

อิทธิพลของประสิทธิภาพการขนส่งที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ

Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร

INFLUENCING OF THE EFFICIENCY IN TRANSPORTATION ON DECISION TO USE LINE MAN SERVICE IN BANGKOK

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 23 กุมภาพันธ์ 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 10 มิถุนายน 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 24 กรกฎาคม 2564

กิตติมา หาญขุนทด*

Kittima Hankhunthod

ชิษณุสรรค์ บุญใช้*

Chisanusan Boonchai

ปรียาวดี ผลเอนก**

Pareeyawadee Ponanake

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของประสิทธิภาพการขนส่งที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง Line Man ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่ใช้บริการขนส่ง Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยวิธี Forward Selection ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการขนส่งด้านการประหยัด ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความสะดวกสบาย และประสิทธิภาพการขนส่งด้านความแน่นอนเชื่อถือได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยอีก 2 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความเร็ว และประสิทธิภาพการขนส่งด้านความปลอดภัยไม่มีอิทธิพลต่อผลการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการขนส่ง, การตัดสินใจใช้บริการ, Line Man

* นิติศาสตราการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

Corresponding author. e-Mail: kittimahankhunthod@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ABSTRACT

The research was aimed to study 1) the influence of transportation efficiency on the decision to use Line Man service in Bangkok; and 2) the level of the decision-making to use Line Man transport of people in Bangkok. The sample group was chosen using the accidental sampling and consisted of 400 respondents from people who were using Line Man transport service in Bangkok. The tool for data collection was a questionnaire. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis by forward selection technique. The results of the study showed that 1) the transportation efficiency on economy, convenience and certainty had influenced on the decision to use Line Man service in Bangkok with statistical significance at 0.05. While the other two factors which consisted of the efficiency of transportation on speed and safety had no influenced on the decision to use the Line Man service in Bangkok; and 2) the level of the decision-making to use Line Man service in Bangkok is high.

Keywords: efficiency in transportation, decision to use the service, Line Man.

บทนำ

สถานการณ์โควิด-19 ที่แพร่กระจายไปทุกทวีปทั่วโลก ทำให้ภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัวส่งผลกระทบต่อกันเป็นโดมิโนรวมถึงไทยด้วย ขณะที่ภาครัฐได้ออกมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) เพื่อสร้างเกราะป้องกันและลดการติดเชื้อ เช่น การปิดสถานศึกษา สถานบันเทิง สถานประกอบการบางประเภท และการปิดห้างสรรพสินค้า ยกเว้นซูเปอร์มาร์เก็ต (supermarket) ร้านอาหารแบบซื้อกลับบ้าน (take away) และร้านขายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็น รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชน “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจผู้ประกอบการและลูกค้าหลายประเภท แต่กลับเป็นโอกาสที่ทำให้ธุรกิจบริการจัดส่ง หรือ Delivery เป็นธุรกิจที่มีความต้องการในตลาดของไทยเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อประชาชนไม่ต้องการออกจากบ้าน การเรียกใช้บริการจัดส่งสินค้า/อาหารบนแพลตฟอร์ม (platform) จึงเกิดความต้องการสูงขึ้นมา (ธีรศานต์ สหสพาศน์ และประกาย ธีระวัฒนากุล, ออนไลน์, 2563)

หนึ่งในมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือ การห้ามนั่งทานอาหารในร้านค้า แต่ให้ซื้อกลับบ้าน มาทานที่บ้าน ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2563 สร้างความเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมของคนไทยอย่างมาก เนื่องจากในช่วงนี้คนไทยจำนวนมากจำเป็นต้องอยู่แต่ในบ้าน ทำตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม การทำอาหารทานเองภายในบ้านจึงเป็นสิ่งที่คนนิยมทำ โดยมีสินค้าประเภทปลากระป๋อง และบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเป็นสินค้าขายดี ไม่ใช่แค่การทำอาหารทานเองที่บ้านเท่านั้นที่ได้รับความนิยม แต่การสั่งอาหารผ่านบริการ Food Delivery ต่างได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน (Suwannatat, Online, 2020)

