

## QUALITY OF SERVICE AND RELATIONSHIP TO DECISION TO CHOOSE TRANSPORTATION PROVIDERS USING TRAILER TRUCKS IN CHONBURI PROVINCE.

Kwandao Baingoen<sup>1\*</sup>, Rittee Chookhiatti<sup>1</sup>, Somsajee Siksamat<sup>1</sup>,  
Worawan Jirikraisiri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Graduated School Of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

### ABSTRACT

The purpose of this was study the quality of service and relationship to the decision to choose transport providers using trailer trucks in Chonburi Province. Data was collected using a questionnaire and samples were chosen using multistage sampling. Prior to collecting data, the respondents were asked if they had used trailer trucks and if yes, the questionnaire was given. A total of 400 responded to the questionnaire. Descriptive statistics were used to analyze the data. Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient was used to test the hypothesis and establish the correlation.

From the study it was found that the majority of respondents were female, ages between 31-40, married, with children and have bachelor's degree level of education. They have more than six years work experience, in leadership positions, with incomes of 15,001-30,000 Baht. From analyzing the data from the questionnaires it was found that quality of service in terms of appearance, credibility, ability to respond, and attentiveness are at high levels and confidence is at the highest level. From testing the hypothesis it was found that the 5 aspects of quality of service studied namely appearance, credibility, ability to respond, and attentiveness are related to the decision to choose transport providers using trailer trucks in Chonburi at a medium level ( $r=.451$ ,  $.455$  and  $.580$  respectively) and confidence is at a low level ( $r=.258$ ) with a statistical significance of  $.10$ .

**Keyword:** Service quality, decision making, transport

## คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ขวัญดาว ไบเงิน<sup>1</sup>, ดร.ฤทธิ ชูเกียรติ<sup>1</sup>, สมศักดิ์ คึกษมัต<sup>1</sup>, วรพรรณ จิรไกรศิริ<sup>1</sup>

<sup>1</sup>วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

### บทคัดย่อ

การศึกษาวัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง ก่อนการเก็บข้อมูล ได้มีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนว่า เคยใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากหรือไม่ ถ้าใช่จึงจะทำการแจกแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตัวเอง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานและหาความสัมพันธ์คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสมีบุตร มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน และมีรายได้ 15,001-30,000 บาท จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการสามารถตอบสนอง, ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการที่ศึกษาจากปัจจัย 5 ด้านคือ รูปลักษณ์, ความน่าเชื่อถือ, การสามารถตอบสนอง, และการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r=.451, .417, .445$  และ  $.580$  ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับต่ำ ( $r=.258$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจ, ขนส่งสินค้า

## บทนำ

สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบันที่การดำรงชีพระหว่างประเทศ ทั้งสินค้าและบริการขยายตัวเพิ่มขึ้น การแข่งขันกันระหว่างประเทศผู้ส่งออกมีสูง และผู้นำเข้าเองก็มีความต้องการที่ซับซ้อนและเรียกร้องมากขึ้น ทำให้ระบบโลจิสติกส์ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนสินค้า บริการ ข้อมูลและการเงิน มีความสำคัญมากขึ้นเป็นทวีคูณ การบริการโลจิสติกส์ของประเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ต้นทุนโดยรวมของสินค้าถูกลง สินค้าถึงมือผู้บริโภคปลายทางเร็วขึ้น และถูกต้องตามเงื่อนไขมากขึ้น และท้ายที่สุดส่งผลให้เกิดการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2552) สำหรับสถานการณ์ธุรกิจขนส่งสินค้าทางบกโดยพิจารณาในส่วนการขนส่งโดยรถบรรทุกในปี 2550 ความต้องการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกชะลอตัว เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจชะลอตัวและความไม่สงบทางการเมืองในประเทศ ประกอบกับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงคน และค่าซ่อมบำรุงปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งเป็นต้นทุนหลักของธุรกิจ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ในปัจจุบันการขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจเกือบทุกประเภททั้งในส่วนของการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขาย และการจัดจำหน่ายในหลายธุรกิจ เนื่องจากการขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้น การดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น หากพิจารณาจากมุมมองทางเศรษฐกิจในท้องถิ่นใดที่มีการขนส่งดี ถนนดี และมียานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งเพียงพอ ก็ย่อมทำให้การลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิตไปสู่ตลาดทำได้สะดวกรวดเร็วเป็นผลให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นนั้นเจริญ ดังนั้นการขนส่งจึงมีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากิจกรรมอื่น ๆ (มณีสรา บารมีชัย, 2552)

การขนส่งสินค้าเป็นงานบริการที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ ซึ่งหากลูกค้าได้รับการบริการที่ไม่ดี ไม่เป็นที่น่าพอใจ อาจทำให้เขาเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทอื่นได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากเขาได้รับการบริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งสิ่งที่องค์กรจะได้รับผลตอบแทนกลับมาจากการให้บริการที่มีคุณภาพ นอกเหนือจากผลกำไรที่องค์กรได้รับแล้ว คือการจดจำตราสินค้าขององค์กร ในเรื่องของคุณภาพที่เป็นเยี่ยม ซึ่งจะทำให้องค์กรเติบโตและดำเนินงานต่อไปได้ (นฤมล บุญกิตติ, 2546)

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากในจังหวัดชลบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการออกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาประมาณ 2 เดือนในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ จึงไม่สามารถอธิบายคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากให้ครอบคลุมทั่วประเทศได้ และงานวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยไม่ได้นำค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มาพิจารณาด้วย มีค่าที่น่าเสนอก็คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ ความถี่เท่านั้น



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

### คุณภาพการบริการ

1. รูปลักษณ์
2. ความน่าเชื่อถือ
3. การสามารถตอบสนอง
4. การให้ความมั่นใจ
5. การดูแลเอาใจใส่

(Parasuraman, A. Zeithaml, & Berry, 1994: pp. 201-230)



### การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

1. การรับรู้ปัญหา
  2. การค้นหาข้อมูลก่อนซื้อ
  3. การประเมินผลทางเลือก
  4. การตัดสินใจซื้อ
  5. การประเมินผลภายหลังการซื้อ
- (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 458)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี
2. ทราบถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหา ปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก
4. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ และการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี
5. เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการเป็นองค์ความรู้ในการทำวิจัยต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารื่องคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

(Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากรในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ บริษัทที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Indefinite population) จากประชากรในจังหวัดชลบุรี โดยใช้

สูตรการคำนวณ (วิชิต คู่อ้น, 2546, หน้า 112) ได้ประชากรเท่ากับ 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจากบริษัท ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การสามารถตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ เป็นคำถามแบบมาตราช่วงประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ที่ตรงกับความรู้สึกและความเป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น มีการเตรียมข้อมูลก่อนการประมวลผล โดยการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกชุดแล้วข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้สถิติในการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) (สุนทร หัสชัย, 2544, หน้า 52) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับความคลาดเคลื่อน .05)

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี เป็นเพศหญิงจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.75 ลูกค้ำส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 177 รายคิดเป็นร้อยละ 44.25 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีบุตร จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 254 รายคิดเป็นร้อยละ 63.50 อายุงานส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.75 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างาน จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.50 และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านรูปลักษณ์ มีทั้งหมด 4 ลำดับ 3 ลำดับแรก คือ เครื่องมืออำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการทุกชนิดอยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ลำดับที่สองคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และพนักงานสุภาพเรียบร้อย อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 และลำดับที่สามคือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีทั้งหมด 5 ลำดับ 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน อยู่ในลำดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ลำดับที่สองคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ลำดับที่สามคือ ความน่าเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.37

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการสามารถตอบสนอง มีทั้งหมด 5 ลำดับ 3 ลำดับแรกคือ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.34 ลำดับที่สองคือ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในลำดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ลำดับที่สามคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการทันที เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่องาน อยู่ในลำดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.30

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มีทั้งหมด 4 ลำดับ 3 ลำดับแรกคือ การจัดส่งสินค้ามีความปลอดภัยในทรัพย์สินที่จัดส่งของผู้ใช้บริการ อยู่ในลำดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ลำดับที่สองคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ และตอบคำถามของผู้รับบริการได้ อยู่ในลำดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.59 และลำดับที่สามคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ทำให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจในการใช้บริการขนส่ง อยู่ในลำดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการดูแลเอาใจใส่ มีทั้งหมด 5 ลำดับ 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในลำดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.16 ลำดับที่สองคือ ระยะเวลาระหว่างรอมาให้บริการขนส่งสินค้าใช้เวลารอคายน้อย อยู่ในลำดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.13 ลำดับที่สามคือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในลำดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.10

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการรับรู้ปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ท่านต้องการให้บริษัทรับประกันสินค้า



ที่ทำการขนส่ง ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.68 ลำดับที่สองคือ ท่านต้องการให้เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ท่านทันทีเมื่อท่านต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และลำดับที่สามคือ ท่านต้องการรับทราบรูปแบบการกระจายสินค้าจากผู้ให้บริการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.01

