



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท KERRY EXPRESS

ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาปั๊มซัสโก้พหลโยธินกม. 37

FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE EXPRESS DELIVERY SERVICE OF KERRY EXPRESS COMPANY IN KHLONG LUANG DISTRICT, CASE STUDY, SUSCO GAS STATION BRANCH, PHAHOLYOTHIN KM. 37

มนิรัตน์ คงเวียง¹

¹ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต, Kongveing.m@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express 2.เพื่อศึกษาลักษณะของพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express และ 3.เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาปั๊มซัสโก้พหลโยธินกม.37 จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ทดสอบ T- test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่า Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000 บาท ในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 101-300 บาท โดยนิยมใช้บริการประเภท Next Day ช่วงเวลาหลังจาก 18:00 น. และใช้บริการพัสดุที่มีลักษณะเป็นกล่อง ส่วนด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ค่าเฉลี่ย 4.1830 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.1910 และด้านการสนองตอบลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.1350 ตามลำดับ ส่วนด้านของการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express พบว่า ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการใช้บริการภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.0867 โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งเอกชน (Kerry Express) ในอนาคตมากที่สุด รองลงมาคือ ตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยคำนึงถึงคุณภาพของบุคลากร ทำเลที่ตั้ง ความคุ้มค่าคุ้มราคา และมีเพื่อนชักชวน แนะนำบอกต่อ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, บริษัทขนส่งสินค้า, บริการขนส่งด่วน

ABSTRACT

This research aimed to 1. study the demographic characteristics that affect the decision to use the express delivery service of Kerry Express Company 2. study the behavioral science characteristics that affect the decision to use the express delivery service of Kerry Express Company and 3. To study the service quality factors affecting



Decision to use express delivery service of Kerry Express Company. This study is quantitative research. The population used in the research was Kerry Express service users in Khlong Luang District. At the Susco gas station, Phaholyothin km. 37, the number of 400 people was analyzed by descriptive statistics by finding the frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential analysis of data by T- test, one way Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis.

The results of the research found that the majority of the population were females. 21-40 years old, have a bachelor's degree, single status, and most of them work as employees/employees of private companies with an average monthly income of 10,001 - 20,000 baht. The behavior of service users found that most of the population used the service 3-4 times a week and the average cost of using the service is 101-300 baht by using the Next Day service. Using the service after 18:00 and using the parcel service that looks like a box as for the opinions on service quality factor, it was found that tangible, average 4.1830, reliability, average 4.1910 and customer response, average 4.1350. As for the decision to use the express service of Kerry Express, it was found that the decision-making factor in using the service the overall average is 4.0867. The sample group chose the private transport service (Kerry Express) in the future the most, followed by deciding to use the service by considering the quality of personnel, location and value for money and have friends persuade, recommend and tell, respectively

Keywords: Marketing Mix, Logistic Company, Express Delivery Service

1. บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจการขนส่งเป็นธุรกิจที่สำคัญต่อการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะการขนส่งเป็นกิจกรรมหนึ่งซึ่งช่วยสนับสนุนการค้าและธุรกิจต่าง ๆ ตั้งแต่การขนส่งวัตถุดิบในภาคธุรกิจไปจนถึงการขนส่งสินค้าไปยังภาคผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากความต้องการขนส่งสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการขยายตัวในธุรกิจการขนส่งคือการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วของตลาดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce ในประเทศไทยที่ดึงดูดนักลงทุนรายใหม่ให้เข้ามาแข่งขันกันในตลาดขายสินค้าออนไลน์และตลาดผู้บริโภคด้านการบริการขนส่งพัสดุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นแล้วการบริการขนส่งสินค้าของไทยจึงมีปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนนของไทยมีสัดส่วนถึง 81% ของปริมาณขนส่งสินค้ารวม เป็นผลจากที่ผ่านมา รัฐบาลไทยให้การสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ทำให้มีระยะทางถนนครอบคลุมถึง 86.9% ของเส้นทางขนส่งทั้งหมดของประเทศ อีกทั้งคุณลักษณะของการขนส่งทางถนนที่สามารถส่งตรงจากผู้ส่ง (หรือต้นทาง) ถึงผู้รับ (ปลายทาง) (Door to Door Transport) และใช้เชื่อมโยงการขนส่งรูปแบบอื่นที่ไม่สามารถให้บริการขนส่งจากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างสมบูรณ์ เช่น การขนส่งสินค้าทางราง น้ำ และอากาศ จะต้องใช้รถบรรทุกเป็น Feeder ขนถ่ายสินค้าต่อไปยังผู้รับปลายทาง ทำให้การขนส่งทางถนนเป็นรูปแบบการขนส่งหลักและมีบทบาทสูงต่อภาคขนส่งรวมของประเทศ สะท้อนจากค่าใช้จ่ายของการขนส่งทางถนนโดยรวมที่สูงกว่าค่าใช้จ่ายของการขนส่งรูปแบบอื่นมาโดยตลอด (ปิยะนุช สสภาพงษ์ภักดี, 2561)

