

การศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษา บริษัท

เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The study of quality and service efficiency affect and repurchase.

Case study of Kerry Express Co., Ltd, Hatyai ,Songkhla.

นางสาวณัฐธิดา ร่มแก้ว

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา (2) เพื่อศึกษาคุณภาพที่ได้รับของผู้ใช้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา (3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพที่ได้รับของผู้ใช้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดสงขลา จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงวิเคราะห์ที่อนุมานได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ 15,000– 30,000 บาทต่อเดือน ผลการศึกษาคุณภาพ การบริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกัน และประสิทธิภาพการบริการส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ บริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพ,ประสิทธิภาพ,การบริการที่ส่งผลต่อการบริการซ้ำ

## ABSTRACT

This research the objectives are to (1) to study the personal characteristics of users of Kerry Express Transportation Co., Ltd. in Songkhla Province (2) study the quality received of service users on the company's decision to use repeat services. Transport Kerry Express Co., Ltd. in Songkhla Province (3) study efficiency Received of service users to decide to use repeat services of the company. Transport Kerry Express Co., Ltd. in Songkhla.

The sample used for this study was 398 customers in Songkhla Province by using questionnaires as a tool for data collection. Statistics are divided into 2 types: descriptive statistics. Such as frequency, percentage, mean and standard deviation; and The inferential analytical statistics were Independent Sample t-test, One-way ANOVA at the statistical significance level 0.05.

The study found that most of the respondents were female. Age 30 years. Have a bachelor's degree. Occupation company employee and earn 1500,000 - 30,000 baht per month. Results study the quality received of service users on the company's decision to use repeat services. Transport Kerry Express Co., Ltd. in Songkhla Province (3) to study efficiency Received of service users to decide to use repeat services of the company. Transport Kerry Express Co., Ltd. in Songkhla. overall differently. And Results study the quality received of service users on the company's decision to use repeat services. Transport Kerry Express Co., Ltd. in Songkhla Province overall differed

**Keywords:** Quality, efficiency, service that impacts repeat service

## บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจด้านโลจิสติกส์เข้ามามีบทบาทสำคัญในส่วนของเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นตัวช่วยสนับสนุนธุรกิจทางการค้าและบริการ ทั้งในภาคอุตสาหกรรม และในส่วนของภาคเกษตรกรรม ตั้งแต่การเริ่มต้นผลิตสินค้าจนถึงกระบวนการสุดท้าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในเรื่องคุณภาพ เวลา ด้านต้นทุน ทั้งต้นทุนทางตรงและทางอ้อม ธุรกิจเริ่มมีความรุนแรงด้านการแข่งขันเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยสืบเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า ส่งผลให้ธุรกิจจัดการกับต้นทุนเป็นสำคัญเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้บริโภค รวมไปถึงการจัดการกับกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการและยังต้องคำนึงถึงต้นทุนเป็นสำคัญ สร้างความได้เปรียบและแตกต่างทางการแข่งขัน หาก

ผู้ประกอบการสามารถจัดการด้านต้นทุนให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จะส่งผลทำให้การแข่งขันมุ่งเน้นไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งประสิทธิภาพที่ได้รับและคุณภาพที่ได้รับด้วย โลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรง ทั้งผู้ประกอบการรายเดิม และผู้ประกอบการรายใหม่เมื่อบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด สร้างความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ ทำให้บริษัทต่าง ๆ ต้องปรับตัว กันอย่างรวดเร็ว

