

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF TRANSPORT SERVICE USERS IN THE MUNICIPALITY OF NAKHON PATHOM PROVINCE

กิตติอำพล สุดประเสริฐ¹ ฉัตรวี อภิวรารังพงศ์² และ บุญญิสา ถึงถิ่น³

Kittiampol Sudprasert, Chatrawee Apiwarangpong and Bunyisa Thuenghin

Article History

Received: 01-12-2023; Revised: 01-02-2024; Accepted: 04-02-2024

<https://doi.org/10.14456/issc.2024.37>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ใช้รูปแบบการวิจัยแบบปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 385 คน ได้มาจากการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ใช้บริการขนส่งในนครปฐมพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม โดยความน่าเชื่อถือเป็นด้านที่ได้รับการประเมินสูงที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในนครปฐมไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอาชีพ

3) การศึกษาแสดงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในนครปฐม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจ

การนำผลวิจัยไปใช้ต้องมุ่งเน้นการฝึกพนักงานให้เข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้งและพัฒนากระบวนการขนส่งและการสื่อสารที่

*งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เลขที่ SH003/2566

¹⁻³อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Lecturer, Faculty of Business Administration, Southeast Asia University

Email : Kittiampols@sau.ac.th

มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ส่วนการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาและสำรวจปัจจัยใหม่ๆ พร้อมใช้เทคนิควิจัยหลากหลายเพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้นต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของลูกค้า; การขนส่ง

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the quality of transportation services affecting customer satisfaction in the Mueang district of Nakhon Pathom Province, 2) compare the satisfaction of transportation service users in the Mueang district of Nakhon Pathom Province, categorized by personal data, and 3) analyze the relationship between service quality and customer satisfaction of transportation service users in the Mueang district of Nakhon Pathom Province. The study employed a quantitative approach, with a sample group of 385 transportation service users in the Mueang district of Nakhon Pathom Province, obtained through simple random sampling. Data was collected using questionnaires and analyzed using descriptive and inferential statistics.

The results of the research found that:

- 1) Transportation service users in Nakhon Pathom were overall satisfied with the service quality, particularly rating reliability highly.
- 2) The satisfaction levels of transportation service users in Nakhon Pathom did not significantly vary by gender, age, income, and education level but did significantly vary by occupation.
- 3) The study demonstrated a strong correlation between service quality and customer satisfaction of transportation service users in Nakhon Pathom, especially noting that understanding and knowing the customer was the most crucial factor for satisfaction.

To apply these findings, there should be a focus on training employees to deeply understand customers and on developing efficient transportation processes and communication to enhance trust and reliability. Future research should expand the study's scope and explore new factors, using diverse research techniques for a better understanding of customer needs and satisfaction.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; Transportation

1. บทนำ

การขนส่งสินค้าและบริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศและธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) โดยเฉพาะในประเทศไทยที่เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสู่บริษัทเอกชนที่เข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมนี้ บริษัทเหล่านี้ เช่น DHL Express, Kerry, Flash Express และอื่นๆ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการค้าขาย โดยเฉพาะบริษัท Flash Express ที่มีคอนเซปต์ “คิดถึง ส่งถึง In mind, In delivery” ซึ่ง

ไม่เพียงแต่ให้บริการจัดส่งพัสดุเท่านั้น แต่ยังมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการและมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทั้งนี้ยังรวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเพิ่มมาตรฐานการบริการขนส่งในระดับสากล (คณะทำงานจัดทำรายงานวิจัย Flash Express, 2566)

การเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซและความต้องการในการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้นำมาซึ่งความท้าทายใหม่ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ปัญหาหลักในสภาพแวดล้อมนี้คือการที่มาตรฐานในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าได้กลายเป็นจุดสนใจที่สำคัญ (Smith & Johnson, 2023) การเพิ่มขึ้นของความคาดหวังของลูกค้าทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์ต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ (Chang, Lee, & Kim, 2022) การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องการการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมนี้ (Wang & Zhao, 2022)

การวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจผลกระทบของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า การเลือกนครปฐมเป็นที่ตั้งการวิจัยนี้มีความสำคัญเพราะจังหวัดนี้เป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในเครือข่ายโลจิสติกส์ของประเทศไทย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2566) นครปฐมเป็นจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจและโลจิสติกส์ของประเทศไทย มีการเชื่อมต่อที่ดีกับเมืองหลวงและมีศูนย์กระจายสินค้าหลายแห่งซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขนส่งและจัดการโลจิสติกส์ ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการพัฒนาของจังหวัดนครปฐม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากรัฐวิสาหกิจไปสู่บริษัทเอกชนในอุตสาหกรรมนี้

การศึกษานี้ตอบสนองต่อความท้าทายในการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในภาคโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นผลมาจากการเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซและความต้องการในการจัดส่งที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การศึกษานี้จะใช้บริษัท Flash Express เป็นกรณีศึกษาในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การวิจัยนี้คาดว่าจะนำมาซึ่งความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีที่คุณภาพการบริการขนส่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาบริการในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

3. สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4. การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

แนวคิดของ Parasuraman, Berry และ Zeithaml (1988) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเน้นการสร้างเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในขณะที่ Kotler และ Keller (2012)

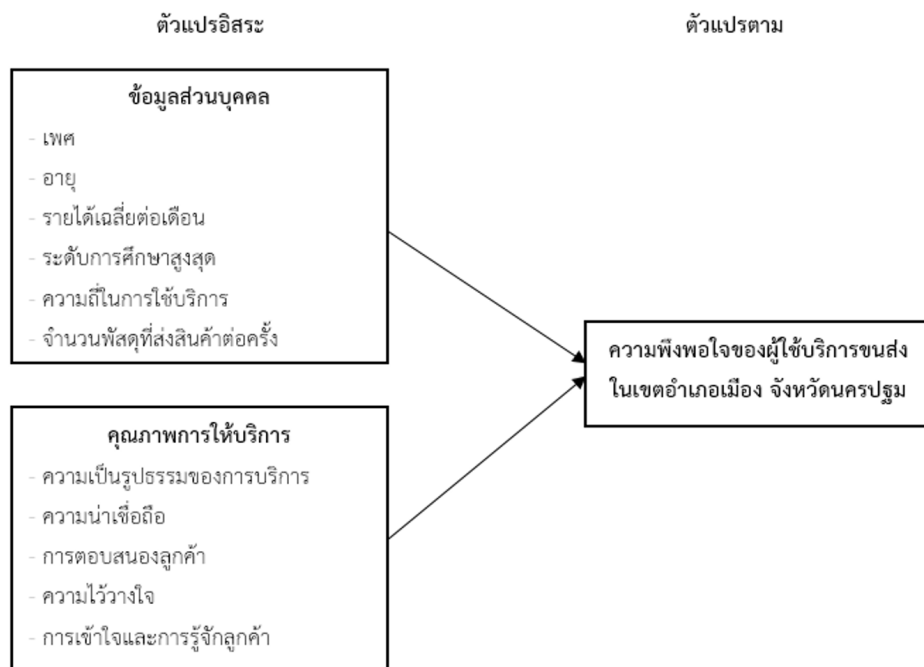
นิยามความพึงพอใจของลูกค้าว่าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงจากการใช้บริการ ทฤษฎีของ Millet (1954) เกี่ยวกับความพึงพอใจยัง้าเป้าหมายหลักของการบริการ โดยมีหลักการเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และก้าวหน้าเป็นหลัก

การทบทวนวรรณกรรมเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงความสำคัญของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การศึกษานี้จึงใช้แนวทางเหล่านี้เป็นกรอบการวิจัยในการสำรวจคุณภาพการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



6. ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้คือลูกค้าที่ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่น 95% ผลจากการคำนวณพบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างคืออย่างน้อย 385 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มง่าย (Simple Random Sampling)

การใช้สูตรของ Cochran (1977) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเรื่องบริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีจุดเน้นหลักที่ความเชื่อมั่นและความแม่นยำ สูตรนี้เหมาะสำหรับประชากรขนาดใหญ่หรือที่ไม่ทราบขนาดแน่ชัด ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการประเมินผลลัพธ์ และมีความยืดหยุ่นในการปรับค่าต่างๆ ตามข้อจำกัดหรือเป้าหมายของการวิจัย การเลือกใช้ในการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มง่าย (Simple Random Sampling) ช่วยให้ทุกคนในประชากรมีโอกาสเท่ากันที่จะถูกเลือก เพื่อให้ผลลัพธ์

สามารถนำไปสู่การทำนายหรืออนุมานได้อย่างเป็นทางการ (Leedy & Ormrod, 2015)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด ความถี่ในการใช้บริการ จำนวนพัสดุที่ส่งสินค้าต่อครั้ง คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า ความไว้วางใจ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยมุ่งเน้นที่การวัดและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่พัฒนาโดยอิงจากทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Kotler และ Keller (2012) และทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet (1954) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้จัดทำผ่านแบบสอบถามดิจิทัลที่สร้างด้วย Google Forms และแจกจ่ายโดยใช้ QR Code โดยมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามดิจิทัล แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจะถูกสร้างเป็นฟอร์มดิจิทัลบน Google Forms ซึ่งเป็นเครื่องมือสำรวจที่สะดวกและใช้งานง่าย ฟอร์มนี้จะประกอบไปด้วยคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. การสร้าง QR Code: จากนั้นจะสร้าง QR Code ที่เมื่อสแกนแล้วจะเปิดลิงก์ไปยังแบบสอบถาม Google Forms โดยตรง การใช้ QR Code ช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้ง่ายและรวดเร็ว
3. การแจกจ่ายแบบสอบถาม QR Code จะถูกแจกจ่ายให้กับลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิธีการแจกจ่ายสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การพิมพ์ QR Code และติดไว้ในสถานที่ที่ลูกค้าสามารถสแกนได้ง่าย เช่น ที่สำนักงานของบริษัทขนส่ง หรือในรูปแบบของใบปลิวหรือบร็อชัวร์
4. การเก็บข้อมูล เมื่อลูกค้าสแกน QR Code และกรอกแบบสอบถามบน Google Forms ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บอัตโนมัติในฐานข้อมูลของ Google Forms ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อสรุปข้อมูลส่วนบุคคล การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการจัดลำดับ ในการอธิบายและสรุปลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ของวัตถุประสงค์ที่ 1
2. สถิติเชิงอนุมาน สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลคือ การทดสอบ ANOVA (Analysis of Variance) ซึ่งใช้ค่า F และ Sig. (Significance) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่ามีความแตกต่างทางสถิติที่มีนัยสำคัญหรือไม่ ของวัตถุประสงค์ที่ 2

ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวัดความแข็งแกร่งและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ของวัตถุประสงค์ที่ 3

7. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	157	40.60	2
	หญิง	228	59.40	1
อายุ	20-30 ปี	38	9.88	4
	31-40 ปี	144	37.40	1
	41-50 ปี	127	32.98	2
	51 ปี ขึ้นไป	76	19.74	3
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่า ปวส./ปวท./อนุปริญญา	74	19.30	2
	ปวส./ปวท./อนุปริญญา	43	11.00	4
	ปริญญาตรี	213	55.50	1
	สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.20	3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	68	17.80	4
	15,001-20,000 บาท	83	21.50	2
	20,001-25,000 บาท	95	24.70	1
	25,001-30,000 บาท	75	19.50	3
	30,001 บาท ขึ้นไป	64	16.50	5
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	15.10	4
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	130	33.80	1
	ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	127	33.00	2
	อื่นๆ	70	18.10	3
ความถี่ในการใช้บริการ	ทุกสัปดาห์	100	25.97	2
	1-2 สัปดาห์	120	31.17	1
	ทุกเดือน	90	23.38	3
	ไม่แน่นอน	75	19.48	4
จำนวนพัสดุที่ส่งต่อครั้งในการใช้บริการ	1-5 ชิ้น	150	38.96	1
	6-10 ชิ้น	100	25.97	2
	11-15 ชิ้น	80	20.78	3
	15 ชิ้น ขึ้นไป	55	14.29	4

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศ ผู้หญิงมีจำนวนมากกว่าผู้ชายในกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้หญิงมีจำนวน 228 คน (59.40%, ลำดับที่ 1) และผู้ชายมีจำนวน 157 คน (40.60%, ลำดับที่ 2). อายุ กลุ่มอายุที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ 31-40 ปี มีจำนวน 144 คน (37.40%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 127 คน (32.98%, ลำดับที่ 2) ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรีมีสัดส่วนสูงสุด มีจำนวน 213 คน (55.50%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยการศึกษาดำรง ปวส./ปวท./อนุปริญญา มีจำนวน 74 คน (19.30%, ลำดับที่ 2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงรายได้ 20,001-25,000 บาทมีสัดส่วนสูงสุด มีจำนวน 95 คน (24.70%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยช่วงรายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 83 คน (21.50%, ลำดับที่ 2) อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีจำนวนมากที่สุด 130 คน (33.80%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 127 คน (33.00%, ลำดับที่ 2) ความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มที่ใช้บริการทุก 1-2 สัปดาห์มีจำนวนมากที่สุด 120 คน (31.17%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยกลุ่มที่ใช้บริการทุกสัปดาห์ 100 คน (25.97%, ลำดับที่ 2) จำนวนพัสดุที่ส่งต่อครั้ง กลุ่มที่ส่งพัสดุ 1-5 ชิ้นต่อครั้งมีจำนวนมากที่สุด 150 คน (38.96%, ลำดับที่ 1) ตามมาด้วยกลุ่มที่ส่ง 6-10 ชิ้น 100 คน (25.97%, ลำดับที่ 2) ผลการวิจัยนี้แสดงถึงลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในด้านต่างๆ ซึ่งมีความหลากหลายและเฉพาะเจาะจงตามหมวดหมู่ต่างๆ ที่กล่าวมา

ส่วนที่ 2 วัดประสิทธิผลที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 2

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

n=385				
คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.81	0.59	มาก	2
ความน่าเชื่อถือ	3.86	0.55	มาก	1
การตอบสนองต่อลูกค้า	3.78	0.61	มาก	4
ความไว้วางใจ	3.81	0.58	มาก	2
การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	3.78	0.62	มาก	4
รวม	3.81	0.59	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากตามการประเมินของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ความน่าเชื่อถือได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.86 และมี S.D. 0.55 แสดงถึงความสามารถในการให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีความสอดคล้องสูงสุด ซึ่งได้รับการจัดอันดับเป็นลำดับที่ 1 ในด้านความพึงพอใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.81 และมี S.D. อยู่ที่ 0.59 และ 0.58 ตามลำดับ ทั้งสองได้รับการจัดอันดับความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 2 สะท้อนถึงความสำคัญของการมอบบริการที่มีความเป็นจริงและสามารถสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้าและการเข้าใจและการรู้จักลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และมี S.D. อยู่ที่ 0.61 และ 0.62 ตามลำดับ ทั้งสองถูกจัดอันดับความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 4 ซึ่งแสดงถึงความต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนที่ 3 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 3

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	1.448	0.219	ไม่แตกต่าง
อายุ	1.446	0.218	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.448	0.219	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษาสูงสุด	1.445	0.217	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	6.229	.000*	แตกต่าง
ความถี่ในการใช้บริการ	18.73	0.91	ไม่แตกต่าง
จำนวนพัสดุที่ส่งต่อครั้งในการใช้บริการ	22.34	0.67	ไม่แตกต่าง

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ไม่มีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าคุณลักษณะเหล่านี้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการขนส่ง มีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติในความพึงพอใจตามอาชีพ ด้วยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ยังแสดงว่าจำนวนพัสดุที่ส่งต่อครั้งในการใช้บริการไม่มีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติในความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ไม่ถูกแบ่งแยกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา หรือความถี่ในการใช้บริการ แต่อาชีพเป็นปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แนะนำให้ผู้ให้บริการขนส่งเน้นการปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามอาชีพที่แตกต่างกันเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในอนาคต

ส่วนที่ 4 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.876**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมาก	4
ความน่าเชื่อถือ	.899**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมาก	2
ความไว้วางใจ	.887**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมาก	3
การตอบสนองลูกค้า	.872**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมาก	5
การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	.937**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมาก	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่าทุกด้านของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งมากกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์สูงสุด ตามด้วยความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ค่า 'r' ที่สูงและค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.01 ในทุกด้านแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์โดยตรงอย่างมากกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

8. อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความสำคัญอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรพล บุญมาศ และคณะ (2564) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการให้บริการรถตู้สาธารณะ โดยพิจารณาจาก 4 ด้าน ได้แก่ บริการ การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างสิ่งจับต้องได้ และการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้สาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ รองลงมาด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ ด้านการสื่อสาร และด้านความเชื่อมั่น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเช่น เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่ได้มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ภูวนันท์ (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ซึ่งเป็นด้านที่มีความสำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลนั้น อาชีพเป็นปัจจัยเดียวที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการศึกษานี้ ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในนครปฐม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของประภากร ศรีจันทร์ (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในนครปฐม นฤมล ชุมพล (2566) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. องค์ความรู้ใหม่

จากเนื้อหาทั้งหมดที่ได้พิจารณาและวิเคราะห์ องค์ความรู้ที่ได้รับสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการวิเคราะห์ทางสถิติ อาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่แสดงผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

3. การตอบสนองของลูกค้าและความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แม้ว่าปัจจัยอื่นๆ มีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับความพึงพอใจของลูกค้า แต่การตอบสนองของลูกค้าไม่ได้แสดงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญในเชิงสถิติ

4. การนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะในด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าและการพัฒนาความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ

10. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การเน้นความสำคัญของการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า บริษัทควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานในการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า และการให้บริการที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจที่ยั่งยืนสำหรับลูกค้า

2. การปรับปรุงในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การพัฒนากระบวนการขนส่งให้มีประสิทธิภาพและการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าเกี่ยวกับสถานะการส่งสินค้า สามารถช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ นอกจากนี้ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าและการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็เป็นสิ่งสำคัญ

3. การปรับปรุงและพัฒนาการตอบสนองลูกค้า แม้ว่าในการวิจัยพบว่าด้านนี้ไม่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ แต่การตอบสนองลูกค้าที่ดียังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการขนส่ง การปรับปรุงในส่วนนี้อาจรวมถึงการปรับปรุงระบบสนับสนุนลูกค้า เช่น การใช้เทคโนโลยีแชทบอท หรือการมีทีมงานสนับสนุนที่สามารถตอบปัญหาและช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การขยายขอบเขตการวิจัย การศึกษาควรขยายขอบเขตไปยังพื้นที่อื่นๆ นอกจากเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นและสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการในบริบทที่หลากหลาย

2. การสำรวจปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาไปแล้ว เช่น เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ การวิจัยควรพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคล่องตัวในการให้บริการ ความปลอดภัยของสินค้า หรือความเร็วในการจัดส่ง

3. การใช้เทคนิควิจัยที่หลากหลาย การใช้เทคนิควิจัยที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ลึก การสำรวจออนไลน์ หรือการจัดกลุ่มโฟกัส อาจช่วยให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้นและเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การวิเคราะห์เชิงพหุคูณ อาจให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

คณะทำงานจัดทำรายงานวิจัย Flash Express: กลยุทธ์และคอนเซปต์ในการให้บริการ. (2566). *Flash Express: กลยุทธ์และคอนเซปต์ในการให้บริการ. รายงานวิจัย (หน้า 1-25).*

นฤมล ชุมพล. (2566). ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประภากร ศรีจันทร์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วีรพล บุญมาศ, ศิริชัย สุขสวัสดิ์, และ ศุภวัฒน์ แก้วศรี. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนอำเภอเมืองนครปฐมต่อการใช้บริการรถตู้สาธารณะ. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 28(1), 1-19.
- สมชาย ภูวนันท์. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 45(2), 1-14.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). การขนส่งสินค้าและบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย: ความสำคัญและการเปลี่ยนแปลง ใน *รายงานประจำปีสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประจำปี 2566* (หน้า 102-118)
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม. (2566). *แผนพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ของจังหวัดนครปฐม (พ.ศ. 2566-2570)*.
- Chang, H., Lee, S., & Kim, D. (2022). Customer Satisfaction in the Digital Era: A New Challenge for Logistics. *International Journal of Logistics Management*, 33(2), 377-396.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical Research: Planning and Design* (11th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education, Inc.
- Millet, J. (1954). The Theory of Consumer's Satisfaction and Productivity. *Marketing Review*, 15(3), 1-3.
- Smith, J. & Johnson, M. (2023). The Evolving Landscape of E-commerce and Logistics. *Journal of Business Logistics*, 44(1), 45-60.
- Wang, Y. & Zhao, L. (2022). Quality of Service and Customer Satisfaction: A New Analysis in the Logistics Industry. *Logistics and Supply Chain Management Review*, 20(3), 200-215.