

# ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

ชยาภรณ์ พลอยแดง<sup>1</sup> จิตรลดา จันทะแสน<sup>2</sup>

ผศ.ดร.ปิยะวัฒน์ ชนินทร์ตระกูล

## บทคัดย่อ

การจัดทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการของบริษัทขนส่งแต่ละบริษัท (2) เพื่อศึกษาการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง (3) เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 394 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบพหุคูณระดับความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้โปรแกรม SPSS มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

## 1. บทนำ (INTRODUCTION)

ปัจจุบันแทบจะทุกสินค้า และเกือบจะทุกบริการ ผู้ประกอบการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ เจ้าของแบรนด์ สินค้ามักจะมีช่องทางออนไลน์ไว้สำหรับคอยบริการลูกค้า จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และด้วยปัจจัยจำกัดหลาย ๆ ด้านในปัจจุบัน ยิ่งตอกย้ำให้วิธีการ “ออนไลน์” กลายมาเป็นช่องทางหลักในการทำธุรกิจไปในที่สุด ด้วยสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 ในประเทศไทยระลอกล่าสุด ที่ต้องยอมรับว่า หนักหน่วงในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นยอดผู้ติดเชื้อรายใหม่ ยอดผู้เสียชีวิตรายวัน ไปจนถึงสถานการณ์ด้านสาธารณสุขต่าง ๆ ที่กดดันอย่างหนัก หลายธุรกิจได้รับผลกระทบ แม้ว่าจะมีการปรับตัวโดยหันเข้าหาวิธีการ “ออนไลน์” แต่ก็ต้องมาเจอข้อจำกัดเรื่องจำนวนผู้ติดเชื้อใหม่รายวันที่พุ่งสูงอย่างต่อเนื่อง จนส่งผลกระทบต่อ “การขนส่งสินค้า” ที่เกิดจากการซื้อขายแบบ “ออนไลน์” นั่นเอง (ครองขวัญ รอดหมวน, 2564)

### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการของบริษัทขนส่งแต่ละบริษัท
2. เพื่อศึกษาการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง
3. เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง

## 1.2 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านความพึงพอใจมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

## 2. การทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการนั้น ๆ ซึ่งสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับบริการ (กรรณภัทร กันแก้ว, 2555 อ้างอิงจาก Kotler & Armstrong, 2002) เมื่อลูกค้าได้รับบริการไม่ตรงตามความคาดหวังหรือบริการนั้นต่ำกว่าที่คาดไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ให้บริการทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจมาก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นการประเมินบริการว่าเป็นไปตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือไม่

### 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

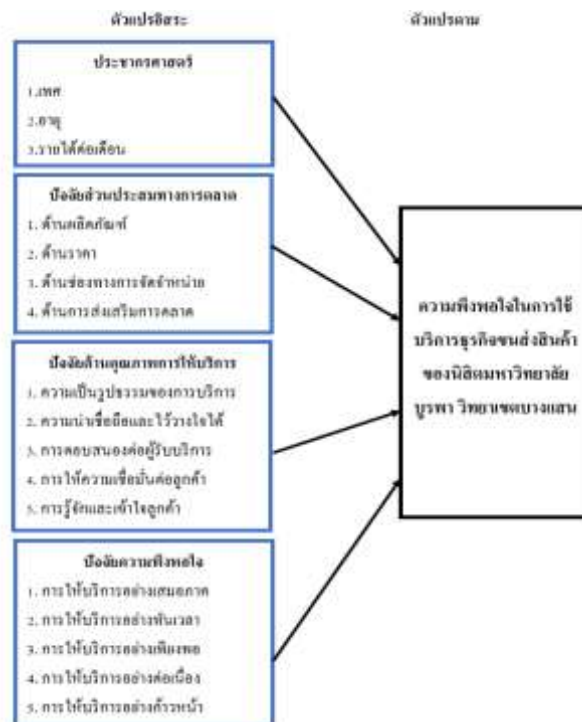
ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีกอย่างหนึ่งว่า 4Ps ส่วนประกอบทั้ง 4 ตัวนี้ ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกันแต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารการตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์ โดยเน้นน้ำหนักที่ P ไหนมากกว่ากัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด คือ ตัวผู้บริโภค

