

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง
บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USERS
BLUE AND WHITE LOGISTICS COMPANY LIMITED

ฤดี สุศรีเจริญสุข
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rudee Susrijoensukh
Email: nan_rude@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhang University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.676) ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.742)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ร้อยละ 59.3 (R square = 0.593)

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

ABSTRACT

The research objective was to study the service quality that affects the satisfaction of the users Blue and White Logistics Company Limited. The sample of 400 people were selected by means of simple random sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression statistics.

The results of the study on service quality that affects the satisfaction of users Blue and White Logistics Company Limited showed that most of them were male, aged between 21-30 years old. They worked as an employee of a private company. They had less than bachelor's degree and earned monthly income less than 15,000 baht. Service quality factor Overall was at a high level of their opinions. When considering each aspect, it was found that the quality of service in all 5 areas had a high level of service quality ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.676). Satisfaction of service users in Blue and White Logistics Company Limited showed that most respondents were satisfied with the service of Blue and White Logistics Company Limited at a high level ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.742).

The result of hypothesis testing found that service quality affected the satisfaction of users of Blue and White Logistics Company Limited. When analyzed each side, it appeared that service quality factors, i.e., tangibles, reliability, assurance, and empathy had an effect on the satisfaction of users in Blue and White Logistics Company Limited with statistical significance at the level at 0.05. The service quality factors influenced the satisfaction of service users in Blue and White Logistics Company Limited at 59.3 percent. (R square = 0.593)

Keywords: service quality, satisfaction, Blue and White Company Limited.

บทนำ

โลจิสติกส์ หรือ ลอจิสติกส์ (logistics) เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากร อย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้าเป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่

ข้อมูลจากรายงานประจำปีโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2562 ของ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ภาพรวมโลจิสติกส์ประเทศไทย ในปี 2561 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีมูลค่า 2,190.2 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ภาวะราคาประจำปี (Nominal GDP) มีอัตราการขยายตัว คิดเป็นร้อยละ 5.0 ในปี 2562 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยคาดว่าจะมีมูลค่า 2,258.4 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.4 ต่อ GDP มีอัตราการขยายตัว คิดเป็นร้อยละ 3.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของธุรกิจโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปี 2562 คาดว่ามีมูลค่าเพิ่ม 486.7 พันล้านบาท ขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 3.4 แนวโน้มต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP ในปี 2563 คาดว่าปรับลดลงอยู่ที่ระหว่างร้อยละ 12.9-13.4 จากสถานการณ์เศรษฐกิจภายในประเทศที่หดตัว

ปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนนในปี 2562 การขนส่งสินค้าทางถนน มีปริมาณ 483,168 พันตัน โดยปรับลดลงเล็กน้อยจาก 483,760 พันตันในปี 2561 หรือมีอัตราการขยายตัวลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.1 สวนทางกับปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศรูปแบบการขนส่งทางถนน ที่มีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.8 ผู้ประกอบการนิยมใช้รูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเป็นหลัก เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการขนส่งแบบถึงมือผู้รับ (Door-to-Door) ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ e-Commerce สะดวก เข้าถึงง่าย มีความเร็วและความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายสินค้า

ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าประเทศไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งผู้ประกอบการรายเดิม และผู้ประกอบการรายใหม่ทั้งไทยและต่างชาติ สืบเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้ผู้ให้บริการหลายรายปรับเปลี่ยนในด้านการคิดราคาค่าบริการขนส่งสินค้า ปรับลดระยะเวลาในการขนส่งเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ รวมถึงพัฒนาด้านการให้บริการแข่งขันด้านคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการในการใช้บริการขนส่ง

บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าไปยังปลายทาง และให้บริการขนส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ ในรูปแบบ Cross Docking ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย จัดส่งสินค้าในรูปแบบ B2B B2C และ C2C

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ในส่วนของงานขนส่งสินค้าทางถนน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาคุณภาพการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการขนส่ง ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปจัดทำแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการ และเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการให้บริการขนส่งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งที่ บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ถนนบรมราชชนนี ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน (เดือนธันวาคม 2563 - มกราคม 2564)

ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่จะศึกษา คือ การวิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ตามแนวคิดของ Parasuraman et al.(1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ รูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ใฝ่ใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ถนนบรมราชชนนี ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ธันวาคม 2563 - มกราคม 2564 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1 ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อนำไปดำเนินการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2 ทำให้บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนในการพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน ชญาณิชชู่ โสรส, 2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ (Evaluating service quality) โดยใช้ตัวแบบใจการศึกษา เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. รูปธรรมในการบริการ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้ รูปแบบของความสะอาดสบายทางร่างกาย อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุด้านการสื่อสาร
2. ความเชื่อใจและไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ความสามารถในการแสดงออกถึงความไว้วางใจและ ความถูกต้องด้านการบริการตามที่ให้คำมั่นไว้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้ให้บริการ และจัดสรรบริการที่เพียบพร้อม
4. ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้และการแสดงมารยาทของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสำรวจความไว้วางใจและความมั่นใจของพนักงานด้วย
5. การเข้าใจและรู้จัก (Empathy) การเอาใจใส่จัดเตรียมด้านการดูแลรักษา ความเข้าใจ และรู้จักที่มีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการรายบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1975 อ้างถึงใน อาทิตย์ พจน์อาจ, 2557) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้รับบริการ
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตามแนวความคิดนี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการรับบริการในสถานที่นั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการขนส่ง

