

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้า ของ
บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
Service Quality and Satisfaction of Delivery of Kerry Express (Thailand)
Company Limited

ราณี ศรีไพบูลย์¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และ วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ³
Ranee Sriphaiboon¹, Chandej Charoenwiryakul² and Waraporn Dumrongkulsombat³
^{1,2,3}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
^{1,2,3}Master of Arts Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand
E-mail: rsriphaiboon@hotmail.com¹

Received: 2021-11-25; Revised: 2021-12-25; Accepted: 2021-12-26

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และ 2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการขนส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีจำนวน 400คนโดยใช้สูตรCochran เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และ 2) ความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, การขนส่ง

Abstract

The objective of this research paper was to study 1) the level of the quality of the freight services of Kerry Express (Thailand) Company Limited in Mueang District Nonthaburi Province and 2) the level of satisfaction in the services of Kerry Express (Thailand) Company

Limited in Mueang District Nonthaburi Province The population used in this research is those who use private transport services. Kerry Express Co., Ltd. in Mueang District Nonthaburi Province. The sample consisted of 400 respondents. The tools used for data collection were questionnaires for data analysis by descriptive statistics such as mean and standard deviation. The results showed that 1) the overall quality of service was at a high level. When considering each aspect, it was found that concrete aspects of the service the highest average was followed by the response to the customers, reliability, knowing and understanding customers, and in providing confidence to customers have the lowest average respectively, and 2) the overall satisfaction in the services was at a high level. When considering each aspect, it was found that fast service had the highest average was followed by sufficient service, reliability, providing equal service, advanced services, and continuous service have the lowest average respectively.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Transportation

บทนำ

ในปัจจุบันการขนส่งของประเทศไทยโดยเฉพาะการขนส่งสินค้าเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้น และมีความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้พยายามที่จะพัฒนาระบบการขนส่ง สินค้าให้มีศักยภาพมากขึ้นทั้งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่ง การสนับสนุนและส่งเสริม ศักยภาพผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากคนไทยทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้นมีการส่งสินค้ากันเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ให้บริการขนส่งมีเป็นจำนวนมาก ไปรษณีย์ไทยเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ ซึ่งธุรกิจไปรษณีย์นับว่าต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมาก เนื่องจากเดิมเป็นกิจการผูกขาด ซึ่งมีจุดอ่อนสำคัญ คือ มีต้นทุนคงที่สูง เนื่องจากต้องจ้างบุคลากรจำนวนมาก รวมถึงจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ขณะเดียวกันจากการที่ตลาดไปรษณีย์ไทยมีแนวโน้มทรุดตัวหรือมีขนาดหดตัวลง เนื่องจากมีธุรกิจในด้านขนส่งพัสดุด่วนเกิดขึ้นทำให้มีผลกระทบในทางลบต่อไปรษณีย์ไทย และผู้ใช้บริการจึงเริ่มหันไปใช้บริการขนส่งเอกชนมากขึ้น (ชลธิชา กิ่งจำปา, 2558)

การเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจด้านการขนส่ง จากสถานะเศรษฐกิจที่ขยายตัว การเบิกจ่าย และลงทุนทางภาครัฐ แนวโน้มการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น มีผลต่อการแข่งขันของผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จัดการกระบวนการขนส่งให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งส่วนแบ่งทางการตลาดของการค้าออนไลน์ที่ก้าวกระโดดอย่างชัดเจน ธุรกิจที่กำลังขยายตัวได้ดี คือ การขนส่งสินค้าทางบก คลังสินค้า การจัดส่งสินค้านระหว่างประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์และการรับสินค้า อีกทั้งธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ให้ความนิยมในการซื้อขาย และชำระค่าบริการได้อย่างสะดวกสบาย แต่การส่งมอบสินค้านั้น ยังคงใช้วิธีขนส่งแบบเดิม

สังคมในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็วทางด้านขนส่งสินค้าต่าง ๆ ทั้งในส่วนองภาคเอกชน บุคคล ร้านค้า ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจถึงธุรกิจ ธุรกิจถึงบุคคล และบุคคลส่งถึงบุคคล เพื่อให้สินค้าสามารถส่งถึง



ผู้รับได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการส่งสินค้า และสิ่งที่สำคัญด้านการขนส่ง คือต้องมีคุณภาพ และประสิทธิภาพต่อผู้บริโภค ธุรกิจบริการด้านการขนส่งเป็นตัวเลือกอย่างหนึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ได้ครบถ้วน เช่น ด้านการให้บริการ การเข้าถึงการใช้บริการ การสื่อสาร และระบบสารสนเทศ บริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด จึงเป็นตัวเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้า ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการที่ดี มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือได้ อย่างมีประสิทธิภาพในระบบการขนส่ง และเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน 2563 จำนวน 3 เดือน ศึกษาเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, et al. (1990) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ ซึ่งถือเป็นกระบวนการประเมินความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการได้รับบริการจริง

Corral & Brewetor (1999) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นลักษณะของคุณสมบัติ โดยจะสอดคล้องกับข้อกำหนด ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้บริโภค มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ ความหมายของคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความต้องการซึ่งการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นการตอบสนองต่อผู้บริโภคบนพื้นฐานความคาดหวัง

Kotler (2000) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการผู้ให้บริการ ต้องบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริโภคที่มาจากประสบการณ์เดิม

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงให้เห็นความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ได้กล่าวสรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในคนต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวังและเป็นไปตามความต้องการของตนเอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจ ในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่ คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้นความเสมอภาคที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุด มุ่งหมายแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน จึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1953) จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.7) และเพศชาย (ร้อยละ 37.3) ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ 51.7) รองลงมา อายุ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 20.5) อายุ 20 – 25 ปี (ร้อยละ 17.8) และอายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 10.0) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 74.0) รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 12.0) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 8.0) และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช. (ร้อยละ 6.0) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 32.5) รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 31.2) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 17.8) อาชีพนักศึกษา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) และอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 9.0) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 29.2) รองลงมา รายได้ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 26.3) รายได้ 30,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 16.3) รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 15.5) รายได้ 40,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 6.5) และรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ร้อยละ 6.2) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 1 ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.79	0.64	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.80	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.79	0.82	มาก	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.85	มาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.74	0.46	มาก	4
รวม	3.76	0.42	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.79$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.74$) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	.751	มาก	3
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.69	.773	มาก	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.748	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.48	.683	ปานกลาง	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	.629	มาก	4
รวม	3.61	.593	มาก	

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.58$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dragoicea, Borangiu & Voinescu (2016) ได้ทำการศึกษารูปแบบจำลองปฏิสัมพันธ์ด้านบริการเพื่อการจัดการระบบขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้น เป็นการนำหลักการด้านบริการวิทยาศาสตร์สามารถนำไปใช้ในด้านวิศวกรรมและการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่ใช้บริการระบบขนส่ง พบว่า จุดเน้นหลัก คือ ประเด็นการใช้งานเฉพาะของรูปแบบการทำงานตามระบบของระบบบริการทั่วไปโดยเน้นองค์ประกอบที่เป็นตัวแทนมากที่สุด และการตั้งค่าบริการวิธีการที่เสนอในการประเมินสถานการณ์การทำงานที่เรียบง่ายส่งเสริมบทบาทของโมเดลปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการในการสนับสนุนระบบบริการขนส่งสาธารณะ ในการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ดี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเชิงปริมาณอาจส่งผลกระทบต่อให้บริการในช่วงเวลา

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta (2018) ได้ทำการศึกษารูปแบบการจัดการด้านคุณภาพการบริการที่ยั่งยืน โดยผู้ให้บริการ

โลจิสติกส์ พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลต่อการให้บริการโลจิสติกส์ การบริหารการจัดการ คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการให้บริการ คุณภาพการบริการ และการทำงานที่ครอบคลุม ส่งผลต่อการให้บริการที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ควรต้องมีการพัฒนากระบวนการ ขั้นตอน การปฏิบัติงาน อุปกรณ์ ตลอดจน พนักงานผู้ให้บริการ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ พร้อมทั้งสร้างภาพลักษณ์ และสร้างที่น่าเชื่อถือ และควรต้องมีการดูแล เอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน มีการตรวจสอบติดตามสอบถามถ้าเกิดปัญหาต่างๆ จากการให้บริการของบริษัทอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ ของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส กับการขนส่งของบริษัทอื่น

เอกสารอ้างอิง

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชลธิชา กิ่งจำปา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรม เวลโกร์จังหวัดฉะเชิงเทรา (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Corral,S.&Brewerton, A. (1990). *The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management*. London: Library Association Publishing.
- Dragoicea, M., Borangiu, T., & Voinescu, I. (2016). *Service interactions modeling of improved management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gupta, R. (2018). *Service Quality and Customer*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the public's service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R.L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.

- Spector, P.E. (1987). *Industries and organizational psychology research and practice*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Vroom, H.V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. (2nd ed). Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.