

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งอุตสาหกรรม
ในจังหวัดสมุทรปราการ
Service Quality Factor of Industrial Distribution Firms
in Samutprakarn Province

นนนภัส เอี่ยมยัง*พิเชษฐ์ เบญจรงค์รัตน์**
Nongnaphas Iamyang* Pichate Benjarongrat**
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี***
Sripatum University Chonburi Campus***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของลูกค้าจำแนกตามลักษณะขององค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือสถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 378 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความจงรักภักดีของลูกค้าแตกต่างกันตามลักษณะขององค์กรด้านประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, ลักษณะกิจการของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท 2) ปัจจัยคุณภาพการตอบสนอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน ความปลอดภัย การสื่อสาร และด้านบุคลากร มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความจงรักภักดี, บริษัทขนส่งอุตสาหกรรม

Abstract

The objectives of this research were; 1) to compare loyalty classified by demographic factors of firms 2) to study the level of service quality factor of industrial distribution firms. The populations and sampling were 378 firms. The results of 1) the customer loyalty varies according to the organization; type of business, duration of the business, the nature of the business, the total number of employees, duration of use of the company's transportation services. 2) response, trust, guarantee, safety, communication and affecting to loyalty affecting to loyalty.

Keywords : Service quality, Loyalty, Industrial distribution firm

บทนำ

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (logistic service provider: LSP) เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านระบบการจัดส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากร จากจุดต้นทางไปยังจุดหมายตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งธุรกิจประเภทนี้ได้มีการนำไปใช้ในทุกอุตสาหกรรมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการดำเนินการธุรกิจเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งในการค้าโลกภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ ผนวกกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเชื่อมต่อทั้งด้านข้อมูลข่าวสารในด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าที่รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นบทบาทหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้ง

ในด้าน 1) การลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจ 2) การสร้างความแตกต่างของสินค้าหรือบริการขององค์กรจากคู่แข่ง และ 3) การเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงมีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละชั้นของห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่วัตถุดิบขั้นต้น สินค้าชั้นกลาง และสินค้าสำเร็จรูป โดยในปี 2558 ปริมาณการขนส่งทางถนนมี สัดส่วนถึงร้อยละ 80.9 ซึ่งนับว่าเป็นรูปแบบการขนส่งหลักภายในประเทศ

เนื่องจากที่ผ่านมาประเทศไทยมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งโดยมีพื้นที่ ถนนครอบคลุมร้อยละ 87.4 ของเส้นทางขนส่งทั้งหมดของประเทศ ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีขนส่งสินค้าทางถนนให้สามารถส่งตรงจากผู้ส่ง ถึงผู้รับปลายทางได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นและการขนส่งทางถนนยังเป็นการขนส่งที่เชื่อมโยงการขนส่งในรูปแบบอื่น เช่นการขนส่งสินค้าทางราง น้ำ อากาศ โดยใช้รถบรรทุกเป็นตัวลำเลียงขนส่งสินค้าต่อไปยังผู้รับปลายทาง ด้วยเหตุนี้ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน จึงมีบทบาทสูงต่อภาคขนส่งรวมของประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งสินค้า ภายในประเทศและตามแนวชายแดน (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2561)

คุณภาพการบริการ (service quality) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจบริการลูกค้าและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจการขนส่งโลจิสติกส์การให้ลูกค้าในปัจจุบันนอกเหนือจากอัตราค่าบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการให้บริการขนส่งไทยควรยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้นเพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาศักยภาพการประกอบการขนส่งให้สามารถรองรับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและการเปิดเสรีทางการค้าบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยประสบการณ์ของบริษัทผู้ให้บริการทีมงาน และความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาในการปรับปรุงและขยายการทำงานในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการศึกษานำมาพิจารณาร่วมกับนโยบายด้านโลจิสติกส์ของภาครัฐและความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของลูกค้าจำแนกตามลักษณะขององค์กร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์

คำถามในการวิจัย

1. ระดับความแตกต่างของความจงรักภักดีของลูกค้าจำแนกตามลักษณะขององค์กรเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์เป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การบริหารจัดการและการให้บริการของ บริษัทขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัด สมุทรปราการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงานในการให้บริการของบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง ของ บริษัทขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัด สมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ” ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research method) เก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาออกเป็น การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ลักษณะแบบสอบถาม ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือสถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นสถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6

อำเภอ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 378 ราย

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยโครงสร้าง แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของสถานประกอบการ ประกอบด้วย ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ, ขนาดของสถานประกอบการ, ระยะเวลาการให้บริการ, ประเภทของการบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยดัดแปลงจากพิเชษฐ ชัยประพงษ์ (2560) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีในการใช้บริการ โดยดัดแปลงจาก เต้นนา มุ่งสูงเนิน, ชนะเกียรติ สมานบุตร (2557)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเครื่องมือครั้งนี้ ได้แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ดังนี้

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
2. บันทึกผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน เพื่อนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทุกคนแล้วนำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนทำการทดสอบเครื่องมือ
3. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (cronbach) จากผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าเกิน 0.5 ทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 378 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลทั่วไป

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับข้อมูลคุณภาพการบริการ และความจงรักภักดีในการใช้บริการ

