส่ง ค้าปลีก จนถึงผู้บริโภค ผ่านกิจกรรมหลัก คือ การขนส่ง การบริการสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อ การบริการข้อมูล และกิจกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องและกิจกรรมเสริม คือ การบริหารคลังสินค้า การดูแลสินค้า การจัดซื้อ การบรรจุหีบห่อ รวมถึงการบริหารความต้องการของลูกค้า นอกเหนือจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงแล้วกระบวนการดังกล่าวจะต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ เครือข่ายการขนส่ง การคมนาคมสื่อสาร ข้อมูลและการเงิน รวมถึงมีปัจจัยที่กำกับและสนับสนุนอย่างบูรณาการที่เกี่ยวข้อง และขอบเขตมีความครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับโลก ทั้งหมดนี้เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพการค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่มาจากการนำเข้าส่งออกภายใต้การค้าระหว่างประเทศก็มีธุรกิจที่หลากหลายประเภท ที่คอยสนับสนุนทั้งภาคการค้าและการบริการ รวมถึงธุรกิจตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือ freight forwarder ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการโดยไม่มียานพาหนะเป็นของตนเองหรือมีเป็นของตนเองก็ได้ เกิดขึ้นเนื่องจากผู้ส่งออกและผู้นำเข้าไม่ประสงค์ที่จะเข้ามาดำเนินการเรื่องการออกสินค้า และการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารการส่งออกและนำเข้าด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงมีบทบาทให้ผู้จัดการสินค้านำเข้าดำเนินการแทน ธุรกิจอื่นที่กล่าวถึงก็คือ Custom Broker และ Shipping Custom Broker คืออะไร Custom Broker ก็คือ นายหน้าในการจัดการผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งมีความหมายเดียวกับ Shipping ที่จัดการเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรเท่านั้นแล้ว Freight Forwarder คืออะไร Freight Forwarder ก็คือ ธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ส่งออกและผู้นำเข้า ในเรื่องตั้งแต่การจองระวางเรือ การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินการพิธีการขาเข้า และขาออก การจัดการเกี่ยวกับเอกสารส่งออกและนำเข้า เป็นต้น กล่าวโดยสรุป Freight Forwarder ก็คือ บริษัทที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มากกว่าการผ่านพิธีการศุลกากรบริการที่ Freight Forwarder สามารถให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่

- 1) Custom Broker คือ ตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งและผู้รับสินค้า
- 2) Forwarding Business คือ ตัวแทนในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า

- ระหว่างประเทศของผู้ส่งออกและผู้นำเข้า 3) Transportation Provider คือ ผู้ขนส่งสินค้าทั้งทางเครื่องบิน ทางเรือ และทางรถไฟ
- 4) Packing บริการรับจัดการการบรรจุสินค้า 5) Warehouse ให้บริการโรงพักสินค้า อาจจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการเองหรือร่วมกับผู้ประกอบการอื่นที่มีโรงพักสินค้าไว้บริการ 6) Labor ให้บริการทางด้านแรงงาน คนงาน ในการบรรจุสินค้าเข้าสู่ตู้คอนเทนเนอร์
- 7) Multimodal Transport ให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
- 8) Logistics Service ให้บริการในการบริหารโลจิสติกส์ หรือการกระจายสินค้า 9) Business Consultant ให้บริการในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้า (อรทัย โอภาศศักดิ์ากุล, 2554)

จากที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า บริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากศึกษาเปรียบเทียบขององค์กรของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไปปรับปรุงแนวทางการให้บริการลูกค้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ บริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้ากับความพึงพอใจการให้บริการ ของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทโคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 80 ราย จากทั้งหมด 100 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียวข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วย จำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการจัดการโลจิสติกส์เป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ .933

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผล จำนวน 10 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาคโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไป จะตอบแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดนี้ จำนวน 20 ชุด กับปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.937 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำผลที่ได้จากแผนภูมิมานำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่างๆ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ import/export มีอายุงาน 5-10 ปี

จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซนาเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากโดยเรียงจากมากไปน้อย

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสามารถตอบคำถามได้ทันทีเมื่อมีข้อซักถาม พนักงานมีการแจ้งหรือรายงานท่านตลอดระหว่างการให้บริการพนักงานรับทราบถึงความต้องการลูกค้าและให้บริการตรงตามลูกค้าต้องการ มีการกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่างๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดอยู่ในระดับความมาก 5 รายการ ประกอบด้วย พนักงานมีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสาร เช่น ใบขนส่งสินค้า ใบ BL ใบขนส่งสินค้าความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในธุรกิจนี้เอกสารต่างๆ ที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาดพนักงานมีความรู้ความสามารถ สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี บริษัทขนส่งเลือกใช้พาหนะขนส่งที่เหมาะสมกับเส้นทาง

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดอยู่ในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีการใช้เครื่องทุ่นแรงช่วยในการยกแทนคน พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาท่านได้รวดเร็วตามความต้องการ พนักงานมีการแก้ปัญหาหน้างานถ้าเกิดมีการติดขัดในการตรวจปล่อยเอกสาร



ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด อยู่ในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความถูกต้องในการวางบิล และจัดทำใบเสร็จรับเงิน ความถูกต้องในการจัดทำใบขนสินค้า และเอกสารที่เกี่ยวข้องพนักงานมีการส่งใบขนหรือเอกสารให้ตรวจสอบทุกครั้งในการตรวจปล่อย พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างมืออาชีพ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด อยู่ในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสวมเครื่องป้องกันความปลอดภัยในการยกขน มีอุปกรณ์ที่ช่วยในการยกขนสินค้าที่ทันสมัย พนักงานมีเครื่องทุ่นแรงในการยกขนสินค้า พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างสุภาพและการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์

ความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ในภาพรวมของความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย R = การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ C = ความสะอาด การบริการที่ดี E = การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ I = มีความสนใจในงานบริการ E = ความอดทน อดกลั้น ในการให้บริการ S = การมีใจใ้บริการ ประารถนให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ V = การตระหนักถึง คุณค่าในงานบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทโคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะมาอภิปรายดังนี้

คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดิ์ อินทรวงษ์โชติ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยและลาว พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าถึงจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ import/export มีอายุงาน 5 - 10 ปี

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมพร แยมโอบุส (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการให้ความสำคัญมากระดับความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 4 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสวมเครื่องป้องกันความปลอดภัยในการยกขน ($\bar{X} = 3.67$) มีอุปกรณ์ที่ช่วยในการยกขนสินค้าที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.67$) พนักงานมีเครื่องทุ่นแรงในการยกขนสินค้า ($\bar{X} = 3.66$) พนักงานมีปฏิบัติหน้าที่อย่างสุภาพและการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท โดยบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ให้ความสำคัญมาก ระดับความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 4 รายการ ประกอบด้วย ความถูกต้องในการวางบิล และจัดทำใบเสร็จรับเงิน ($\bar{X} = 3.73$) ความถูกต้องในการจัดทำใบขนสินค้า และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.72$) พนักงานมีการส่งใบขนหรือ



เอกสารให้ตรวจสอบทุกครั้งในการตรวจปล่อย ($\bar{X} = 3.69$) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการอย่างมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมพร แยมโษษฐ์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก ระดับความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 4 รายการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.80$) มีการใช้เครื่องทุ่นแรงช่วยในการยกแทนคน ($\bar{X} = 3.74$) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาท่านได้รวดเร็วตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.74$) และพนักงานมีการแก้ปัญหาหน้างาน ถ้าเกิดมีการติดขัดในการตรวจปล่อยเอกสาร ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท โดยบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ให้ความสำคัญมาก ระดับความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย พนักงานมีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสาร เช่น ใบขนส่งสินค้า ใบ BL ใบขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 3.92$) ความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในธุรกิจนี้ ($\bar{X} = 3.85$) เอกสารต่างๆ ที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.84$) พนักงานมีความรู้ความสามารถสามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.77$) และบริษัทขนส่งเลือกใช้พาหนะขนส่งที่เหมาะสมกับเส้นทาง ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก ระดับความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วยพนักงานสามารถตอบคำถามได้ทันทีเมื่อมีข้อซักถาม ($\bar{X} = 3.90$) พนักงานมีการแจ้งหรือรายงานท่าน

ตลอดระหว่างการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) พนักงานรับทราบถึงความต้องการลูกค้าและให้บริการตรงตามลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.88$) มีการกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่างๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.88$) และพนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท โคโซน่าเพรทไทยแลนด์ ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่ง ให้ความสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท โคโซน่าเพรทไทยแลนด์ จำกัด

เอกสารอ้างอิง

- อรทัย โอภาศศักดิ์กุล. (2544). ใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชา กฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร, 2548.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). **คุณภาพการบริการ (Service Quality)**. 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, pp. 41 - 50.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). **แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด้านขุนทด จ.นครราชสีมา**. นครราชสีมา : คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). **การจัดการขนส่ง**. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดียแอนด์ พับลิชซิง, 2551



- วิทยา สุหฤทธดำรง. (2550). การจัดการความเสี่ยงในโซ่อุปทาน : การบริหารความเสี่ยงการจัดการความเสี่ยงการบริหารงานโลจิสติกส์ : อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว (Industrial technology review). ปีที่ 13 ฉบับที่ 166 (มิ.ย. 2550) หน้า 143-146
- กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ. (2548.7). การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ท็อป
- วิโรจน์ พุทธิวิถิ. (2547). การกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด
- ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลา. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บริษัท พี.เอส. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
- ชุมพร แยม์โอษฐ์. (2555). คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทองทรานสปอร์ต จำกัด มหาวิทยาลัย. เซาธ์อีสท์บางกอก
- สุภรัตน์พูลสวัสดิ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออกกรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในแหลมฉบัง. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56920061.pdf มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภักดิ์วัฒน์ อินทรวงษ์โชติ. (2556). คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยและลาว. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