



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
ผศ.ดร. ชاکรีต ศรีทอง  
(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....ดร. นกัฎา วิเศษ

วันที่..... 12 ก.ค. 2564

ปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม  
ในจังหวัดปทุมธานี

วนาลี ศิริสวัสดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2564



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ..... 

(..... ผศ.ดร. ชاکริต ศรีทอง .....) )

อาจารย์ที่ปรึกษา..... ศาสตราจารย์ ดร. อิศรา .....

วันที่..... 12. ก.ค. 2564 .....

FACTORS CHOOSING TO USE A PARCEL DELIVERY SERVICE THAT IS  
LESSTHAN 20 KILOGRAMS IN PATHUM THANI PROVINCE

WANALEE SIRISAWAT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS ADMINISTRATION  
GRADUATE SCHOOL  
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY  
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2021


ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี


ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อนักศึกษา	วนาลี ศิริสวัสดิ์
รหัสประจำตัว	58B53170114
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง)


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาตี)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก)

  
..... กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง)

  
..... ผู้ทรงคุณวุฒิ  
(อาจารย์ ดร.ชเนส เตชะเสน)

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ทั้ย คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

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

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธีระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกำหนดการศึกษาผ่านข้อมูลด้านความคิดเห็นของนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ในการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 385 ฉบับ ประชากรของกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณแบบของคอกแรน สุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 34 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพื้นฐานในการใช้บริการขนส่งพัสดุ ด้านการบริการ การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ ซึ่งได้ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบหลักที่ประสบปัญหาในภาพรวมได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ ปัจจัยด้านการบริการ 2) ปัจจัยพื้นฐานในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ ปัจจัยด้านการบริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี ตัวแปรที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี ของปัจจัยพื้นฐานในการใช้บริการขนส่งพัสดุ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาด้านขนส่ง ( $\beta = .629$ ) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ( $\beta = .259$ ) ปัจจัยด้านต้นทุนการขนส่ง ( $\beta = -.170$ ) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรปัจจัยด้านการบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ( $\beta = .468$ ) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ( $\beta = .387$ ) ปัจจัยด้านการดูแลใส่ใจ ( $\beta = .295$ ) ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ( $\beta = -.191$ ) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อทำการส่งเสริมพัฒนาการความเป็นผู้นำด้านธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม สามารถช่วยให้บริษัทเพิ่มลูกค้าและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ อันจะนำไปสู่การเพิ่มลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุ จังหวัดปทุมธานี

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
( ผศ.ดร. ชาคริต ศรีทอง )

อาจารย์ที่ปรึกษา .....  
วันที่ ..... 12 ก.ค. 2564

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). Advisors: Asst. Prof. Dr. Charcrit Sritong

#### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the current conditions of factors choosing to use transportation services with a size not exceeding 20 kilograms in Pathum Thani province, and 2) to study factors for choosing to use a transportation business with a size not over 20 Kilograms in Pathum Thani province that affect the choice of using a parcel delivery business up to 20 kilograms in Pathum Thani province this research uses an integrated research methodology between qualitative research and quantitative research. In qualitative research, the sample group conducted in-depth interviews with the study schedule via data from the opinions of academics or service providers and 5 service providers. Qualitative data analysis was used for content analysis and research. The amount of 385 copies. Basic factors for using the parcel delivery service provider decision making the confidence measurement was 0.90. The data from the questionnaire was analyzed by using computer program. The statistics used for data analysis were frequency and percentage. Mean and standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that: 1) the main components that are experiencing overall problems are: fundamental factors for choosing a parcel delivery business service factor. 2) Basic factors for using the parcel delivery service ranking in descending order are transportation time factor ( $\beta = .629$ ), safety factor ( $\beta = .259$ ), transportation cost factor ( $\beta = -.170$ ), respectively with statistical significance. At the level of .05 and variables. The variable that has a decision to choose a parcel of not more than 20 Kilograms in Pathum Thani province of factors for using the parcel delivery service in descending order, namely customer confidence building factors ( $\beta = .468$ ), customer response factor ( $\beta = .387$ ), care factor ( $\beta = .295$ ), image factor physical appearance ( $\beta = -.191$ ) respectively with statistical significance at the level of .05.

The knowledge gained from training was used as a ritual for choosing a transportation service of up to 20 cases in Pathum Thani province to develop fairness in the transportation business with a size of up to 20 obstacles. The company increases the competitiveness and competitiveness of the game which will lead to the increase of customers such as.

**Keywords:** Factors Choosing to use, A Parcel Delivery Service, Pathum Thani Province

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
ผศ.ดร. ชาคกริต ศรีทอง  
(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา..... น.ร. ดันตวิ ธิษ

วันที่..... 12 ก.ค. 2564