ในยุคดิจิทัลทุกอย่างต้องแข่งขันกันด้วยความเร็ว ไม่ว่าจะเป็นความเร็วในด้านการสื่อสาร หรือการขนส่งสินค้า ด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป จากการเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า เปลี่ยนมาสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น จากสถิติผู้ซื้อของออนไลน์ 15 ล้านคน ของบรรดาเว็บไซต์ 5 แชนแห่ง ทำให้ผู้ประกอบการหลายแห่งหันมาลงทุนในบริการด้านขนส่งรูปแบบใหม่ ที่เป็นบริการรับส่งของถึงมือลูกค้าในทันที แม้ว่าจะเป็นโอกาสใหม่ที่ยังมีคู่แข่งไม่มากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกธุรกิจจะประสบความสำเร็จเหมือนกันหมด ยิ่งธุรกิจใดอยู่ยาวนานต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ใหม่ และมีความทันสมัย เพื่อป้องกันไม่ให้คู่แข่งทันได้

การสื่อสารและการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลสำเร็จในการประกอบการ โดยเฉพาะสำหรับบริษัท SME ถือเป็นกุญแจสำคัญในการเติบโตของบริษัท ในปัจจุบันนี้การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และราคาถูกนั้น ยังคงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการทั้งหลายเฝ้ามองหาอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย ความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอน เชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ซึ่งถือว่าเป็นการนำมาปรับใช้กับงานบริการการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้พิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการ จนกระทั่งล่าสุดมีบริการใหม่จาก LINE ที่นำเสนอบริการด้านโลจิสติกส์ใหม่ เปิดตัวภายใต้ชื่อ LINE MAN โดยแรกเริ่มให้บริการส่งวัสดุสำหรับลูกค้ารายบุคคล จนเมื่อช่วงปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาบริการใหม่เพิ่มขึ้น โดยบริษัท LINE MAN รองรับบริการส่งพัสดุทุกอย่างให้กับลูกค้า โดยไม่เกี่ยงจำนวนว่ามากน้อยแค่ไหน รับรองว่าสามารถจัดส่งได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Autrans, Online, 2020)

นอกจาก LINE MAN จะช่วยส่งเสริมเรื่องยอดขายให้กับธุรกิจ SME แล้ว LINE MAN ยังพร้อมเป็นผู้ช่วยด้านธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรของ SME ให้เติบโตและก้าวไกลขึ้นได้อีกด้วย การดำเนินธุรกิจ SME ให้เติบโตขึ้นได้ ไม่จำเป็นที่จะต้องลงมือทำเองทุกอย่าง แต่การเลือกพาร์ทเนอร์ (partner) รวมถึงการใช้บริการที่มีอยู่แล้วในตลาดอย่างคุ้มค่า จะทำให้ธุรกิจ SME มีโอกาสพัฒนาขึ้นไปอีกขั้น และเติบโตได้ (Marketingoops, Online, 2017)

LINE เริ่มโครงการ LINE MAN มาตั้งแต่วันที่ 21 เมษายนปี 2016 โดยเปิดให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใน Google Play ซึ่งเป็นระบบที่คิดค้นด้วยทีมพัฒนาชาวไทย ออกแบบมาให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคในประเทศโดยเฉพาะ สามารถรองรับการใช้งานได้บนมือถือไอโฟน ถือเป็นตัวช่วยที่ทำให้ชีวิตประจำวันเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดส่งของด้วยความรวดเร็วกับบริการ “แมสเซนเจอร์ (messenger)” หรือสั่งอาหารด่วนผ่านแอปพลิเคชันในการสั่งซื้ออาหารที่มีร้านค้าร่วมรายการกว่า 100,000 แห่ง นอกจากนี้ยังมีการสั่งซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-11 ส่งตรงถึงมือลูกค้า เรียกได้ว่าเป็นบริการที่ครบวงจรที่ครองใจผู้ใช้คนไทยเป็นอย่างมาก เพราะสามารถเรียกใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในขณะที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เชื่อมต่อผ่านระบบ LINE ทำให้เข้าถึง LINE MAN ได้อย่างง่ายดาย (Autrans, Online, 2020)