3. ค่า t-test และค่า f-test (one-way anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านองค์กร

ประเภทธุรกิจของบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจประเภทเคมีภัณฑ์ทั้งหมด 112 คน ในอัตราร้อยละ 28 รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมด 76 คน ในอัตราร้อยละ 19 รองลงมา เป็นธุรกิจประเภทเครื่องจักรทั้งหมด 72 คนในอัตรา ร้อยละ 18 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทอุปกรณ์ก่อสร้างทั้งหมด 56 คน ในอัตราร้อยละ 14 รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทสินค้าทางการเกษตรทั้งหมด 44 คน ในอัตราร้อยละ 11 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นธุรกิจประเภทต้นไม้ทั้งหมด 40 คน ในอัตราร้อยละ 10 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจ 1-3 ปี ในอัตราร้อยละ 42 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 3-5 ปีในอัตราร้อยละ 28 รองลงมาคือกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 5 ปีขึ้นไป ในอัตรา ร้อยละ 17 และกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ น้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป ในอัตราร้อยละ 13 ตามลำดับ

ด้านลักษณะกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น บริษัทจำกัดในอัตราร้อยละ 51 รองลงมา เป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัดในอัตราร้อยละ 31 และบุคคลธรรมดา ในอัตราร้อยละ 18 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาใช้บริการ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีระยะการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี ในอัตราร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็นบริษัทที่มีระยะการใช้บริการ 1-3 ปี (ไม่ถึง 3 ปี) ในอัตราร้อยละ 37 รองลงมาเป็นบริษัทที่มีระยะการใช้บริการ 3-5 ปีในอัตราร้อยละ 15 และเป็นบริษัทที่มีระยะการใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ในอัตราร้อยละ 9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของบริษัทขนส่ง

กลยุทธ์ทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) การตอบสนองอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) ความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการรับประกันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) ด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความจงรักภักดีในการใช้บริการด้านความจงรักภักดีในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$)

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ สามารถพิจารณาค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความปลอดภัย ($\beta = .26$) ลำดับที่ 2 คือ ด้านการตอบสนอง ($\beta = .23$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร ($\beta = .13$) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\beta = .10$) ลำดับที่ 5 คือด้านการรับประกัน ($\beta = .09$) และลำดับที่ 6 คือ ด้านการสื่อสาร ($\beta = .07$) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการบอกต่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อสามารถพิจารณาค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\beta = .23$) ลำดับที่ 2 คือ ด้านการสื่อสาร ($\beta = .22$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านการรับประกัน ($\beta = .15$) ลำดับที่ 4 คือ ด้านบุคลากร ($\beta = .12$) ลำดับที่ 5 คือ ด้านความปลอดภัย ($\beta = .05$) และลำดับที่ 6 คือ ด้านการตอบสนอง ($\beta = .02$) ตามลำดับ

ด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการ สามารถพิจารณาค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการรับประกัน ($\beta = .22$) ลำดับที่ 2 คือ ด้านความปลอดภัย ($\beta = .19$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร ($\beta = .17$) ลำดับที่ 4 คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\beta = .11$) ลำดับที่ 5 คือ ด้านการสื่อสาร ($\beta = .10$) และลำดับที่ 6 คือ ด้านการตอบสนอง ($\beta = .09$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, ลักษณะกิจการของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2542) ระบุว่าบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับ สมพร สุวรรณชลธาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นหัวหน้า ฝ่ายจัดซื้อ และอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการ อยู่ระหว่าง 7-15 ปี ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน และประกอบกิจการผลิตอาหารและขนม คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเห็นอก เห็นใจ อยู่ในระดับมาก โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ตั้งของบริษัท และจำนวนพนักงานในองค์การต่างกันมีความคิดเห็น กับคุณภาพการบริการการขนส่งไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการ และประเภทของกิจการต่างกันมีความคิดเห็นกับคุณภาพการบริการการขนส่งแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2542) ระบุว่าบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย

วิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับ สมพร สุวรรณชลธาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นหัวหน้า ฝ่ายจัดซื้อ และอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการ อยู่ระหว่าง 7-15 ปี ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน และประกอบกิจการผลิตอาหารและขนม คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมและรายด้านได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเห็นอก เห็นใจ อยู่ในระดับมาก โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุการทำงาน สถานที่ตั้งของบริษัท และจำนวนพนักงานในองค์การต่างกันมีความคิดเห็น กับคุณภาพการบริการการขนส่งไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ระยะเวลาเปิดดำเนินการ และประเภทของกิจการต่างกันมีความคิดเห็นกับคุณภาพการบริการการขนส่งแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของประเภทธุรกิจของบริษัทที่ทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการที่ต่างกัน ด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการ ประเภทธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคมีความจงรักภักดีในการใช้บริการน้อยกว่า ประเภทธุรกิจเคมีภัณฑ์ ประเภทธุรกิจสินค้าทางการเกษตร ประเภทธุรกิจเครื่องจักร ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้าง และประเภทธุรกิจต้นไม้ ตามลำดับ สอดคล้องกับ สมิต สัณฐกร (2542) ระบุว่าบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับ สมพร สุวรรณชลธาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นหัวหน้า ฝ่ายจัดซื้อ และอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการ อยู่ระหว่าง 7-15 ปี ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน และประกอบกิจการผลิตอาหารและขนม คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมและรายด้านได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเห็นอก เห็นใจ อยู่ในระดับมาก

การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การรับประกัน ความปลอดภัย การสื่อสาร และด้านบุคลากร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 44.40 ส่วนอีก 55.60 จะมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นนอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับ ขนมนวัฒน์ จางกิตติรัตน(2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็น พฤติกรรม และความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัทบริหารจัดการขนส่งทางทะเล

ระหว่างประเทศ ระหว่าง บริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ : 1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อส่วนผสมทางการตลาด ด้านสินค้า/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและด้านคุณภาพต่อการให้บริการพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการ และความภักดีโดยรวมของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ พบว่าแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผู้ใช้บริการมีตำแหน่งงานรูปแบบที่ใช้บริการต่างกัน มีความภักดีในการใช้บริการต่อบริษัทไทย แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรูปแบบที่ใช้บริการต่างกัน มีความภักดีในการใช้บริการต่อบริษัทต่างชาติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสินค้า/ บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการ บริษัทไทย ส่วนความคิดเห็นส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านสินค้า/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทต่างชาติและ พฤติกรรมด้านความถี่และด้านจำนวนบริษัทที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ ความภักดี โดยรวมของผู้ใช้บริการทั้งบริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับ ดวงสมร เนียมมนต์ และ สุภา ทองคง (2556) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (ถนนบรมราชชนนี) พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ยังไม่ค่อยพอใจกับคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารอาจจะยังไม่พอใจกับลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 36.66 ส่วนอีก 63.34 จะมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นนอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับ ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย 67 ราย ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทย 102 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 11 ราย และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 12 ราย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตามด้วยการวิเคราะห์คุณภาพบริการ 5 มิติ ประกอบไปด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และการดูแลลูกค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ ด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 43.45 ส่วนอีก 56.55 จะมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นนอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับ ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย 67 ราย ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทย 102 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 11 ราย และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว 12 ราย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตามด้วยการวิเคราะห์คุณภาพบริการ 5 มิติ ประกอบไปด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และการ

ดูแลลูกค้า สอดคล้องกับ ชนมวัฒน์ จางกิตติรัตน์(2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็น พฤติกรรม และความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศ ระหว่าง บริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ : 1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อส่วนผสมทางการตลาด ด้านสินค้า/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและด้านคุณภาพต่อการให้บริการพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการ และความภักดีโดยรวมของผู้ใช้บริการระหว่าง บริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ พบว่าแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผู้ใช้บริการมีตำแหน่งงานรูปแบบที่ใช้บริการต่างกัน มีความภักดีในการใช้บริการต่อบริษัทไทย แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรูปแบบที่ใช้บริการต่างกัน มีความภักดีในการใช้บริการต่อบริษัทต่างชาติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาด บริการด้านสินค้า/ บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทไทย ส่วนความคิดเห็นส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้าน สินค้า/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรม การใช้บริการบริษัทต่างชาติและ พฤติกรรมด้านความถี่และด้านจำนวนบริษัทที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ ความภักดี โดยรวมของผู้ใช้บริการทั้งบริษัทไทยและบริษัทต่างชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. พฤติกรรมการใช้บริการซ้ำมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, ลักษณะกิจการของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท บริษัทขนส่งควรให้ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว
2. การบอกต่อเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัจจัยในการบอกต่อที่สำคัญ ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท, ระยะเวลาการใช้บริการขนส่งของบริษัท
3. ความตั้งใจที่จะใช้บริการมีปัจจัยสำคัญดังนี้ ประเภทธุรกิจของบริษัท, ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของบริษัท, จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเพียงใน จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งภาคตะวันออก เพื่อทำการเปรียบเทียบดูว่าในแต่ละพื้นที่ของภาคตะวันออก ว่าจะมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) อาจทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงพอ แนะนำให้มีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงของผู้บริโภคมากที่สุด

บรรณานุกรม

- ชนมวัฒน์ จางกิตติรัตน์. (2554) การเปรียบเทียบความคิดเห็น พฤติกรรม และความภักดีของผู้ใช้บริการ
บริษัทบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ระหว่างบริษัทไทย และบริษัทต่างชาติ.
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน, ชนะเกียรติ สมานบุตร (2557) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ:
กรณีบริษัทไดนามิค อินเตอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2561). ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน. กรุงเทพฯ : วิจัยกรุงศรี.
- พิเชษฐ ชัยประพงษ์ (2560) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ รถยนต์
เคลื่อนที่ให้บริการทางทะเลเป็นราษฎร. หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภักวัฒน์ อินทรวงษ์โชติ และคณะ (2556) การศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider-LSP). วารสารวิจัยและพัฒนา มจร, 36, 465-475.
- สมพร สุวรรณชลธาร. (2558). คุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002).
วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยชาร์ลส์อัสท์บางกอก.
- สมิต สัมณกร (2542) . การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชนจำกัด