

วนาลี ศิริสวัสดิ์. (2564). ปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ชาคริต ศรีทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งที่ในจังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี ขั้นตอนการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบประชากรที่ไม่ทราบจำนวน ด้วยวิธีการคำนวณของคอคแครง โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์มีระดับความคิดเห็น ความตั้งใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นความตั้งใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ร้านที่เลือกใช้บริการ (แบรนด) ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.77) และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ นักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ท่าน ผู้ให้บริการ 2 ท่าน และผู้รับบริการ 2 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า 1) จากการศึกษาศึกษาสภาพปัญหาของปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า สภาพในปัจจุบันของผู้ใช้ให้ความสำคัญกับปัญหาหลักโดยสรุปได้ปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยพื้นฐานในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ ซึ่งประกอบด้วยแต่ละด้านดังนี้ ด้านต้นทุนการขนส่ง ระยะเวลาด้านขนส่ง ความสะดวก ความปลอดภัย และ 2) ปัจจัยด้านการบริการประกอบด้วยแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การดูแลใจใส่ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี และ 2) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผล ได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาด้านขนส่ง ($\beta = 0.63$) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ($\beta = 0.26$) ตามลำดับ และตัวแปรปัจจัยด้านการบริการปัจจัยที่ส่งผล ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ($\beta = 0.47$) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\beta = 0.39$) และปัจจัยด้านการดูแลใจใส่ ($\beta = 0.30$) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวก ความปลอดภัย และความรวดเร็วในการจัดส่ง เนื่องจากลูกค้าตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจากปัจจัยในแต่ละด้านดังกล่าว ดังนั้น ถ้าผู้ประกอบการต้องการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่และสามารถรักษาลูกค้าเก่า จำเป็นต้องเน้นการให้บริการในแต่ละด้านที่นำเสนอ

คำสำคัญ : ปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ จังหวัดปทุมธานี

Wanalee Sirisawat. (2021). Factors Choosing to Use a Parcel Delivery Service that is less than 20 Kilograms in Pathum Thani Province. Master of Business Administration (Business Administration). Asst. Prof. Dr.Charcrit Sritong

ABSTRACT

The objectives of this mixed-method research were to 1) study the problematic conditions of the transportation business in Pathum Thani Province and, and 2) study factors affecting the selection of the delivery services of less-than-20-kilograms parcels in Pathum Thani Province. The research process has two parts. As for the quantitative part, Cochran's formula was used to calculate unknown population. The sample group includes 385 people who had used the services in Pathum Thani Province. The instrument used to collect data was a questionnaire with a reliability of 0.96. The statistics used in this research was percentage, mean, standard deviation, regression equations by using a social science statistics software. There was a high level of opinion of the overall intention to choose the parcel transportation business service ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.73$). When taken each questionnaire item into consideration, it was found that the most important factors were company ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.76$) and working hours ($\bar{X} = 3.65$, $S.D. = 0.85$), which were at a significance level of 0.05. As for the qualitative part, one academician, two service providers, and two service users were purposively selected for in-depth interviews.

The results are as follows: 1) As for the problematic conditions of the transportation business in Pathum Thani Province, it was found that the customers prioritized two major factors, including (1) fundamental factors consisting of transportation cost, transportation time, convenience, and safety and (2) service factors consisting of physical appearance, reliability, response to customers, creating confidence for customers, and taking care of customers, which all affect the choice of delivery service providers of less-than-20-kilograms parcels in Pathum Thani Province. And 2) multiple regression analysis reveals that there were two factors affecting the selection of delivery service providers of less-than-20-kilograms parcels in Pathum Thani Province, which were delivery time ($\beta = 0.62$) and safety ($\beta = 0.25$) and the service factor consisting of creating confidence for customers ($\beta = 0.46$), response to customers ($\beta = 0.38$), and taking care of customers ($\beta = 0.29$), which were at a significance level of .05.

The knowledge gained from this research includes the fact that entrepreneurs should prioritize convenience, safety, and delivery time because customers decide to choose service providers from these factors. Therefore, if entrepreneurs want to increase the number of new customers and be able to maintain their old customer base, it is necessary to focus on each aspect of the service offered.

Keyword: Factors Choosing to Use, Parcel Delivery Service, Pathum Thani Province