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการค้นหาข้อมูลก่อนซื้อ 3 ลำดับแรก คือ ท่านสอบถามข้อมูลจากลูกค้า หรือบุคคลที่ท่านรู้จัก ซึ่งอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.25 ลำดับที่สองคือ ท่านค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.81 และลำดับที่สาม ท่านค้นหาข้อมูลจากข้อมูล รายงาน หรือบันทึกการขนส่งของผู้ให้บริการซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.34

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการประเมินผลทางเลือก มีทั้งหมด 3 ลำดับ ลำดับแรกคือ ท่านใช้บริการเนื่องจากสินค้าของท่านมีความปลอดภัย ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ลำดับที่สองคือ ท่านใช้บริการเนื่องจากสินค้าของท่านมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.41 และลำดับที่สามคือ ท่านใช้บริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันทีเมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการเร่งด่วน อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.24

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการตัดสินใจซื้อ 3 ลำดับแรกคือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ลำดับที่สองคือ มีความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับยานพาหนะอื่น อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.72 และลำดับที่สามคือ ใช้เวลาในการขนส่งสินค้าน้อยเมื่อเทียบกับยานพาหนะอื่น อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.66

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าด้านการประเมินผลภายหลังการซื้อ มีทั้งหมด 3 ลำดับ ลำดับแรกคือ ท่านมีความประทับใจในคุณภาพการบริการครั้งแรก ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.05 ลำดับที่สองคือ ท่านจะกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไปอีก อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 และลำดับที่สามคือ ท่านจะบอกต่อกับลูกค้าอื่นให้เข้ามาใช้บริการกับบริษัท อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.95

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 1.1 คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สมมติฐานที่ 1.2 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สมมติฐานที่ 1.3 คุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ .01

สมมติฐานที่ 1.4 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน และในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กัน 4 ด้าน ที่ระดับ นัยสำคัญ .01

และ .05 ยกเว้นด้านการตัดสินใจซื้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 1.5 คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ .01

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 สามารถอภิปรายผล โดยอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

จากสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1.1 คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี โดยการตัดสินใจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.451 หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์

กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องมืออำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการทุกชนิดอยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 รองลงมาคือการแต่งกายของเจ้าหน้าที่และพนักงานสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 หมายความว่า การจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวในระดับมาก เนื่องจากรูปลักษณ์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นและสัมผัสได้โดยตรงจากผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก เมื่อเข้ามาใช้บริการ ประกอบกับรูปลักษณ์ภายนอกเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจรวมทั้งเตือนความจำให้กับผู้ที่พบเห็นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อมีการจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมให้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ย่อมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์จึงมีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการคิดและพิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธบุตร เสริมวงศ์วัฒนา (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางเรือของบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค โลจิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านรูปลักษณ์และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางเรือของบริษัท มิตรชัย โอ.เอส.เค โลจิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เท่ากับด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สมมติฐานที่ 1.2 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี โดยการตัดสินใจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.417 หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง



สินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 หมายความว่า การจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวในระดับมาก เนื่องจากการบริการขนส่งสินค้าเป็นงานบริการที่มีเรื่องความเสี่ยงเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งเรื่องของระยะทางการขนส่งหรือมูลค่าของสินค้าที่ทำการขนส่ง มักเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง ปริมาณการขนส่งในแต่ละครั้งมีปริมาณมากและอาจได้รับความเสียหายได้ ดังนั้นเรื่องความน่าเชื่อถือในการให้บริการอย่างเป็นทางการ ความถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งความสามารถของผู้ให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังมาก ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ จึงมีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการ คิดและพิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาวุฒิ ศิริพิตรารัง (2548) ได้ศึกษาทัศนคติในเรื่องการจัดการขนส่งสินค้าทางรถบรรทุกของผู้บริหารการขนส่งสินค้าในจังหวัดชลบุรี พบว่าด้านกระบวนการในการคัดเลือกผู้ขนส่ง กลุ่มตัวอย่างมีกระบวนการพิจารณา และปัจจัยในการเลือกผู้ขนส่งที่คล้ายกัน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพการทำงาน สถานที่ตั้ง ประกันภัย ลักษณะรถขนส่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี นันทวิชรินทร์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในเรื่องของความถูกต้อง รองลงมาจากความหลากหลายของบริการซึ่งมาเป็นอันดับแรก