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของประสิทธิภาพการขนส่งที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งของ Line Man ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมากกว่าคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการขนส่งที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง Line Man ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น
ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการของ Line Man ประสิทธิภาพการขนส่ง การตัดสินใจใช้บริการ และการจัดการโซ่อุปทาน ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ขอบเขตด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมระหว่าง เดือนตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการขนส่ง
จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน (ณัฐวรรธ ไชยลาภ, 2558) ไว้ดังนี้
วิเชียร วิทย์อุดม (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานหมายถึง การรักษาระดับปฏิบัติงานที่สามารถทำให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สุดสงวน บุญคิวนนท์ (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมาย ศุภมิตร พินิจการ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แต่สิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญที่สุด

การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคุณสมบัติ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) ดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว (speed) การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ก็ต้องการความรวดเร็วเช่นเดียวกัน เช่น การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว การขนส่งสินค้า เป็นต้น ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยความรวดเร็วของการขนส่งในการเดินทางขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะมุ่งไปที่ความรวดเร็วในการเดินทางเป็นสำคัญ
2. การประหยัด (economy) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่ง และการประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามทำต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้วการเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงตาม ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่าย

ในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย (safety) หมายถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสารความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วยซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่า ผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้น ต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารอีกด้วย

4. ความสะดวกสบาย (convenience) การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าและบริการก็ตาม ผู้โดยสารต้องได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง เช่น ยานพาหนะในการขนส่งทุกประเภท จะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้การได้ในการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารส่วนในด้านสินค้าและบริการนั้นจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (certainty and punctuality) ในเรื่องนี้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง เวลาเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

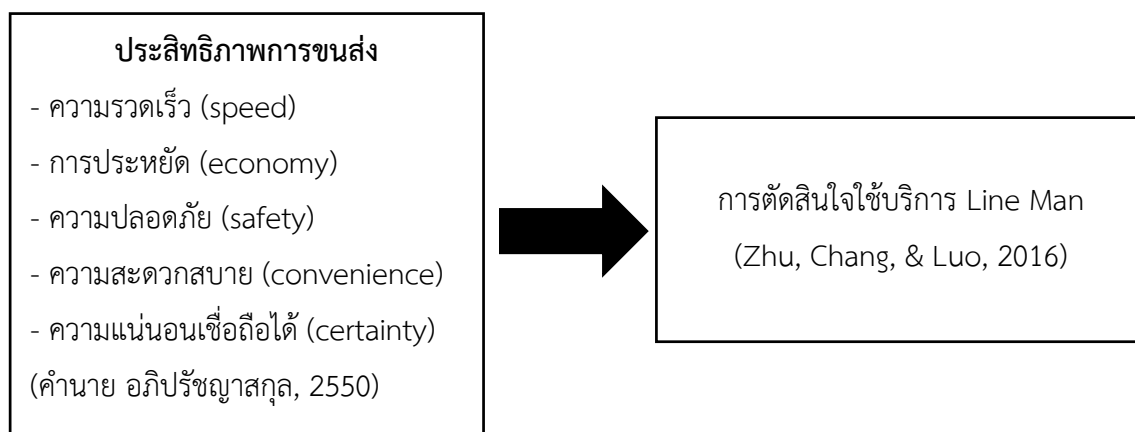
พิทยา บวรรัตน์ (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจไว้ต่างกันแต่ผู้รู้ทางวิชาการเรื่องนี้ ซึ่งได้รับรางวัลโนเบลโดยตรง ได้แก่ ไชมอนด์ ได้อธิบายว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการที่ประกอบไปด้วยเชาวน์ปัญญา (intelligent activity) หรือการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ หมายถึง การสืบเสาะหาข่าวสารสภาพทางสิ่งแวดล้อม สำหรับใช้ในการตัดสินใจกิจกรรมออกแบบ (design activity) หรือการหาแนวทางทางเลือกที่พอเป็นไปได้ ซึ่งหมายถึง การสร้าง พัฒนา วิเคราะห์แนวทางต่าง ๆ ที่จะนำไปปฏิบัติได้ กิจกรรมคัดเลือก (choice activity) หรือการเลือกทางเลือกจากทางเลือกที่มีอยู่ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมจะนำไปปฏิบัติได้จริง

การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และในการจัดการนั้นการตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่อง ทุก ๆ กรณี เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว อารมณ์ความรู้สึกใคร่ ชอบพอ เข้ามามีส่วนร่วมในการเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ การตัดสินใจมีลักษณะเป็นกระบวนการอันประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ต่อเนื่องกันไป (วุฒิชัย จานงค์, 2523) ดังนี้

1. การแยกแยะตัวปัญหา (problem identification) ในขั้นตอนแรกของการตัดสินใจนั้นจึงเป็นเรื่องราวของการสร้างความแน่ใจ มั่นใจ โดยการค้นหาทำความเข้าใจกับตัวปัญหาที่แท้จริงก็เพราะเหตุว่ากระบวนการตัดสินใจจะเริ่มต้นตามขั้นตอนแรก เมื่อผู้ทำการตัดสินใจมีความรู้สึกว่าได้เกิดปัญหาขึ้นมา นั่นคือ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในว่าได้มีปรากฏบางสิ่งบางอย่างมิได้เป็นไปตามที่คาดคิด

2. การหาข่าวสารที่เกี่ยวกับตัวปัญหานั้น (information search) การเสาะหาข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้น ก็คือ การเสาะหาสิ่งที่เป็นสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหานั้น ซึ่งอาจจะไม่ใช่สาเหตุโดยตรงก็ได้
 3. การประเมินค่าข่าวสาร (evaluation of information) เป็นความจำเป็นที่ต้องประเมินค่าดูว่าข่าวสารที่ได้มานั้นถูกต้องเหมาะสมเพียงพอ ตรงเวลา และสามารถที่จะไปวิเคราะห์ปัญหาได้หรือไม่
 4. การกำหนดทางเลือก (listing alternative) เป็นขั้นตอนสำคัญของการตัดสินใจ คือ การกำหนดทางเลือกมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เป็นการที่จะพยายามจะครอบคลุมวิถีทางที่จะแก้ปัญหา ได้หลายวิธี หากมีข่าวสารสมบูรณ์สำหรับปัญหาแต่ละเรื่อง อาจจะกำหนดทางเลือกได้เหมาะสมและครอบคลุมอย่างแท้จริง
 5. การเลือกทางเลือก (selection of alternative) เมื่อได้กำหนดทางเลือกต่าง ๆ ออกมาแล้วพร้อมทั้งกำหนดลำดับความสำคัญและความเหมาะสมในการแก้ปัญหา ขั้นตอนต่อไป คือการเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติการต่อไป (selection of a course of decision) และขั้นตอนนี้เป็นที่ยอมรับกันได้โดยทั่วไปว่าเป็นการตัดสินใจอย่างแท้จริง
 6. การปฏิบัติการตัดสินใจ (implement of decision) เมื่อทางเลือกได้ถูกเลือกเข้ามาแล้วก็เป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจหรือทางเลือก
- ผู้ศึกษาจึงสามารถสรุปความหมายการตัดสินใจไว้ว่า เป็นการพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม และดีที่สุดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียวที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เลือกได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการขนส่ง ได้แก่ ความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอนเชื่อถือได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้ที่ใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการขนส่งของ Line Man และ ส่วนที่ 3 การตัดสินใจใช้บริการ Line Man

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบค่าความถูกต้อง (validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (reliability) นั้นมีค่า IOC เท่ากับ 0.93 และแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.93 นั่นคือแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือสูงมากและนำไปใช้ได้ดีมาก (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2553) และไม่มีปัญหาค่าสหสัมพันธ์

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการขนส่ง และข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ Line Man

