Journal of Digital Business and Social Sciences

Journal homepage: jdbs.rsu.ac.th

The Influence of Efficiency and Quality of Logistics Work on Decision to Use DHL Service in Pathum Thani Province

อิทธิพลของประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในจังหวัดปทุมธานี

Korakod Suanjaichuen[a]*, Kanokporn Chaiprasit[a]
กรกฎ สรวลใจชื่น[a]*, กนกพร ชัยประสิทธิ์[a]

[a]*Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand*

[*]*Corresponding author: korakod_s@mail.rmutt.ac.th*

Received 16 Febuary 2021; Revised 5 April 2021; Accepted 9 April 2021;
Published Online 8 September 2022

Abstract

The study aimed to 1) explore the use of transport services for consumers in Pathum Thani Province. 2) investigate the relationship between logistical efficiency and transportation service decisions in Pathum Thani Province. 3) find out how the quality of transportation services in Pathum Thani Province affects the decision to use transportation. The sample of this study is DHL's delivery service group in the Pathum Thani area. Using the sampling method, purposive sampling was used, and questionnaires were used as a research tool. To test the hypothesis, use multiple regression analysis. The results revealed that they were mostly female, aged between 18 and 25 years old, with a Bachelor's degree graduated or equivalent, employed by private companies, and earned an income per month of between 15,000 and 25,000 Baht. Efficiency in logistics works. The overall opinion was at a very high level of agreement. The study found that positioning and integration with logistics management and work flexibility were related to the decision to choose transportation service in the area of Pathum Thani Province, statistically significant at 0.05 level, and the quality of transport services. The overall opinion was highly consensual. Research has shown capacity, service access, reliability, and security. The level of 0.05 showed a statistically significant relationship with the decision to use the transportation service in the area of Pathum Thani Province.

Keywords: *Effect; Efficiency; Quality; Transportation Service*

Please cite this article as: Suanjaichuen, K., & Chaiprasit, K. (2022, September). The Influence of Efficiency and Quality of Logistics Work on Decision to Use DHL Service in Pathum Thani Province. *Journal of Digital Business and Social Sciences, 8*(2), Article JDB007, 1-17.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อสำรวจการใช้บริการขนส่งของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้อยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท ด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลวิจัยพบว่า การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ และการยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และด้านคุณภาพการให้บริการขนส่ง ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลวิจัยพบว่า ความสามารถ, การเข้าถึงบริการ, ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ*: อิทธิพล; ประสิทธิภาพ; คุณภาพ; บริการขนส่ง*

Please cite this article as: Suanjaichuen, K., & Chaiprasit, K. (2022, September). The Influence of Efficiency and Quality of Logistics Work on Decision to Use DHL Service in Pathum Thani Province. *Journal of Digital Business and Social Sciences, 8*(2), Article JDB007, 1-16.

1. บทนำ

บริษัท Dalsey, Hillblom and Lynn หรือมีชื่อเรียกย่อว่า DHL เป็นบริษัทสัญชาติเยอรมันที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศและต่างประเทศ อาทิเช่น การขนส่งเอกสาร จดหมาย การขนส่งตู้คอนเทนเนอร์และรวมไปถึงบริการอื่น ๆ ที่ตอบโจทย์กลุ่มตลาดอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ซึ่งบริษัท DHL ถือเป็นบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ที่มีเครือข่ายของการให้บริการกว่า 220 ประเทศทั่วโลก มีบุคลากรกว่า 380,000 คน และมีมูลค่าธุรกิจมากกว่า 60,000 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 2 ล้านล้านบาท โดยประกอบไปด้วยงานหลัก ๆ ได้แก่ DHL Danzas Air & Ocean, DHL Solutions และ DHL Express (FedEx, 2020) จากการหาข้อมูล บริษัท DHL ถือได้ว่าเป็นบริษัทที่มีการจัดการซัพพลายเชน (Supply Chain) ที่ครบวงจร และนอกจากนี้ ในปัจจุบันบริษัทยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิภาพในการบริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบริษัท DHL เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Competency) จึงทำให้ในบางสถานการณ์ บริษัทอาจต้องมีการใช้หลักของการทำงานแบบยืดหยุ่น (Agility: Adaptability and Flexibility) หรือการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อการขนส่งสินค้าที่จะเพิ่มขึ้นมาในอนาคต