EIC ธนาคารไทยพาณิชย์ (ธนาคารกรุงศรี, 2565) ได้วิเคราะห์ถึงธุรกิจขนส่งพัสดุในปี 2020 ไว้ว่ามูลค่าตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุของไทยมีแนวโน้มเติบโต โดยมีปัจจัยสนับสนุนหลักจากการซื้อขายสินค้าผ่าน E-Commerce



โดยตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุ (Parcel Delivery) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับตลาด E-Commerce ของไทย เป็นผลจากการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้การลดราคาค่าขนส่งนอกจากจะมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการดึงดูดปริมาณขนส่งพัสดุเพิ่มขึ้นและทำให้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นแล้ว ปริมาณการขนส่งที่มากขึ้นยังช่วยลดต้นทุนการขนส่งเฉลี่ยของผู้ประกอบการ โดยบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่มีความพร้อมด้านโลจิสติกส์ การจัดส่งพัสดุนำของประเทศไทย และเป็นผู้ให้บริการด้าน E-Commerce อย่างครบวงจร

จากปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุทำให้หลายๆบริษัทต้องเร่งแข่งขันทางด้านคุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็วและราคา พบว่าบริการขนส่งของ Kerry Express นั้นมีความรวดเร็วอีกทั้งยังมีการลดอัตราค่าบริการที่มากที่สุดในตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุ แต่ยังไม่ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของขนส่ง Kerry Express ที่ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจจนตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของ Kerry Express ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37 เพื่อนำมาวิเคราะห์พัฒนาปรับปรุง และเชื่อมั่นว่ามีประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทขนส่ง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นการพัฒนาศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจขนส่ง และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการและเกิดความจงรักภักดีต่อแบรนด์มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37

2.2 เพื่อศึกษาลักษณะของพฤติกรรมศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาจากประชากร คือ ผู้ใช้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาบีมส์สโกล์พหลโยธินกม.37 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรเป้าหมายที่แน่นอน จึงใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด คือ สูตรของ W.G. Cochran (W.G. Cochran, 1953 อ้างถึง ยุทธ ไกยวรรณ 2551: 77) ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ได้เท่ากับ 384.16 หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน ดังนั้นสำหรับในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจริงพร้อมค่าเผื่อความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล คือ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้คือแบบสอบถามประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ, พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ, ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ



ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการรับประกัน (Assurance) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ระบบสารสนเทศ (Information) รวมจำนวนข้อ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express จำนวน 33 ข้อ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

