



Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology

วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/index>

Wat Wang Tawan Tok Nakhon Si Thammarat, Thailand

pp. 999-1014

บทความวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก
ของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด*

SERVICE QUALITY FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION
OF TRUCKING SERVICES OF VUTEQ ASIA CO., LTD

ทวน สังข์ทอง¹, ชินโสณ วิสิฐนิกิจา¹

Tuan Sungthong¹, Chinnaso Visitnitikija¹

¹มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹Kasem Bundit University, Thailand

¹Corresponding author E-mail: s-tuan@vuteq-asia.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก 5) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำนวน 120 ราย ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.912 เป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การทดสอบโดย t-test, F-test(One-way ANOVA) Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกอยู่ในระดับมาก

* Received 4 December 2022; Revised 25 December 2022; Accepted 27 December 2022

ข้อมูลผู้ประกอบการด้านรูปแบบของกิจการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วีเทค เอเชีย จำกัด ที่แตกต่างกัน ส่วน ด้านระยะเวลาดำเนินกิจการ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท และด้านผู้มีหน้าที่ให้บริการ การรับ-ส่ง สินค้า ไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก, ความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of this research article were to: 1) Study the quality of the services, 2) Study the level of satisfaction, 3) Compare services which satisfaction classified by operators information, 4) Study the relationship between services quality and services satisfaction, 5) Study the quality of the services influence the satisfaction of the services of Vuteq Asia Co., Ltd., by using quantitative research method. The samples consisted of 120 operators who used truck transportation services of Vuteq Asia Co., Ltd. The questionnaire was used as a study tool, data were analyzed using statistical values of percentage, mean, t-test, f-test, one-way ANOVA, Pearson correlation, and multiple regression analysis. The study results revealed the overall of services quality and satisfaction was at a high level. The hypothesis testing revealed that the difference in the business structure of Vuteq Asia Co., Ltd. affected the fulfillment of the services of Vuteq Asia Co., Ltd., and the other aspects were not affected. The overall of services quality was related to services satisfaction in the same direction. The services quality in terms of tangible services and customer responsibilities influenced services satisfaction with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Truck Transportation, Satisfaction

บทนำ

ในอดีตและปัจจุบันการคมนาคมขนส่งเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นการขนส่งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตหรือพ่อค้าคนกลางที่ผ่านกระบวนการผลิต อุตสาหกรรมหรือการขนส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศ

หรือระหว่างประเทศก็ตาม เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค การขนส่งในประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่ง 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือและการขนส่งทางบก ซึ่งการขนส่งแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไป ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางบก โดยรถยนต์บรรทุกเป็นรูปแบบการขนส่งภายในประเทศ ที่นิยมมากที่สุด การขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุก มีข้อดีคือ สามารถเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้า ทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ แต่สิ่งที่จะส่งผลให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ หรือธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้านั้นอยู่รอดได้นั้นคือปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ นั่นคือ เส้นทาง (Way or route) รถยนต์ (Vehicle) อุปกรณ์ (Equipment) สถานี (Terminal) นอกจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบดังกล่าวแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ ภาวะเบี้ยขี้บั้งคับต่าง ๆ อีกด้วย จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ภาวการณ์การแข่งขันในโลกของการทำธุรกิจการบริการนั้น การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการและความมั่นใจในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง เพราะหากเมื่อใดลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพบริการ หรือไม่เชื่อมั่นในการบริการแล้ว บริษัทขนส่งสินค้านั้น ๆ ก็ไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การที่จะทำให้บริษัทสามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจต่อไปได้นั้น ผู้ประกอบการแต่ละบริษัทต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางด้านราคา การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีและทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าเป้าหมาย ในการเลือกใช้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง (ประชด ไกรเนตร และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

บริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ดำเนินธุรกิจหลักเกี่ยวกับโลจิสติกส์ การผลิต การบริการ และอื่น ๆ บริษัทฯ ได้จดทะเบียนก่อตั้งในประเทศไทย เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2539 ด้วยทุนจดทะเบียน 20,000,000 บาท และเริ่มดำเนินการวันแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2540 มีพื้นที่ทั้งหมด 32,000 ตร.ม.(20 ไร่) เป็นส่วนของอาคารทั้งหมด 13,600 ตร.ม.(8.5 ไร่) ธุรกิจทางด้านการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ถือได้ว่าเป็น 60% ของธุรกิจทั้งหมดที่ดำเนินการ ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากทางลูกค้ามาโดยตลอด จัดได้ว่าเป็นธุรกิจหลักที่พร้อมให้บริการกับลูกค้ามากที่สุด (บริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด, 2563) ซึ่งแบ่งการจัดการด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1) การขนส่ง 2) การจัดการคลังสินค้า ในส่วนของงานขนส่งจะเป็นงานด้านการขนส่งชิ้นส่วนยานยนต์ คือ งานส่งชิ้นส่วนประกอบการประกอบ หรืออะไหล่ต่าง ๆ ของรถยนต์ ส่วนรูปแบบของการวิ่งรับ-ส่งงาน จะมีรูปแบบและระบบที่ให้บริการคือ 1)ระบบงานมิลค์รัน 2) ระบบตามแผนผลิต 3) รับจ้างรายเที่ยว 4) ระบบเหมารายเดือน นอกจากนี้งานด้านการขนส่งของ บริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด มียานพาหนะที่ใช้คือรถบรรทุกจำนวน 110 คัน ซึ่งรถทุกคันได้ถูกติดตั้งระบบติดตามด้วยดาวเทียมจีพีเอส และมีพนักงานคอย

ดูแลติดตามสถานะการขนส่งอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสินค้าจะไปถึงที่หมายได้ตรงเวลาตามกำหนดที่ลูกค้าต้องการ แต่ในระยะ 1-5 ปีที่ผ่านมาเริ่มมีบริษัทรับขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกเกิดใหม่มากขึ้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนเรื่องระบบโลจิสติกส์มากขึ้น บริษัทเริ่มมีคู่แข่งทางการค้าที่เข้ามาช่วงชิงฐานลูกค้าเก่าและใหม่ ทำให้ผลประกอบการในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมาของบริษัทเริ่มลดลงและมีแนวโน้มที่จะลดลงอีก (บริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นบริษัทได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด นำมาซึ่งผลประกอบการสูงสุดของบริษัท และความอยู่รอดของธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบริษัทที่ใช้บริการการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำนวน 150 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Simple size) แบบทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, T. , 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือแบบสอบถาม(Questionnaire) ที่แบ่งลักษณะข้อมูลเป็น 3 ตอน

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง คำถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) โดยแบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) โดยแบ่งค่าระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้ผ่านการตรวจสอบโดยการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ (Item - Objective of Congruence: IOC) ทั้งนี้มีค่า IOC ของข้อคำถามทั้งหมด ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.829 แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้จัดเก็บข้อมูล (Try out) จำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, L.J., 1990) = 0.912 มีความเชื่อมั่นในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด โดยให้พนักงานส่งเอกสารนำไปส่งยังบริษัทลูกค้า และกำหนดวันมารับแบบสอบถาม

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยให้พนักงานส่งเอกสารไปรับกลับมาจากบริษัทลูกค้าภายใน 45 วัน จนครบ 120 ชุด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถามแล้วนำมาลงรหัสเพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 รายแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด มาทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือช่วย โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequencies distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูลคุณลักษณะข้อมูลผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ รูปแบบของกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการ ระยะเวลาในการให้บริการ และผู้มีหน้าที่ให้บริการการรับ-ส่งสินค้า

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ลักษณะการกระจายของข้อมูล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

3. เกณฑ์การแปลความหมายระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกโดยการวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

4. เกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.60 - 0.79 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.40 - 0.59 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.20 - 0.39 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.10 - 0.19 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับน้อยมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ด้วยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.20 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท มากกว่า 15 - 20 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 และส่วนใหญ่ผู้มีหน้าที่ใช้บริการการรับ-ส่งสินค้ากับบริษัท คือ Supervisor แผนกขนส่ง จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.20