ผู้ประกอบการโลจิสติกส์หลายราย จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบันที่กำลังเกิดขึ้นนั้น ดังนั้น หากจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบันที่กำลังจะเกิดขึ้น ที่ไม่ว่าจะเป็น การแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ปริมาณของพัสดุที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนดำเนินการที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น ความต้องการในการขนส่งสินค้าที่รวดเร็วขึ้น เทคโนโลยีการขนส่งรูปแบบใหม่ หรือแม้กระทั่งวิกฤตการณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์จึงมีความสำคัญอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการ (Euromonitor International, 2020)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยถือได้ว่าเกิดการผันผวนอย่างมาก บางธุรกิจมีการเติบโตขึ้นมาก และบางธุรกิจกลับขาดทุนและไม่ประสบความสำเร็จในด้านโลจิสติกส์ อันเนื่องด้วยปัจจัยหลายอย่างที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป จึงนำมาซึ่งการบริการที่ต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยนั้น มีการแข่งขันค่อนข้างมากและรุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการแต่ละรายจำเป็นต้องหาวิธีในการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อนำมาเพิ่มการบริหารการจัดการที่ดียิ่งขึ้น เช่น การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ การทำงานด้วยความโปร่งใส การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน รวมไปถึงระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค หรือ ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการโลจิสติกส์ (กันต์ธมน สุขกระจ่าง และธราธร กูลภัทรนิรันดร์, 2557) นอกจากนี้ ผลที่ได้ตามมาคือกระแสการตอบรับที่ดีของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งนั่นจะเป็นการสร้างฐานลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก โดยสิ่งเหล่านี้ถือเป็นกลยุทธ์ในด้านประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการที่จะทำให้ผู้ให้บริการทั้งผู้ประกอบการโลจิสติกส์สามารถแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกัน และขยายธุรกิจให้เติบโตขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัท DHL นั้นคือ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่มีกระบวนการขนส่งเส้นทางคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ และอากาศ ที่เป็นไปตามกระบวนการที่เกิดขึ้นของโลจิสติกส์ ซึ่งทำให้การจัดส่งสินค้านั้นเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและนอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการของบริษัทได้ตามสาขาต่าง ๆ ที่มีให้บริการกว่า 220 ประเทศทั่วโลก และผู้ใช้บริการยังจะสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ได้อีกด้วย เช่น การสั่งบรรจุภัณฑ์ในการจัดส่ง การส่งสินค้าออนไลน์ การดูอัตราค่าบริการและระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า รวมไปถึงการติดตามสถานะของสินค้า และการบริการอื่น ๆ อีกหลากหลายบริการผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท โดยทุกขั้นตอนการทำงานนั้นจะต้องมีการดูแลใส่ใจทั้งสินค้าและผู้ที่ใช้บริการ ทำงานด้วยใจ และมีความโปร่งใส ส่งสินค้า

ให้ถึงจุดหมายปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนด โดยที่ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสินค้า และเกิดสูญหายของสินค้าในระหว่างการขนส่ง บริษัทยังมีนโยบายในการรับผิดชอบต่อความเสียหายของสินค้าให้แก่ผู้ใช้บริการ (FedEx, 2020)