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยแบบพหุคูณ (multiple linear regression) ด้วยเทคนิค Forward Selection ในการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างประสิทธิภาพการขนส่งและการตัดสินใจใช้บริการ Line Man

ผลการวิจัย

1. **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนเป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีอายุ 21-26 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

2. **ระดับประสิทธิภาพการขนส่งและการตัดสินใจใช้บริการ Line Man** พบว่า ประสิทธิภาพการขนส่งในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย

สูงสุด รองลงมาคือ ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านการประหยัด และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการ Line Man พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

3. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการขนส่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ได้แก่ ประสิทธิภาพการขนส่งด้านการประหยัด ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความสะดวกสบาย และประสิทธิภาพการขนส่งด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยอีก 2 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความเร็ว และประสิทธิภาพการขนส่งด้านความปลอดภัยไม่มีอิทธิพลต่อผลการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพการให้บริการ กับ การตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยเทคนิค Forward Selection

ประสิทธิภาพการให้บริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย	SD	p-value	R ²
ค่าคงที่	5.66	1.02	0.00	0.41
- ด้านความเร็ว (x_1)	0.18	0.11	0.09	
- ด้านการประหยัด (x_2)	0.22	0.10	0.02*	
- ด้านความปลอดภัย (x_3)	0.11	0.06	0.09	
- ด้านความสะดวกสบาย (x_4)	0.52	0.10	0.00*	
- ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ (x_5)	0.77	0.13	0.00*	

* $p < .05$

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการขนส่งด้านการประหยัด (economy) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณิตา เทพวงศ์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า เหตุผลที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking เนื่องจากเห็นว่า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ มีความสะดวกในการใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ทำให้การวางแผนทางการเงินทำได้ง่ายขึ้น และมีความเชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า ประสิทธิภาพด้านการประหยัดมีอิทธิพลและเป็นหัวใจสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความสะดวกสบาย (convenience) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพางา วีระโยธิน (2560) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์อีท (Uber Eats) เพื่อบริการรับส่งอาหาร (food delivery)” ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้

เห็นว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Cs) ลูกค้า (customer) ราคา (cost) ความสะดวกสบาย (convenience) และการสื่อสาร (communication) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์อีท Uber Eats เพื่อบริการรับส่งอาหาร ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าประสิทธิภาพด้านความสะดวกสบายเป็นปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ (certainty) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Line Man สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา จันทรสังข์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของบริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าประสิทธิภาพด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ เป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคเห็นว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ตลอดจนความน่าเชื่อถือของ Application Platform อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความเร็ว (speed) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร สุขเจริญ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าภายในเขตชลบุรีและระยอง กรณีศึกษาบริษัท หทัยจิตร ทรานสปอร์ต จำกัด” โดยผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า สภาพการจราจร ความรวดเร็วในการจำหน่ายสินค้าจากคลังสินค้า ความเร็วของการเดินพิธีการด้านเอกสาร และความพร้อมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพด้านอื่น ๆ ในการขนส่ง ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าผู้ใช้บริการอาจพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความคุ้มค่าในการสั่งซื้อหรือโปรโมชั่นอื่น ๆ ประกอบการตัดสินใจ

ประสิทธิภาพการขนส่งด้านความปลอดภัย (safety) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ ทองสุข วิทยุตร์ ทิมบุตร และเอกนารี ทุมพล (2563) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด” ผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านค่าขนส่งรองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านเวลาขนส่ง ด้านศักยภาพระวางบรรทุก ด้านความถี่บริการ และด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยอาจไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากอาจมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญมากกว่า เช่น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านเวลาการขนส่ง เป็นต้น

ระดับการตัดสินใจใช้บริการ Line Man ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมีการตัดสินใจสูง เนื่องจากการขนส่งของ Line Man มีการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความสุภาพ มีการโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ Social Media มีการรื้อวิธีการบริการของ Line Man แบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโซเชียลออนไลน์ มีร้านอาหารที่เป็นพันธมิตร เป็นจำนวนมาก และมีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา การแจกของแถม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิชัย จานงค์ (2523) ในเรื่องว่าการตัดสินใจ

ว่าเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และในการจัดการนั้นการตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่อง ทุก ๆ กรณี เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว อารมณ์ ความรักใคร่ ชอบพอ เข้ามามีส่วนร่วมในการเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ การตัดสินใจมีลักษณะเป็นกระบวนการ อันประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ต่อเนื่องกันไป ดังนี้ 1) การแยกแยะตัวปัญหา (problem identification) 2) การหาข่าวสารที่เกี่ยวกับตัวปัญหานั้น (information search) 3) การประเมินค่าข่าวสาร (evaluation of information) 4) การกำหนดทางเลือก (listing alternative) 5) การเลือกทางเลือก (selection of alternative) 6) การปฏิบัติการตัดสินใจ (implement of decision) ทั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า การตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่มาจากปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการรีวิวของลูกค้าที่ใช้บริการ การจัดรายการส่งเสริมการขายของ Application Platform นั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้ศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. บริษัท LINE MAN ควรเพิ่มระดับประสิทธิภาพการขนส่งในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเร็ว ด้านการประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย และด้านความแน่นอนเชื่อถือได้ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งรูปแบบของการขนส่งและการให้บริการ

2. การใช้บริการการขนส่งแบบ Delivery ในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อการแข่งขันและดึงดูดใจผู้ใช้บริการ ให้มาใช้บริการ ดังนั้น บริษัท LINE MAN ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการขนส่งให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้บริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษาปัจจัยด้านการขนส่ง ปัจจัยด้านการใช้บริการซ้ำ และด้านปัจจัยทางการตลาด เพื่อผลการศึกษจะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจมาใช้บริการ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

เกรียงศักดิ์ ทองสุข, วิษณุตร์ ทิมาบุตร และเอกนารี ทุมพล. (2563). ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2563* (หน้า 528-536). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

คุณิตา เทพวงศ์. (2559). *การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *การจัดการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย.

- ณัฐวรรธ ไชยลาภ. (2558). **ผลกระทบของการพัฒนาองค์กรเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรศานต์ สหสพาศน์ และประกาย ธีระวัฒนากุล. (2563). **สวนกระแสเซา 'ธุรกิจ Delivery'** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/877414> [2563, 3 พฤศจิกายน].
- ประภากร สุขเจริญ. (2562). **การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าภายในเขตชลบุรีและระยอง กรณีศึกษา บริษัท หทัยจิตร ทรานสปอร์ต จำกัด** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-1_1584417401.pdf [2563, 3 พฤศจิกายน].
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2553). **วิธีการวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิทยา บวรรัตน์. (2535). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887-1980)**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ภา วีระโยธิน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์อีท (Uber Eats) เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery)**. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารการตลาดดิจิทัล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). **ทฤษฎีองค์การ ฉบับแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: ธนัช การพิมพ์.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2523). **พฤติกรรมการตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศุภมิตร พินิจการ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต**. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุดสงวน บุญควินนท์. (2553). **ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิญา จันทรสังข์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของบริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- Autrans. (2020). **บริการขนส่งทุกรูปแบบราคาถูก รวดเร็ว ทันใจ** (Online). Available: <http://www.autrans.net/author/admin/> [2020, November 3].
- Marketingoops. (2017). **3 เหตุผลที่ SME ควรใช้ LINE MAN** (Online). Available: <https://www.marketingoops.com/digital-life/line-man-for-sme/> [2020, November 6].

- Suwannatat, Pran. (2020). *โควิดเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค อาหารสำเร็จรูปขายดี นิยมสั่งเดลิเวอรี่เพิ่มขึ้นกว่า 38%* (Online). Available: <https://brandinside.asia/customer-behavior->
[2020, November 3].
- Zhu, D. H., Chang, Y. P., & Luo, J. J. (2016). Understanding the influence of C2C communication on purchase decision in online communities from a perspective of information adoption model. *Telematics and Informatics*, 33(1), pp. 8-16.