เอกสิทธิ์ คงทอง (2556 อ้างอิงใน จุไรพร พิณิจชอบ, 2560) ระบบการขนส่ง คือหนึ่งในกระบวนการวงจรธุรกิจของ สินค้า ที่มีความสำคัญเพราะการที่สินค้าจะถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและตรงเวลานั้น ต้องอาศัยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการต้องมีความเข้าใจในระบบและกระบวนการจัดส่ง เป็นอย่างดี ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าสินค้าชนิดใดเหมาะกับการจัดส่งชนิดใด และจะต้องเป็นการประหยัดต้นทุนของผู้ประกอบการและเจ้าของสินค้าในเวลาเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับโลจิสติกส์ จึงครอบคลุมหลายฝ่าย ตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ วิธีการบรรจุ ขนถ่าย กระบวนการส่ง-รับ ของ ผู้จัดสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งต่าง ๆ

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2560) การจัดการการขนส่ง (Transportation Management) การขนส่งมีหน้าที่หลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าภายในโซ่อุปทานการขนส่งได้กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จสูงสุดของโซ่อุปทานโดยรวมการขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาและสถานที่คือการสร้างความมั่นใจให้กับบริษัทได้ว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการการจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจาก แหล่งกำหนดสินค้าไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดและมีความสม่ำเสมอมากที่สุดความสามารถในการขนส่งจะสร้างความมั่นใจในด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันในตลาดของบริษัท

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด

บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทขนส่งสินค้าทางถนนแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 133 ภายในสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ถนนบรมราชชนนี ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210 แรกเริ่มก่อตั้งจาก บริษัท บลู แอนด์ ไวท์ 1989 จำกัด ในปัจจุบัน บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ให้บริการบริหารจัดการคลังสินค้า ให้เช่าคลังสินค้าพร้อมบริหารจัดการคลังสินค้าด้วยระบบซอฟต์แวร์บริหารจัดการคลังสินค้า WMS ให้บริการงานหลังร้านจัดเก็บสินค้า แพ็คสินค้า ตัดฉลาก และจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าปลายทางขนส่งสินค้าไปยังปลายทาง และให้บริการขนส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ ในรูปแบบ Cross Docking ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย ด้วยศูนย์กระจายสินค้ากว่า 60 แห่งทั่วประเทศ จัดส่งสินค้าในรูปแบบ B2B B2C และ C2C

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญญา แจ้งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งที่ บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล ถนนบรมราชชนนี ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamene ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 378.8 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเป็นการตอบข้อสมมติฐาน โดยในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการจะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ข้อคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจจะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ตัวแปรที่ใช้วัดด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจ

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ของบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.676) ซึ่งคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.731) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.676) ด้านรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.637) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.99$ S.D. = 0.792) และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.737) ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.742)

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยการใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ได้ร้อยละ 59.3 (R square = 0.593)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ รูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนิตา เรื่องฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เก็บข้อมูลจากประชาชนเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 361 ชุด 5 ตำบล ผลการวิจัย

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ รูปธรรมของบริการอยู่ในระดับ มาก ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก การ ให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาติ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจสามารถพยากรณ์ความ พึงพอใจการใช้บริการโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครคุณภาพการบริการด้านรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครคุณภาพการบริการด้านรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึง พ้อใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึง พ้อใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการใน ระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึง พ้อใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการใน ระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พันณิดา เรืองฤทธิ์ (2562)

ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพองส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรวิทย์ สิริวิทยาวาณิช (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ผลการศึกษาพบว่า ในด้านคุณภาพการบริการ ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องที่มีมีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้งมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้ว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด จะอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผู้ทำวิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

ด้านรูปธรรมของบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม ควรมีการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพิ่มความรวดเร็วในการบริการผู้ให้บริการ เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้าในการเคลื่อนย้ายสินค้าบนขานชาลา เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ใช้แรงงานในการเคลื่อนย้ายสินค้า

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า และลดระยะเวลาในการรับสินค้าทุกขั้นตอน

ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ ควรปรับปรุงเรื่องความพร้อมทำงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับสินค้าจากผู้บริการทำ นำสินค้ามาส่ง รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ควรปรับปรุงเรื่องการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทุก ๆ 3 เดือน ในหัวข้อขั้นการปฏิบัติงาน และกรณีศึกษาการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริการ

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้บริการเมื่อร้องขอ ควรปรับปรุงเรื่องการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทุก ๆ 3 เดือน ในหัวข้อกรณีศึกษาการแก้ไขปัญหาและขั้นตอนในการประสานงานให้กับผู้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริการขนส่ง เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ และปัจจัยสำคัญอื่น ๆ เพื่อเพิ่มเติมให้งานวิจัยเรื่องนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

2. เพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะจงมากขึ้น สามารถทราบเหตุและผลในความคิดเห็น เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงบริการได้ตรงจุด

เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2563). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2562*.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2563,

จาก www.nesdc.go.th

จุไรพร พิธิจชอบ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่ง ของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญาณิชฐ์ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา

นิรวิทย์ สิริวิทยาวาณิช. (2559). *ความพึงพอใจการให้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขม*. สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

บริษัท บลูแอนด์ไวท์ โลจิสติกส์ จำกัด. (2563). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2564,

จาก <https://www.bwlogistics.co.th/aboutus.php#history>

เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัฒนินดา เรืองฤทธิ์. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จิระพันธุ์ชาโต. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562.