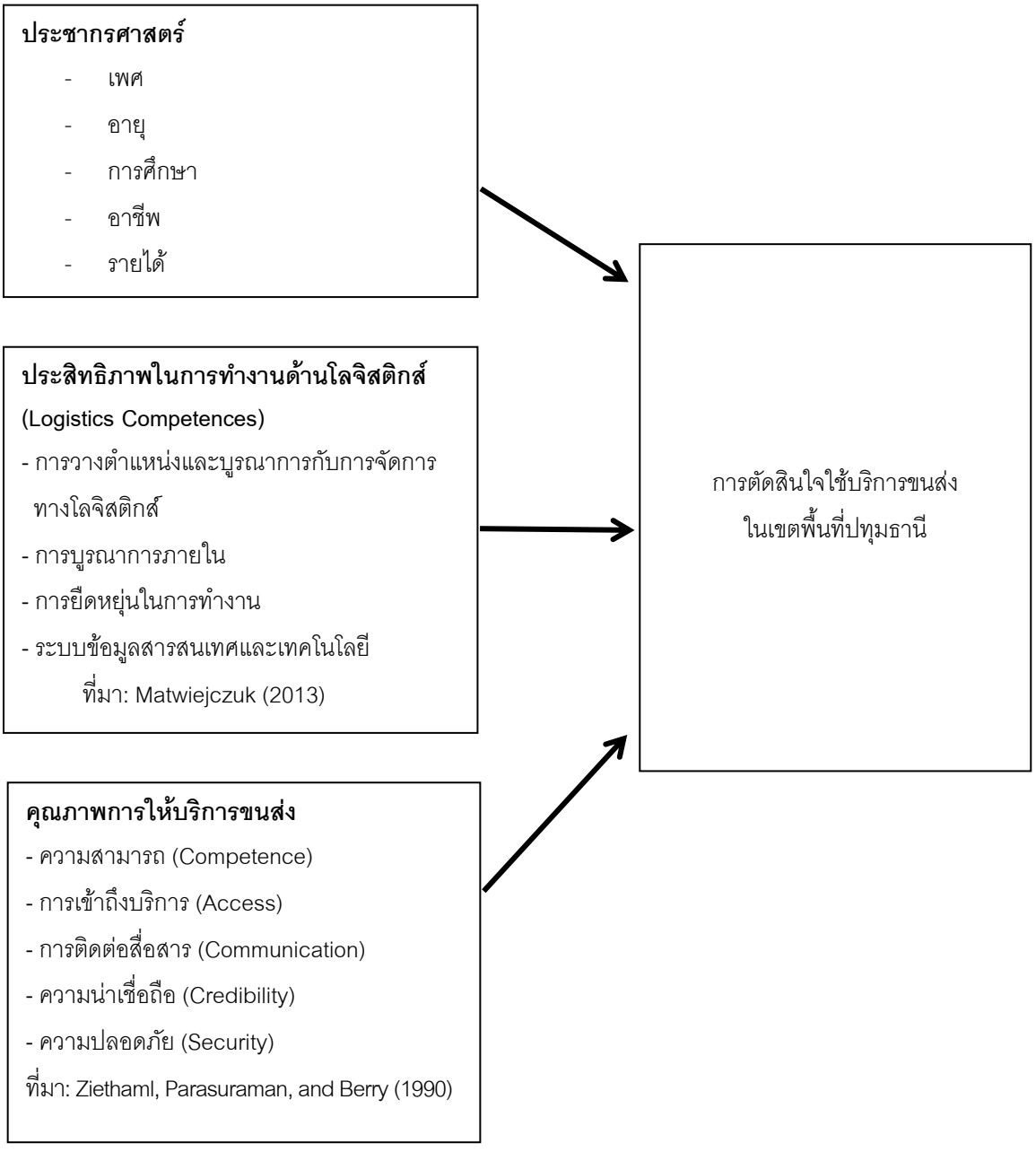
อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของจังหวัดปทุมธานีในปัจจุบัน เป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวและมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น จังหวัดปทุมธานีขึ้นชื่อได้ว่าเป็นจังหวัดที่กระจายสินค้าครอบคลุมหลายจุด ซึ่งบริษัท DHL เป็นอีกหนึ่งบริษัทขนส่งที่มีผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ โดยในจังหวัดปทุมธานีนั้นมีสาขาของบริษัท DHL ให้เลือกใช้บริการหลากหลายสาขาที่กระจายอยู่ทั่วจังหวัดปทุมธานีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเป็นการตีตลาดแข่งกับคู่แข่งอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เนื่องจากอุตสาหกรรมการขนส่งโลจิสติกส์ นั้น เป็นประเด็นที่มีผู้คนให้ความสนใจค่อนข้างสูง ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าอุตสาหกรรมการขนส่งโลจิสติกส์ นั้น เป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย ที่มีการบริการที่ดีและค่อนข้างเร็ว สามารถตอบโจทย์ของผู้บริโภคได้ ทำงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานในการบริการอย่างเป็นระบบและมีใจรักในงานบริการ สามารถส่งของหรือสินค้าได้ถึงมือผู้รับภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่ให้บริการโลจิสติกส์จำเป็นต้องดูแล เอาใจใส่ รับผิดชอบต่อสินค้า และสร้างความมั่นใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความความไว้วางใจต่อองค์กร และกลับมาใช้บริการซ้ำ ผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่องอิทธิพลของประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาธุรกิจการขนส่งได้ อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ในการใช้บริการขนส่งของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งที่มีความอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