ในการวิเคราะห์สถิติ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลเชิงกลุ่มในแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ และในส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ ประเภทที่ใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ลักษณะพัสดุที่ใช้บริการ ปริมาณพัสดุที่ส่งโดยเฉลี่ย จำนวน 400 คน และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านระบบสารสนเทศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในส่วนของสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติทดสอบค่า Independent Sample T-Test และ One – way ANOVA จำแนกหาค่าความแปรปรวนที่ได้จากข้อมูล โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express และการทดสอบอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติทดสอบค่า Multiple Regression Analysis โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาปิ่นมัสส์โก้พหลโยธินกม.37 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาฎยา โทธิมากุล และอรไท ชั่วเจริญ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 68.0 มี ช่วงอายุตั้งแต่ 21 - 30 ปี มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาปิ่นมัสส์โก้พหลโยธินกม.37 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการคือ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการอยู่ที่ 101 - 300 บาท ประเภทที่ใช้บริการที่นิยมมากที่สุดคือ บริการประเภท Next Day หรือบริการส่งพัสดุถึงวันถัดไป ช่วงเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลาหลังจาก 18:00 น. ลักษณะพัสดุที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการพัสดุที่มีลักษณะเป็นกล่อง และปริมาณพัสดุที่ส่งโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ส่งพัสดุ โดยเฉลี่ย 7 - 9 ชิ้นต่อครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชมิน สารพันธ์ และรุ่งนภา กิตติลาภ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้ บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่ง ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สภาพการเลือกใช้



บริการขนส่งสินค้าของ ผู้ค้าส่ง เป็นประเภทธุรกิจส่วนตัวซึ่งเป็นของเล่นของใช้ มีการจัดส่งสินค้า 2-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการส่ง สินค้า 14.00-17.00 น. ใช้บริการขนส่ง Kerry มีค่าใช้จ่ายประมาณอยู่ที่ ไม่เกิน 1,000 บาท/ครั้ง

คุณภาพการให้บริการขนส่ง Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง สาขาปทุมธานี 37 พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.1830 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสถานที่ตกแต่งสะอาดและสวยงามมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ มีเพียงพอต่อความต้องการ สถานที่อยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม และเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ของบริษัทมีความทันสมัย ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.1910 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับประกันหากพัสดุชำรุดเสียหายจากการใช้บริการของบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการมีความเที่ยงตรงและถูกต้อง ใบเสร็จการชำระเงินมีรายละเอียด ข้อมูลที่สำคัญระบุชัดเจน พนักงานสามารถให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีความรู้ในเรื่องข้อมูลในการให้บริการอย่างถูกต้อง ตามลำดับ ด้านการสนองตอบลูกค้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.1350 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับพนักงานมีความตรงต่อเวลารวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม พนักงานให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเสมอ และพนักงานแจ้งวิธีปฏิบัติต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการได้ตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ตามลำดับ ด้านการรับประกัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.0795 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นใจในการใช้บริการของบริษัท Kerry Express มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัท Kerry Express มีความรวดเร็วในการขนส่งเป็นไปตามมาตรฐาน พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถ พฤติกรรมของพนักงานทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และชื่อเสียงของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.1583 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการให้บริการมีความเท่าเทียมต่อผู้มาใช้บริการทุกรายมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความใส่ใจในการให้คำตอบหรือแนะนำ ข้อมูลต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ พนักงานแนะนำค่าบริการและคำนวณค่าบริการให้ผู้ที่มาใช้บริการ และพนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ด้านระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.0417 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการตรวจสอบและติดตามพัสดุตามเวลาจริงมากที่สุด รองลงมาคือ มีการให้บริการแอปพลิเคชันครอบคลุมการให้บริการ และการบริการแอปพลิเคชันมีความเสถียรในการใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวานนท์ จันทร์ประวัติน และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของ ไปรษณีย์ไทยที่ ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่ง พัสดุโดยไปรษณีย์ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) ด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ด้านความสัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) และด้านการตอบสนองอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท KERRY EXPRESS ในอำเภอคลองหลวง
กรณีศึกษา สาขาป๋มซ์สโโก้พลโยธินกม. 37

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	-.010	.074	-.011	-.136	.893
ด้านความน่าเชื่อถือ	-.128	.115	-.142	-1.113	.277
ด้านการสนองตอบลูกค้า	-.378	.245	-.388	-1.542	.137
ด้านการรับประกัน	1.165	.093	1.153	12.508	.000
ด้านความเอาใจใส่	.340	.160	.344	2.116	.045
ด้านระบบสารสนเทศ	-.012	.169	-.012	-.068	.946

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ด้านการรับประกัน และด้านความเอาใจใส่ ส่วนที่เหลืออีก 4 ปัจจัยนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิจัยของศิริรัตน์ ญาณปรีชา (2563) การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้า บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีผลต่อการใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้า โดยหัวข้อที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้า บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้า โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 (SD=0.29) รองลงมาคือ ท่านมีแนวโน้มที่จะแนะนำ การเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทที่ท่านใช้บริการ ให้แก่ครอบครัว หรือคนรู้จักให้มาใช้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 (SD=0.30) และท่านคิดว่าบริษัทมีการบริการที่ตอบสนองการให้บริการอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการของท่าน โดยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 (SD=0.45)

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

5.1.1 ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของค่าบริการ ให้มีค่าบริการที่ถูกลงมา เนื่องจากค่าบริการบางลักษณะของพัสดุที่ราคาสูง

5.1.2 ด้านประเภทในการใช้บริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องประเภทของจากจัดส่งพัสดุในมีความตรงต่อเวลา และรวดเร็ว ทางบริษัทควรจะทำตามมาตรฐานของประเภทที่ระบุไว้ข้างกล่องพัสดุให้ถูกต้อง เพื่อให้ผู้มา



ใช้บริการมั่นใจว่าพัสดุที่ให้บริการจะจัดส่งถึงผู้รับพัสดุได้ตรงเวลา และรวดเร็วตามที่ระบุประเภทไว้ข้างกล่อง และจัดอบรมพนักงานให้โทรหาผู้รับพัสดุทุกครั้งก่อนเข้าจัดส่งทุกคน

5.1.3 ด้านลักษณะของพัสดุ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของลักษณะของพัสดุที่ให้บริการ ควรมีลักษณะพัสดุ กล่อง ที่จำหน่ายในสาขาให้หลากหลายขึ้น และทางบริษัทจึงควรกำหนดเพิ่มน้ำหนักในการจัดส่งให้เพิ่มขึ้นด้วย

5.1.4 ด้านการรับประกัน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการมีความมั่นใจในการใช้บริการของบริษัท Kerry Express และบริษัท Kerry Express มีความรวดเร็วในการขนส่งเป็นไปตามมาตรฐาน ทางบริษัทจึงควรกำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจนว่าหากส่งแล้วจะได้รับสินค้าเมื่อใด และหากไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีการรับผิดชอบจากทางบริษัท

5.1.5 ด้านความเอาใจใส่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการมีความเท่าเทียมต่อผู้มาใช้บริการทุกราย และพนักงานมีความใส่ใจในการให้คำตอบหรือแนะนำ ทางบริษัทจึงควรเน้นย้ำกับพนักงานให้ปฏิบัติกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการทุกรายอย่างเท่าเทียม และมีความใส่ใจในการบริการลูกค้าทุกคน

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยเกิดความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่น ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

5.2.2 การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express ในอำเภอคลองหลวง กรณีศึกษา สาขาบีมซัส ใกล้เคียง โยธินกม.37 ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงผู้ใช้บริการขนส่งด่วนของบริษัท Kerry Express เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาขนส่งด่วนของบริษัทอื่นๆ รวมด้วย

เอกสารอ้างอิง

ฉิมชน สารพันธ์ และรุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของ

ผู้ประกอบการค้าส่ง ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(1), 17-25.

นาฎยา โทธิมากุล และอรไท ชิวเจริญ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทขนส่งสินค้าของ ประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

ศิริรัตน์ ญาณปรีชา. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้า บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ศิวานนท์ จันทระประวัติ และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2562). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของ ไปรษณีย์ไทยที่ ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบ ธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 9(1), 59-79.