สมมติฐานที่ 1.3 คุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี โดยการตัดสินใจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.445 หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการด้านการสามารถตอบสนองกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบการให้บริการที่รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 หมายความว่า การจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวในระดับมาก เนื่องจากหัวใจหลักของงานบริการคือ การสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ ทั้งนี้โดยเฉพาะงานบริการที่มีความเสี่ยงเข้ามาเกี่ยวข้องมักขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่องานบริการของผู้ให้บริการ กล่าวคือต้องสามารถนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ผู้ใช้บริการก็จะรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการ เกิดความประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการด้วย ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการคิดและพิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดชัย แถวเพ็ญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การตอบสนอง โดยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความสำคัญการตอบสนองด้านความเชื่อถือว่าสูงที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาจากกลยุทธ์การเป็นผู้นำ และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ที่มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ 4.22 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไล จิระวัชร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้



บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอศรีราชา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือวงเงินกู้ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และความถูกต้องในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.4 คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี โดยการตัดสินใจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.258 หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กัน 4 ด้าน ยกเว้นด้านการตัดสินใจซื้อที่ไม่มี ความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดส่งสินค้ามีความปลอดภัยในทรัพย์สินที่จัดส่งของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ และตอบคำถามของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 หมายความว่า การจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวในระดับมากที่สุด เนื่องจากในการขนส่งสินค้าโดยใช้รถพ่วงหัวลากเป็นเส้นทางไกล มีมูลค่าของสินค้าที่จัดส่งสูง ดังนั้นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือหากผู้ใช้บริการสามารถสร้างความไว้วางใจหรือความมั่นใจในความปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีความรู้ในกระบวนการขนส่ง รวมทั้งมีมาตรฐานในการให้บริการที่ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการ คิดและพิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่ง

สินค้าในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีเพ็ชร อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการชดเชยค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหายมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบมา คือ สินค้าส่งไม่ทันตามกำหนด และความต้องการของลูกค้า คือ ความรวดเร็วในการขนส่ง สำหรับการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของลูกค้าคือ ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าและความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.5 คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี โดยการตัดสินใจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.580 หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลาก ในจังหวัดชลบุรี ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 รองลงมาคือ ระยะเวลาระหว่างรอมาให้บริการขนส่งสินค้าใช้เวลาพอสมควร โดยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 หมายความว่า การจะตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวในระดับมาก เนื่องจากในงานบริการผู้ใช้บริการต้องติดต่อกับบุคคลต่างๆ ตลอดเวลา ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเอาใจใส่ คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่จึงมีส่วน

ที่ทำให้ผู้ใช้บริการคิดและพิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุชทา อินทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการ และอภัยภัยในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรมีการศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่ทำให้การตัดสินใจของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอาจจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ ที่จะมีผลต่อการเลือกใช้บริการ และศึกษาถึงการสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด

2. ควรมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ที่ภาครัฐจะสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการขนส่งสินค้าด้วยยานพาหนะที่ใช้พลังงานสะอาดให้แพร่หลายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเขตอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงเขตท่าเรือที่สำคัญของไทย เนื่องจากรถพ่วงหัวลากในประเทศไทยมีจำนวนมาก หากรัฐบาลส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการใช้พลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะทำให้ลดการเกิดมลภาวะกับสิ่งแวดล้อมต่อไป

3. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้บริการในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา (ด่านอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว, ด่านตาพระยา จังหวัดสระแก้ว) ลาว (ด่านช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี, ด่านท่าลี่ จังหวัดเลย) ซึ่งนับว่าเป็นด่านที่มีปริมาณการส่งออก-นำเข้าในปริมาณสูงในแต่ละวันซึ่งหากภาคการขนส่งของไทยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด ทำให้มีการใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถพ่วงหัวลากมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีเม็ดเงินไหลเข้าประเทศไทยได้อีกมาก

4. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรจะศึกษากับผู้ใช้บริการในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาล้วนแล้วนำผลมาวิเคราะห์ แล้วนำมาประยุกต์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

### บรรณานุกรม

- เทิดชัย แฉวเพ็ญ. (2551). กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธนาวุฒิ ศิริทัตธำรง. (2548). ทศนคติในเรื่องการจัดการขนส่งสินค้าทางรถบรรทุก ของผู้บริหารการขนส่งสินค้าในจังหวัดชลบุรีเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ และการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางรถบรรทุก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล บุญกิตต. (2546). การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศกรณีศึกษา บริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้ง เอ็กซ์เพรส จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรบุตร เสริมวงศ์วัฒนา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางเรือของบริษัท มิตซูชิ โอ.เอส.เค. ไลน์ส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณิสรา บารมีชัย. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการขนส่งสินค้า. วันที่ค้นข้อมูล 30 ธันวาคม 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.siaminfobiz.com/mambo/content/view/3215/39/>



มาลี นันทวิชรินทร์. (2548). การตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
ธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.