3. **กรอบแนวความคิด**

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) **ตัวแปรตาม** (Dependent Variable)



4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของโลจิสติกส์ (Logistics Competencies) คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงานของโลจิสติกส์ โดยกระบวนการวางแผนและควบคุมขั้นตอนในการนำส่งสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างถูกต้อง และจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพการและมีต้นทุนในการ ทำต่ำที่สุด และอยู่ในมาตรฐานที่สามารถยอมรับได้นั้น ขอบข่ายการทำงานของโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การขนส่ง การบริการลูกค้า การกระจายสินค้า การจัดการสินค้าคงคลังการการผลิต การจัดการวัตถุดิบ จัดการคลังสินค้า และการจัดการผู้จัดส่งวัตถุดิบ ซึ่งการทำงานแต่กิจกรรมจะแตกต่างกันออกไป โดยที่ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมส่งผลต่อผู้ใช้บริการในแต่ละด้านโดยตรง เนื่องจากผู้ใช้บริการนั้น จะต้องมั่นใจว่าองค์กรที่ใช้บริการนั้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีการบริหารงานภายในองค์กรที่เป็นระบบและมีมาตรฐานในการให้บริการ มีกระบวนการขนส่งที่แม่นยำตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการทำงาน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะสินค้าในขณะนี้อยู่ที่ใด (Real time) และถึงมือผู้รับหรือยัง โดย 10 ประเด็นหลัก ๆ ของความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ (1) การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทำงานโลจิสติกส์ (2) การบูรณาการควบคู่ผู้ผลิต (3) การบริหารการกระจายสินค้า (4) การบูรณาการกับผู้บริโภค (5) การบูรณาการภายในองค์กร (6) การทำงานด้วยความโปร่งใส (7) การยืดหยุ่นในการทำงาน (8) กระบวนการขนส่ง (9) การบริหารจัดการสินค้า และ(10) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี (Matwiejczuk, 2013)

จากประเด็นทั้ง 10 ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ามานั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ของบริษัท DHL ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ จึงมีการมองเห็นถึงประเด็นของความสำคัญต่าง ๆ เนื่องจากบริษัท DHL เป็นบริษัทที่ทำการขนส่งสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นหลัก จึงทำให้ผู้วิจัย คัดเลือก 4 ประเด็นหลัก ๆ ที่สอดคล้องกันกับรูปแบบของการดำเนินกิจกรรมทำงานด้านโลจิสติกส์ ดังนี้

1) การวางตำแหน่ง และบูรณาการกับการจัดการทำงานโลจิสติกส์ บริษัท DHL มีการบริหารระบบโลจิสติกส์ ตั้งแต่ต้นการทำงานของสินค้าว่าอยู่ที่ส่วนไหนของโลก อาทิเช่น สินค้าถูกส่งมาทำงานเรือมาถึงท่าเรือ ถูกเปลี่ยนขนส่งจากทางน้ำเป็นทางบกโดยส่งไปยังคลังสินค้า จากคลังสินค้าถูกกระจายสินค้าต่อไปยังลูกค้า จนกระทั้งสินค้านั้นถึงมือลูกค้า

2) การบูรณาการภายใน เช่น การที่สินค้าถูกส่งคืนโดยใช้แพลตฟรอมในการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถทำงานร่วมกันกับระบบการบัญชี โดยใช้ซอฟต์แวร์เดียวตั้งแต่กระบานการจัดการสั่งซื้อสินค้า ที่ออกใบคำสั่งซื้อ กระบวนการจัดการคลังสินค้าสินค้า ซึ่งเหมาะสำหรับผู้จัดส่งสินค้า ที่ต้องจัดการสินค้าในปริมาณมาก ๆ ที่ต้องนำซอฟต์แวร์มาบูรณาการฟังก์ชันในการทำงานนั้น ๆ ของระบบการจัดการส่งสินค้านั้น