### 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

สุพจน์วิริยะสาธร(2554) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ว่าความเหมาะสมพอดีในการใช้จะเป็น ส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ธีรคติ นวรัตน์ ณ อุษยา (2549) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพ ของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้(Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

### 3.1 ขั้นตอนการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้นงานวิจัยจึงมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาบทความ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของบริษัทขนส่ง เพื่อศึกษากลยุทธ์ รูปแบบกระบวนการ ในการให้บริการขนส่งของแต่ละบริษัท
2. เปรียบเทียบกลยุทธ์ รูปแบบ กระบวนการ จากบทความ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของบริษัทขนส่งจากนั้นนำข้อมูลมาทำการ SWOT และ Five Forces Analysis
3. ทบทวนวรรณกรรมและวิจัยเพื่อดูว่าปัจจัยในการศึกษานั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้า

4. ออกแบบแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมของนิสิต
5. ทำการสำรวจความคิดเห็นของนิสิตที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการการบริษัทขนส่ง
6. นำข้อมูลที่ได้ในการทำแบบสอบถามออนไลน์มาวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งในการส่งสินค้าเป็นประจำ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปีการศึกษา 2564 จำนวน 25,555 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ที่จะนำมาใช้ในการตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 394 คน

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 2** เป็นการวิเคราะห์อนุมาน ( Inferential Statistics ) โดยใช้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ โดยใช้โปรแกรม SPSS

## 4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปี และมีรายได้ส่วนใหญ่ 10,001 ~ 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบริษัทขนส่งสินค้าส่วนประสมทางการตลาด บัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการ และบัณฑิตด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัย โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ในกาทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน

## 5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION / CONCLUSION)

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสนสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

#### 5.1.1 เปรียบเทียบกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการของบริษัทขนส่งแต่ละบริษัท

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าค่าบริการของ Flash Express จะมีค่าบริการเริ่มต้นที่น้อยที่สุด โดยเริ่มที่ 25 - 840 บาท น้อยที่สุดคือบริษัท Kerry Express และ BEST Express ที่จะใช้เวลาเพียง 1-2 วันในการจัดส่ง โดยทุกบริษัทมีการประกันสินค้า บริการชำระเงินปลายทาง และการเช็คสถานะการจัดส่งทางออนไลน์ทั้งหมด

#### 5.1.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปี และมีรายได้ส่วนใหญ่ 10,001 ~ 15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัย โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด

#### 5.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า KMO ซึ่งค่าจะต้องอยู่ระหว่าง 0.5 – 1 และการทดสอบ Bartlett's test of sphericity ซึ่งข้อมูลที่เหมาะสมจะต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากนั้นก็ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยการนำตัวแปรอิสระ ทั้ง 17 ตัวแปร มาวิเคราะห์ปัจจัย จะทำให้ได้ปัจจัยใหม่ทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ

#### 5.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง

เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแล้ว พบว่ามี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ

## 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงรูปแบบของสินค้าในการขนส่ง โดยจะต้องสามารถขนส่งสินค้าได้หลากหลายชนิด ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ และสามารถเก็บรักษา สินค้าได้เป็นอย่างดีในขณะที่ทำการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับสินค้า

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้ง สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ถือเป็น การขยายกลุ่มผู้บริโภค

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ผู้ประกอบการสร้างมาตรฐานการขนส่งอย่างมีคุณภาพ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่สิ่งของหรือสินค้าตลอดจนนำไปส่งถึงมือผู้บริโภคได้อย่างปลอดภัย

## 5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. การวิจัยนี้เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ และกลุ่มประชากรกรจำกัดอยู่ที่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจกระจายไปได้ไม่ถึงเท่าที่ควร จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยในครั้งนี้อาจมีความคลาดเคลื่อนในการอ้างอิงกับกลุ่มประชากรทั้งหมดได้

2. ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลนี้ไปใช้ควรระมัดระวัง

## 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้นจากเดิมเพื่อให้วิจัยมีความแม่นยำมากขึ้น

2. ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

## 6. อ้างอิง (REFERENCE)

กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร.(2563).การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วันพิชิตต์ อรรถคดี และ ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร.(2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก