

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษาบริษัทผู้รับจัดการขนส่ง
สินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

The Factor of Service Quality on Customer's Satisfaction of Freight
Forwarder XYZ Sea Transportation Co., Ltd

นพปฎล สุวรรณทรัพย์¹ สิริินภา เจริญแก้ว²
Noppadol Suwannasap, Sirinapa Charoenkaew

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด 2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขององค์กรที่ใช้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ แผนกบริการลูกค้าของของบริษัท จำนวน 235 คน ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วย ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของบริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; ผู้ใช้บริการ; ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

Received: 2022-02-03 Revised: 2022-06-05 Accepted: 2022-06-08

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Corresponding Author e-mail: noppadol_s@rmutt.ac.th

² รองผู้อำนวยการฝ่ายคอนเทนต์และสื่อสารการตลาด ฝ่ายสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยรังสิต Deputy Director of Creative Content and Integrated Marketing Communication Rangit University. e-mail: sirinapa@rsu.ac.th

Abstract

The objectives of this research are 1. to study the service quality level of Freight Forwarder XYZ Sea Transportation Co., Ltd, 2. to study the level of satisfaction of Freight Forwarder XYZ Sea Transportation's service users, 3 To study the relationship between the quality of service and the satisfaction of the service users of Freight Forwarder XYZ Sea Transportation Co., Ltd. The sample group of this research were 235 customers who received international freight forwarding services from export department. The questionnaire was used as research instrument and data was analyzed by statistic application of percentage, mean, standard deviation, One-way Anova and Pearson correlation analysis. The result of this research indicated that the overall of service quality was at a high level. Also overall customer satisfaction was at high level. The results of the hypothesis test showed that the service quality factors were related to customer satisfaction of XYZ Sea Transportation Co., Ltd., statistically significant at a level of 0.05.

Keywords: Service Quality; Customers; Satisfaction of Freight Forwarder

บทนำ (Introduction)

การขนส่งสำหรับการค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางโลจิสติกส์ ภาครัฐจึงให้การสนับสนุนการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศเพื่อให้เอกชนสามารถบริหารจัดการสินค้าตลอดกระบวนการทั้งการนำเข้าและส่งออกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันสำหรับการค้าระหว่างประเทศ โดยมีบริษัทหรือตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือที่เรียกกันว่า (FREIGHT FORWARDER) เป็นตัวกลางทำหน้าที่รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้กับลูกค้า โดยเป็นตัวกลางระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้ประกอบการขนส่งต่างๆ และดำเนินการทั้งด้านการจัดการเกี่ยวกับสินค้าและพิธีการด้านเอกสารให้แก่ลูกค้า ผู้ส่งออกจะต้องเตรียมเอกสารต่างๆ และต้องติดต่อกับหน่วยงานหลายแห่ง เช่น การจองเรือ การขนถ่ายสินค้าไปยังท่าเรือ การขนย้ายตู้เปล่าและตู้หนัก การจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการส่งออก โดยที่ไม่มีเรือเดินทะเลหรือตู้คอนเทนเนอร์เป็นของตัวเอง อีกทั้งยังคอยทำหน้าที่ติดตามสินค้าให้แก่ลูกค้าไปจนถึงประเทศปลายทาง รวมถึงการบริการหลังการขาย ในขณะที่เดียวกันบริษัทที่เป็นตัวแทนผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีการแข่งขันสูงขึ้นจากรายงานของสภาผู้ขนส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย พบว่าในปี 2562 ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คลี่คลาย ความต้องการในการขนส่งสินค้าทางทะเลมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนตู้ขนส่งสินค้า และค่าระวางในการขนส่งสินค้ามีมูลค่าสูงขึ้น (สภาผู้ขนส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย, 2563) และทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านการบริการแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่ทำให้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันคือ เรื่องของคุณภาพการให้บริการ

(Service Quality) ที่เพิ่มขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง (ปิยพรพรณ กลั่นกลิ่น, 2544)

ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการติดต่อประสานงานกับลูกค้าและประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร ของบริษัทหรือตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า ในการดูแลเรื่องรายละเอียดขั้นตอนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้อย่างแม่นยำ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แก้ไขปัญหาหน้างานให้แก่ลูกค้าได้ทันที จึงมีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อความรวดเร็วและความถูกต้อง เพราะการบริการที่มีคุณภาพถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นตัวกำหนดว่าการดำเนินงานประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษาบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด เพื่อนำมาปรับปรุงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและกลับมาใช้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงศึกษาแนวทางและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย (Research hypothesis)

1. ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด แตกต่างกันไป
2. ระดับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

งานนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ โดยใช้การรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานขององค์กรที่ใช้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ (Freight forwarder) แผนกบริการลูกค้าขาออก ของบริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด จำนวน 569 ราย นำมาคำนวณเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนเท่ากับ 235 คน และทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะขององค์กร ประกอบด้วยข้อความ 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Check List) ได้แก่ อายุของบริษัท รูปแบบขององค์กร แผนก ระยะเวลาที่ใช้บริการ และปริมาณของสินค้าที่ส่งออกต่อปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) 5. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีข้อความทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ 1. ท่านพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัท 2. ท่านมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ 3. ท่านรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือของการบริการแต่ละครั้ง 4. การให้บริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง 5. ท่านมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้องในการบริการ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าความหมายในส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การแปลค่ามาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) ที่มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน 5 ระดับ โดยมีระดับการวัดข้อมูลเป็นแบบมาตราวัดอัตราภาคหรือช่วง (Interval Scale)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่

จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยคุณลักษณะขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณลักษณะขององค์กร ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่และร้อยละ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริษัทที่มีอายุบริษัท มากกว่า 15 ปี จำนวน 215 คน (ร้อยละ 91.49) รองลงมา ทำงานอยู่ในบริษัทที่มีอายุ 5-11 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 6.38) และทำงานอยู่ในบริษัทที่มีอายุของบริษัท 12-15 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.13) โดยรูปแบบขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นองค์กรแบบบริษัทจำกัด จำนวน 230 คน (ร้อยละ 97.87) รองลงมา เป็นองค์กรแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.13) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนกส่งออก จำนวน 198 คน (ร้อยละ 84.26) รองลงเป็นแผนกการตลาด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 13.6) และแผนกจัดซื้อจัดหา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้บริการ มากกว่า 5 ปี จำนวน 142 คน (ร้อยละ 60.43) รองลงมา เป็นระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-5 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 28.94) และระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 10.64) มีความถี่ในการใช้บริการ 2-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 90 คน (ร้อยละ 38.30) รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ ต่ำกว่า 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 82 คน (ร้อยละ 34.89) และมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 63 คน (ร้อยละ 26.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปริมาณของสินค้าส่งออกต่อปี มากกว่า 1,500 ตัน จำนวน 91 คน (ร้อยละ 38.72) รองลงมาคือปริมาณสินค้าที่ส่งออกต่อปี น้อยกว่า 500 ตัน จำนวน 76 คน (ร้อยละ 32.34) และปริมาณของสินค้าที่ส่งออกต่อปี 1,001-1,500 ตัน จำนวน 52 คน (ร้อยละ 22.13) และปริมาณของสินค้าที่ส่งออกต่อปี 500-1,000 ตัน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 6.81)

2. ระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

| ลำดับ | ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------|-------------------------------------|-------------|--------------|------------|
| 1 | ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.68 | 1.165 | มาก |
| 2 | ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | 3.52 | 1.329 | มาก |
| 3 | ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ | 3.42 | 1.279 | มาก |
| 4 | ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ | 3.74 | 1.208 | มาก |
| 5 | ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ | 3.48 | 1.316 | มาก |
| | รวม | 3.57 | 1.259 | มาก |