3) การยืดหยุ่นในการทำงานคือการเอาใจใส่ต่อพนักงานของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรับผิดชอบ และความห่วงใยต่อของลูกจ้าง ครอบครัว จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น เช่น ในเรื่องของชั่วโมงหรือเวลาในการทำงาน มีการอนุญาตสำหรับการลาหยุดหรือลาพักร้อนต่าง ๆ ซึ่งบริษัท DHL นั้น มีความยืดหยุ่นที่ค่อนข้างสูงมากต่อความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรับได้อย่างเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละรายได้

4) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีบริษัท DHL นั้น ได้ใช้เงินลงทุนจำนวนมากกับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการเรียนรู้ น่าเชื่อถือ มีมาตรฐานในการจัดส่ง ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ใน การฝึกอบรมพนักงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) แทนการฝึกอบรมต่าง ๆ เช่น การอบรมในห้องเรียน หรือการอบรมผ่านระบบ Interactive Video ที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่ง

Zeithaml et al. (1990, p.19) ตามแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่าน ดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการ ที่สนใจทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจังมาตั้งแต่ ปี ค.ศ.1983 เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้า

2) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้การได้เป็นอย่างดี

4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทางโดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5) ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ความน่าไว้วางใจ

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ

9) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

10) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย

5. การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงต้องคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (สุนทรี เจริญสุข, 2555) ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เจาะจงเก็บข้อมูลกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในเรื่องอิทธิพลของประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการขนส่ง ของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีทั้งหมด 6 สาขา ดังนี้ DHL สาขาลำลูกกา คลอง 2, DHL สาขาบ้านเอื้ออาทร ลำลูกกา, DHL สาขาตลาดนานาเจริญ, DHL สาขารังสิต, DHL สาขาธัญบุรี คลอง 4 และ DHL สาขาคลองหลวง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร กล่าวคือ เมื่อต้องการกลุ่มตัวอย่าง 400 คน บริษัท DHL มีทั้งหมด 6 สาขาในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแจกแบบสอบถามสาขาละ 67 ชุด รวมเป็น 400 ชุด เก็บข้อมูลบริเวณหน้าสาขาของบริษัท DHL ในช่วงระยะเวลา 08.00-17.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed Ended Question) ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการขนส่ง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความสามารถ, การเข้าถึงบริการ, การติดต่อสื่อสาร, ความน่าเชื่อถือ, ความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นสถิติใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความแตกต่างของตัวแปร โดยสถิติ ดังนี้

2.1) ใช้สถิติ Independent - Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% (α = 0.05)

2.2) ใช้สถิติ One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% (α = 0.05) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2.3) ทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และมีรายได้อยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

1. การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ นั้น กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ให้ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่เท่ากับ 4.2544 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่ง ให้ความสำคัญกับกับบริษัทมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

2. การบูรณาการภายใน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับองค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ตัดสินใจใช้บริการสามารถแสดงความเห็นในการที่จะพัฒนาการให้บริการองค์กรให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

3. การยืดหยุ่นในการทำงาน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้

ความสำคัญกับบริษัทมีการให้บริการรับคืนสินค้าในกรณีสินค้าเสียหายทำให้ท่านรู้สึกลดความเสี่ยงในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

4. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี โดยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีให้ความสำคัญกับผู้บริโภคสามารถตรวจสอบสถานะสินค้าออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง โดยผ่านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่ง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

1. ความสามารถ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านความสามารถ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

2. การเข้าถึงบริการ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับรูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