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.51	.541	มาก
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า	3.81	.432	มาก
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.83	.481	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	4.01	.494	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.10	.474	มาก
รวมเฉลี่ย	3.85	0.484	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.484) โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.474) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.494) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.481) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.432) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.541) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.61	0.522	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.75	0.570	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.77	0.487	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.510	มาก
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.98	0.523	มาก
รวมเฉลี่ย	3.78	0.522	มาก

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมของความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.522) โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.523) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.510) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.487) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.570) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.522) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ

ปัจจัยผู้ประกอบการ	F	Sig.	ผลการทดสอบ
1. รูปแบบของกิจการ	3.147	.047*	แตกต่าง
2. ระยะเวลาดำเนินกิจการ	0.567	0.687	ไม่แตกต่าง
3. ระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท	0.678	0.608	ไม่แตกต่าง
4. ผู้มีหน้าที่ให้บริการการรับ-ส่ง สินค้า	1.157	.329	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ พบว่าข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านรูปแบบของกิจการ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านระยะเวลาดำเนินกิจการ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการกับ

บริษัท และด้านผู้มีหน้าที่ใช้บริการการรับ-ส่ง สินค้า ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุก ของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด กับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ			
	r	ค่า Sig	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.480**	0.00	ปานกลาง	4
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	.484**	0.00	ปานกลาง	3
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.400**	0.00	ปานกลาง	5
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า	.528**	0.00	ปานกลาง	1
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.518**	0.00	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	0.613		มาก	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ประกอบด้วย ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับความสัมพันธ์มากทิศทางเดียวกัน ($r = 0.613$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่า ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า ($r = 0.528$) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($r = 0.518$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ($r = 0.484$) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($r = 0.480$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r = 0.400$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

คุณภาพการให้บริการ	Std.					ผลการทดสอบสมมติฐาน
	B	Error	Beta	t	Sig.	
(Constant)	1.038	.300		3.461	.001**	มี
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.138	.074	.169	1.868	.064	ไม่มี
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	.024	.023	.105	1.065	.289	ไม่มี
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.158	.055	.219	2.848	.005*	มี
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า	.147	.092	.162	1.604	.111	ไม่มี
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.191	.078	.232	2.451	.016*	มี

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (2-tailed)

6. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าประกอบด้วย บริษัทที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งได้ง่ายและสะดวก โดยมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อโดยตรงกับผู้ประสานงานของลูกค้าในแต่ละราย และบริษัทสามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ลูกค้ากำหนด และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประกอบด้วย บริษัทมียานพาหนะในการขนส่งสินค้าอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ เครื่องทุ่นแรง ประจํารถ ไว้สําหรับใช้ในการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมเช่น มีหมอนรองล้อ ถังดับเพลิง กรวยจราจร เป็นต้น มีเอกสารควบคุมการขนส่งสินค้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย ในส่วนของพนักงานขนส่งสินค้ามีการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัท ที่มีความเรียบร้อยและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด เรียงตามระดับอิทธิพลจากมากไปหาน้อย โดยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัดมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด

คุณภาพการให้บริการของบริษัทวิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับความสำคัญมาก ประกอบด้วยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ บริษัทสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เพราะบริษัทมีการวางแผนการจัดส่งในกรณีฉุกเฉิน เช่นมีรถสำรองไว้สำหรับรับงานด่วน หรือเมื่อรถเที่ยวปกติเกิดเหตุที่ไม่สามารถไปรับสินค้าได้ สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาในการรับ-ส่งสินค้า เช่นจำนวนเที่ยวรถต่อวันจำนวนรอบที่วิ่งต่อคัน การรับแพ็คเกจเปล่ากลับ อีกทั้งบริษัทยังมีพนักงานขับรถขนส่งสินค้าที่มีความชำนาญในเส้นทางในการรับ-ส่งสินค้าทำให้การรับ-ส่งสินค้าได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า บริษัทมีการทำประกันกับบริษัทประกันภัยเพื่อรับประกันสินค้า ในกรณีสินค้าชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และบริษัทยังมีการรายงานสถานะให้ลูกค้าทราบว่าสินค้าอยู่ในขั้นตอนใดในการจัดส่ง โดยรายงานทุก ๆ 2 ชั่วโมง โดยผ่านทางอีเมลของผู้รับผิดชอบหรือผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อีกทั้งบริษัทยังมีระบบการให้บริการขนส่งสินค้าที่เป็นไปตามมาตรฐาน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มียานพาหนะ และอุปกรณ์ในการขนส่งที่มีสภาพใหม่และทันสมัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บริษัทมียานพาหนะในการขนส่งสินค้าอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ เครื่องทุ่นแรงประจำรถไว้สำหรับใช้ในการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมเช่น มีหมอนรองล้อ ถังดับเพลิง กรวยจราจร เป็นต้น มีเอกสารควบคุมการขนส่งสินค้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย ในส่วนของพนักงานขนส่งสินค้ามีการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัท ที่มีความเรียบร้อยและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า บริษัทมีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานกับลูกค้าทุกราย ตลอด 24 ชั่วโมงพนักงานขนส่งสินค้ามีความเข้าใจ เอาใจใส่ลูกค้าถือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ และยังปฏิบัติตามกฎระเบียบในการขนส่งสินค้าตามที่ลูกค้ากำหนด เช่นพนักงานขนส่งสินค้าต้องได้รับการอบรม Safety กับลูกค้าในแต่ละรายก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงานรับส่งสินค้าให้ลูกค้ารายนั้นได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัทมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทขนส่งได้ง่ายและสะดวก โดยมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อโดยตรงกับผู้ประสานงานของลูกค้าในแต่ละราย และบริษัทสามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราณี ศรีไพบูลย์,ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และสุดาวรรณ สมใจ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าของ บริษัท เคอรี่ เอ็กสเพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีพบว่าคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ราณี ศรีไพบุลย์ และคณะ, 2562)

ความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บริษัทมีการให้บริการขนส่งสินค้ากับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยจัดลำดับการให้บริการขนส่งสินค้า ก่อน-หลัง อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา บริษัทมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามการขนส่งสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดปัญหาจากการขนส่งสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การขนส่งสินค้าได้ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ บริษัทได้เตรียมรถสำหรับขนส่งสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้บริษัทยังพร้อมเตรียมรถและพนักงานขับรถเสริมไว้สำหรับขนส่งสินค้าในกรณีเร่งด่วน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทมีการรับขนส่งสินค้าตลอด 24 ชั่วโมงบริษัทจึงมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามการขนส่งสินค้าอย่างต่อเนื่องด้วย ในส่วนของพนักงานขับรถส่งสินค้าของบริษัท ได้รับการฝึกอบรมความรู้ และสามารถทำงานขนส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย สามารถทดแทนงานส่วนอื่นได้อย่างสมบูรณ์ ในกรณีที่พนักงานขับรถไม่สามารถปฏิบัติงานได้ บริษัทมีพนักงานขับรถคนอื่นสามารถมาทดแทนได้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในด้านระบบการบริการขนส่งสินค้าบริษัทได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการขนส่งสินค้าอยู่เสมอ เช่นมีระบบ จีพีเอสที่สามารถตรวจสอบสถานะการขนส่งสินค้าได้ตลอดเวลา เวลาเกิดปัญหาสามารถแจ้งลูกค้าได้ทันทีว่า การขนส่งสินค้าอยู่ในขั้นตอนไหน รวมถึงมีโปรแกรมสรุปผลการวิ่งงานของรถในแต่ละคันว่าใช้ความเร็วในการขับขี่เท่าใด มีการหยุด และเบรก อย่างไร เพื่อนำผลที่ได้มาสรุปผล และนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการขับขี่ที่ปลอดภัยของพนักงานขับรถต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, ชินโสณ วิสิฐนิจิศา ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ตามลำดับ (ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิจิศา, 2564)