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ 1)ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) 2)ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.68$) 3)ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\bar{X} = 3.52$) 4)ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$) และ 5)ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

| ลำดับ | ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------|--|-----------|-------|-------|
| 1 | ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัท | 3.46 | 1.285 | มาก |
| 2 | ความพึงพอใจต่อความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ | 3.55 | 1.288 | มาก |
| 3 | ความน่าเชื่อถือของการบริการแต่ละครั้ง | 3.55 | 1.230 | มาก |
| 4 | การบริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง | 3.46 | 1.234 | มาก |

| | | | | |
|---|--|-------------|--------------|------------|
| 5 | ความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการ | 3.49 | 1.269 | มาก |
| | รวม | 3.50 | 1.261 | มาก |

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อความสุภาพและมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 3.55$) 3) ความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) 4) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัท ($\bar{X} = 3.46$) และ 5) การบริการเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{X} = 3.46$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

| ตัวแปร | สถิติ | Sig | ผลการทดสอบ |
|-----------------------|--------|-------|-------------|
| อายุของบริษัท | F-test | .000* | สอดคล้อง |
| รูปแบบขององค์กร | F-test | .357 | ไม่สอดคล้อง |
| แผนก | F-test | .001* | สอดคล้อง |
| ระยะเวลาที่ใช้บริการ | F-test | .001* | สอดคล้อง |
| ความถี่ในการใช้บริการ | F-test | .000* | สอดคล้อง |
| ปริมาณของสินค้า | F-test | .008* | สอดคล้อง |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านบนพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กรด้าน อายุขององค์กร ด้านแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามทำงาน ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ และ ด้านปริมาณสินค้าที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในขณะที่ปัจจัยด้าน อายุของบริษัทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทผู้รับจ้างขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2

| ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ | Sig. | Pearson |
|------------------------------------|-------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | .000* | .892 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ | .000* | .960 |
| 3. ด้านการตอบสนองของลูกค้า | .000* | .935 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า | .000* | .906 |
| 5. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | .000* | .913 |
| รวมเฉลี่ย | .000* | .921 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ของผู้ให้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุด ตามมาด้วย ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ของผู้ให้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด เป็นลำดับสุดท้าย โดยปัจจัยทุกด้านมีค่า Sig. = 0.000 เท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ปัจจัยคุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด จากการศึกษาพบว่า อายุของบริษัท แผนก ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ปริมาณของสินค้าที่ส่งออกต่อปี ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท แมกซ์คอร์ ลอจิสติกส์ จำกัด โดยผลการวิจัยระบุว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน แผนกงาน ลักษณะของการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งแตกต่างกัน ส่วนด้านรูปแบบขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการบริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสริยา สภาพล และคณะ (2562) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทเอกชัย สาลีสุพรรณ จำกัด โดยผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ประเภทของร้านค้าที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวหนาเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ที่ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม และสัมพันธ์กับงานวิจัยของ ธันวาท เนตยพันธ์ (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด โดยผลการศึกษาระบุว่า คุณภาพในการให้บริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

องค์กรควรมีการสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นในเรื่องของคุณภาพของพนักงานในด้านต่างๆ มีการอบรมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ รวมถึงการสื่อสารถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และการระบุแนวทางการแก้ไขของปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประเด็นของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโดยตรง

2. ควรปรับปรุงด้านคุณภาพในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการในระดับสูงสุด และควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ ลอจิสติกส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธันวา เนตยพันธ์. (2562). คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด. วารสารวิจัยร่วมไพพรรณี. 13(3), 53–59.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์). 9(1), 58–66.
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสธยา สภาพล และคณะ (2562). คุณภาพการบริการขนส่งสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทเอกชัย สาลีสู่พรรณ จำกัด. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา. 8(1), 107-115.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In *Reading in Fishbein, M. (Ed.), Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an introduction analysis*. New York: Harper & Row.