3. การติดต่อสื่อสาร กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

4. ความน่าเชื่อถือ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

5. ความปลอดภัย กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่เท่ากับ 4.08เมื่อพิจารณา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งให้ความสำคัญกับพนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่ บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และการเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีให้ความสำคัญกับหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต่อไปหากท่านพึงพอใจใน การใช้บริการ และสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มากที่สุด รองลงมาคือก่อนการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ท่านจะหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความต้องการในการนำส่งพัสดุและเอกสารผ่านทางบริษัทขนส่งอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การให้บริการมีการติดต่อประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลหรือแก้ไขปัญหากับลูกค้า

อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านมักทำการเปรียบเทียบทางด้านราคาและคุณสมบัติอื่น ๆ ก่อนเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านมักใช้บริการบริษัทนำส่งพัสดุที่มีบุคคลใกล้ชิดเคยใช้บริการมาก่อนหรือแนะนำท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ท่านไม่ลังเลที่จะเลือกบริษัทนำส่งพัสดุที่ท่านประเมินแล้วพบว่ามีคุณภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และการจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ประชากรศาสตร์	N	$\bar{x}$	S.D	t	Sig.
เพศ					
ชาย	171	4.3573	.51162	8.277	.004*
หญิง	229	4.2397	.58538		
อายุ					
น้อยกว่า 18 ปี	11	4.3273	.31966	6.460	.000*
18 - 25 ปี	188	4.1633	.63934		
26 - 35 ปี	176	4.4023	.42921		
36 - 45 ปี	25	4.4360	.59504		
การศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	3.4435	.51153	22.180	.000*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	282	4.3309	.53591		
ปริญญาโท	93	4.3667	.46259		
สูงกว่าปริญญาโท	2	4.7000	.00000		

ประชากรศาสตร์	N	$\bar{x}$	S.D	t	Sig.
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	124	4.1823	.46347	2.498	.059
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	50	4.3720	.45087		
พนักงานบริษัทเอกชน	156	4.3481	.58778		
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	70	4.2929	.67830		
รายได้					
ต่ำกว่า 15,000 บาท	82	4.0756	.47546	9.110	.000*
15,000 - 25,000 บาท	212	4.3132	.59158		
25,001 - 40,000 บาท	80	4.3200	.51248		
40,001 บาท ขึ้นไป	26	4.6846	.35065		

จากตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านเพศ (Sig. = .004), ด้านอายุ (Sig. = .000), ด้านการศึกษา (Sig. = .000) และด้านรายได้ (Sig. = .000) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และด้านอาชีพ (Sig. = .059) ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.664	.182		9.127	.000*
1. การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์	.430	.053	.477	8.040	.000*
2. การบูรณาการภายใน	.040	.059	.044	.983	.495
3. การยืดหยุ่นในการทำงาน	.133	.062	.135	2.138	.033*
4. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี	.018	.059	.019	.305	.761
$R = 0.614$ $R^2 = 0.737$ Adjusted $R^2 = 0.371$ $SE_{Est} = 0.44214$ $F = 59.800$ $p = .000$					

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง ของบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ (Sig. = .000) และการยืดหยุ่นในการทำงาน (Sig. = .033) โดยค่า $R^2 = 0.737$ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากร เท่ากับ 0.44214 มีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.614 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ เท่ากับ 1.664 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการรูปแบบคะแนนดิบ

Y = 1.664 + 0.430 (การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์) + 0.133 (การยืดหยุ่นในการทำงาน)

จากสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ในด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์และด้านการยืดหยุ่นในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการขนส่ง ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการขนส่ง กับการตัดสินใจเลือกใช่บริการขนส่งบริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.737	.149		4.929	.000*
ความสามารถ	.172	.041	.175	4.195	.000*
การเข้าถึงบริการ	-.132	.045	-.154	-2.926	.004*
การติดต่อสื่อสาร	.086	.044	.104	1.960	.051
ความน่าเชื่อถือ	.604	.042	.625	14.255	.000*
ความปลอดภัย	.114	.041	.134	2.801	.005*
$R = 0.795$ $R^2 = 0.632$ Adjusted $R^2 = 0.627$ $SE_{Est} = 0.34044$ $F = 135.143$ $p = .000$					

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการขนส่ง กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความสามารถ(Sig. = .000) การเข้าถึงบริการ (Sig. = .004) ความน่าเชื่อถือ (Sig. = .000) และความปลอดภัย (Sig. = .005) โดยค่า $R^2 = 0$. โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.34044 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.795 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ เท่ากับ 0.737 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการรูปแบบคะแนนดิบ

Y = 0.737 + 0.172 (ความสามารถ) – 0.132 (การเข้าถึงบริการ) + 0.604 (ความน่าเชื่อถือ) + 0.114 (ความปลอดภัย)

จากสมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการขนส่งในด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

7. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

- เพศ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชาภัทร บัวแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการคุณภาพและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำเปรียบเทียบระหว่าง บริษัท ขนส่งเคอรีเอ็กซ์เพรส จำกัด และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ผลงานวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

- อายุ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 18 -25 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาตวงศ์ชัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม.ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด สอดคล้อง กับงานวิจัยของ วราภรณ์ หลุมเจริญภักดี (2562) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการขนส่งพัสดุของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- การศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่ามีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรัตน์ อภิชาตวงศ์ชัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

- อาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันพิชิตต์ อรรคดี (2560, น. 62) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ขนส่งของบริษัทยูเซ็นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

- รายได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

- ประสิทธิภาพในการทำงานด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์

ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ผลวิจัยพบว่า การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี และการยืดหยุ่นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา กีระนันทน์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน จำเป็นจะต้องใช้ความสามารถของระบบการบูรณาการภายในและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลคู่ค้า และกระบวนการการทำงานเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบเพื่อให้การจัดการและการทำงานมีประสิทธิภาพ

- คุณภาพการให้บริการขนส่ง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท DHL ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ความสามารถ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะชัย สุทธิชาญ และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ควรให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ และยืดหยุ่นในการทำงาน ทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรไม่ได้เคร่งครัดเกินไป พร้อมทำงานบริการด้วยใจส่งผลให้ผู้ตัดสินใจใช้บริการสามารถกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างสม่ำเสมอด้วยความพึงพอใจ

2. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่ง ได้แก่ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ เพราะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่สร้างความเชื่อมมั่นให้กับผู้ที่ใช้บริการ และควรมีการสร้างช่องทางการสื่อสารที่ให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งพัสดุได้อย่างสะดวก หรือการสร้างช่องทางในการรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งในกรณีที่เกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการใช้ปัจจัยหลาย ๆ อย่างในการตัดสินใจ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่ง เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการขนส่งในอนาคต

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำอย่างละเอียด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ทางด้านธุรกิจขนส่ง

เอกสารอ้างอิง

กันต์ธมน สุขกระจ่าง, และธราธร กูลภัทรนิรันดร์. (2557, พฤษภาคม). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งของกลุ่มผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์แปรรูปสัตว์น้ำโดยวิธีการวิเคราะห์ ตามลำดับชั้น*. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตครั้งที่ 2 “บูรณา การสหวิทยาการงานวิจัยสู่มาตรฐานสากล” มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.

ชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์. (2558). *ความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลตอการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณิชาภัทร บัวแก้ว. (2561). *พฤติกรรมการใช้บริการคุณภาพและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำเปรียบเทียบระหว่าง บริษัท ขนส่งเคอรีเอ็กซ์เพรส จำกัด และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปิยะชัย สุทธิชาญ และคณะ. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, *4*(2), 411-423.

วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ. (2558). *คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วราภรณ์ หลุมเจริญภักดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการขนส่งพัสดุและเอกสารของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันพิชิตต์ อรรคดี. (2560). *ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

ศุภรัตน์ อภิชาตวงศ์ชัย. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม.ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุชาดา กีระนันทน์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนทรี เจริญสุข. (2555). *การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กรณีศึกษาบริษัท วี-เซิร์ฟโลจิสติกส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

Euromonitor International. (2020). *Making sense of global markets*. Retrieved from https://www.euromonitor.com/

FedEx. (2020). *เกี่ยวกับ DHL*. Retrieved from http://www.fedex.com/th_thai/about/who.html

Matwiejczuk, R. (2013). Logistics potentials in business competitive advantage creation. *Logforum, 9*(4), 265-275. Retrieved from http://www.logforum.net/issue4/5

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptios*. New York: The Free.