ข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านรูปแบบของกิจการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพปฎล ล่ามกิจจา, ไชยยศ ไชยมันคง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่มีปัจจัยองค์ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการ และประสบการณ์การใช้บริการของบริษัท ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการ

เลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวม แตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (นพปฎล ล่ามกิจจา และไชยยศ ไชยมันคง, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร สุวรรณชลธาร ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการขนส่ง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (สมพร สุวรรณชลธาร, 2558) ส่วนข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านระยะเวลาใช้บริการกับ บริษัท และด้านผู้มีหน้าที่ให้บริการการรับ-ส่งสินค้าที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและราย ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการขนส่ง สินค้ากับบริษัทฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประเภทรธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีรูปแบบของธุรกิจ เป็นกิจการ เจ้าของคนเดียว และมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 11-15 ปี จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน (ยุพิน ใจมีสุขทุก เพลลา และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร, 2560)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่ง สินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจสูงทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, ชินโสณ วิสิฐนิธิกจิจา ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่าปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม ระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด มุ่งให้ความสำคัญกับการ บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ามีการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีการแนะนำที่เหมาะสม ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิธิกจิจา, 2564)

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดย รถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการให้บริการขนส่งของบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเป็น รูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าจะทำให้เกิดความพึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการ (ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา, 2564) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพล โรจน์จึงประเสริฐ, ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในมุมมองของผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วรพล โรจน์จึงประเสริฐ และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา, 2563)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท มากกว่า 15-20 ปี และส่วนใหญ่ผู้มีหน้าที่ใช้บริการการรับ-ส่งสินค้ากับบริษัท คือ Supervisor แผนกขนส่ง 1) คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด พบว่าในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.484) ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.474) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.494) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.481) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.432) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.541) 2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.522) ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.523) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.510) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.487) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.570) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.522) 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดย

รถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ พบว่าข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านรูปแบบของกิจการ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านระยะเวลาดำเนินกิจการ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการกับบริษัท และด้านผู้มีหน้าที่ให้บริการการรับ-ส่ง สินค้า ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ไม่แตกต่างกัน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์มากทิศทางเดียวกัน ($r = 0.613$) ประกอบด้วย ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า ($r = 0.528$) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($r = 0.518$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ($r = 0.484$) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($r = 0.480$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r = 0.400$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัดอยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน 5) คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัทควรวิเคราะห์ปริมาณงานในการให้บริการต่อลูกค้าอย่างละเอียดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดอัตราค่าจ้างคนอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทุกกิจกรรม มีการติดต่อประสานให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าเกิดปัญหา พัฒนาเทคโนโลยีระบบจีพีเอสให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท 2) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บริษัทควรตรวจสอบสภาพรถบรรทุก ทุกคันเป็นประจำทั้งก่อนใช้งานและหลังใช้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาในสภาพไม่สมบูรณ์ของรถบรรทุก จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมในการให้บริการรับ-ส่งสินค้าตามคู่มือการปฏิบัติงาน ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเกิดทักษะพร้อมในการให้บริการตามพันธกิจอย่างมีคุณภาพ ด้วยความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรกับลูกค้า มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเข้าตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการ เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด. วารสารศิลปการจัดการ, 5(1), 17-29.
- นพปฎล ล่ามกิจจา และไชยยศ ไชยมั่นคง. (2558). ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์. วารสารวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2(1), 18-28.
- บริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด. (2563). ข้อมูลพื้นฐานบริษัท วิวเทค เอเชีย จำกัด. เรียกใช้เมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563 จาก <http://www.vuteq-asia.com>
- ประชด ไกรเนตร และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การขนส่งเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: วินทิพย์.
- ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. ในวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- ราณี ศรีไพบูลย์ และคณะ. (2562). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วรพล โรจน์จิ่งประเสริฐ และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2563). คุณภาพการให้บริการขนส่งบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในมุมมองของผู้จำหน่ายสินค้าออนไลน์. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 14(2), 35-44.
- สมพร สุวรรณชลธาร. (2558). คุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002). ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.