ธุรกิจที่กำลังขยายตัวได้ดี คือ การขนส่งสินค้าทางบก ระบบบริหารสัมพันธ์ที่ดี มีประสิทธิผล และที่สำคัญต้องมีคุณภาพ ทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ บริการที่มีความแตกต่างจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับบริการตรงตามความต้องการ บริการรวดเร็ว บริการที่แตกต่างคือโอกาสที่ดีสำหรับผู้ประกอบการการแข่งขันด้านคุณภาพของสินค้า เพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างคู่แข่ง หากสินค้าและบริการมีลักษณะเหมือนกันหรือประเภทเดียวกัน ผู้ที่สามารถอยู่ได้นั้น สินค้าต้องมีคุณภาพที่ดี พิสูจน์ได้จากคุณภาพที่ดีขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภค ผู้ผลิตทำให้ผู้บริโภครับรู้ได้ภายใต้ของคุณภาพ ที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนถือเป็นความยากของผู้ประกอบการสังคมในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็ว ทางด้านขนส่งสินค้าต่าง ๆ ทั้งในส่วนภูมิภาคเอกชน บุคคล ร้านค้า ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจถึงธุรกิจ ธุรกิจถึงบุคคล และบุคคลส่งถึงบุคคล เพื่อให้สินค้าสามารถส่งถึงผู้รับได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการขนส่งสินค้า และสิ่งที่สำคัญด้านการขนส่ง คือต้องมีคุณภาพ และประสิทธิภาพต่อผู้บริโภค ธุรกิจบริการด้านการขนส่งเป็นตัวเลือกอย่างหนึ่ง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ได้ครบถ้วน เช่น ด้านการให้บริการ การเข้าถึงการใช้บริการ การสื่อสาร และระบบสารสนเทศ บริษัทขนส่ง เอกชน เช่น บริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด จึงเป็นตัวเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับในการใช้บริการการขนส่ง บริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ผู้บริโภคบางคนอาจขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ คุณภาพทางด้านความปลอดภัยของพัสดุ การให้บริการ รวมไปถึงประสิทธิภาพ เพราะเป็นบริการของขนส่งเอกชน จึงเกิดความไม่เคยชินในการใช้บริการ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการทำวิจัยเพื่อวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพในการใช้บริการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ ส่วนที่กล่าวมานั้นเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คุณภาพที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการขนส่งสำหรับผู้ที่จะมาใช้บริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพที่ได้รับของผู้ใช้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพที่ได้รับของผู้ใช้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### ประโยชน์ของผลการวิจัย

1. ทราบถึงคุณภาพที่ได้รับหรือประสิทธิภาพที่ได้รับต่อการใช้บริการขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัดในจังหวัดสงขลา ทั้งในด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ด้านการเข้าถึงในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการใช้งานบริษัท สามารถนำข้อมูลเพื่อไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพในด้านต่างๆ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ปรับปรุง พัฒนา และวางแผนทางการตลาดของผู้ประกอบการขนส่ง รวมถึงบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยเป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด
3. ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจขนส่ง ทราบข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่างและประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด(มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ของ Taro Yamane โดยเลือกผู้ที่ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด(มหาชน) ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 398 คน

#### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพที่ได้รับในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความ เชื่อถือได้ ใจกว้างใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า ประสิทธิภาพที่ได้รับ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด อำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ช่วงเวลาที่ใช้ดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ 2564

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการใช้บริการขนส่งบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่ได้รับในการใช้บริการบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอกหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากข้อมูล 2 แหล่ง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามที่ได้จากลูกค้าที่ได้เข้าใช้บริการที่สาขาของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในอำเภอกหาดใหญ่ จำนวน 398 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำ จากบทความทางวิชาการ หนังสือ และงานวิจัยต่าง ๆ ในอดีต

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมแบบสอบถาม ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ห้ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำค่าสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษา ในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

### ผลการวิจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระดับ ต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพ โสด มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการใช้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พฤติกรรมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด พฤติกรรมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พฤติกรรมการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พฤติกรรมการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และพฤติกรรมการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บริการจากพนักงานทางการขนส่งมีความเชี่ยวชาญ ที่เห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการขนส่งทันสมัย และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการแสดงราคาในการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด การบริการทางการขนส่งน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้ พนักงานมีการให้บริการที่ดีและสามารถช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี และท่านได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด การรับบริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ท่านสามารถรับบริการได้ง่าย ไม่เกิดความความซับซ้อนและยุ่งยาก และ ท่านได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานตอบสนองความต้องการของท่านด้วยความเต็มใจ และพนักงานมีบุคลิกและมารยาทที่ดีในการบริการ ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลท่านเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานมีความเอื้ออาทรและมีน้ำใจในการให้บริการตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพที่ได้รับในการใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้บริการอย่างเพียงพอบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด พฤติกรรมด้านความรวดเร็วทันเวลา พฤติกรรมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และ ท่านได้รับการให้บริการจากพนักงานอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วทันเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเก็บข้อมูลในขณะที่ให้บริการ และท่านได้รับการให้บริการอย่างเป็นระบบรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านของทำเลที่ตั้งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด บริการที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย และมีช่องให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบบัตรคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานมีการให้บริการขณะพักกลางวัน ระบบยึดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขได้ และ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า รองลงมาคือพนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลท่านเมื่อมาใช้บริการ และพนักงานมีความเอื้ออาทรและมีน้ำใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยนำมาสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพในการใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพในการใช้บริการ แต่ละรายข้อ ไม่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมค่า Sig. มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 คุณภาพในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นคุณภาพในการใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพในการใช้บริการที่ได้รับส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิภาพในการใช้บริการ แต่ละรายข้อ ไม่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมค่า Sig. มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ประสิทธิภาพในการใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นคุณภาพในการใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



## การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยสามารถสรุปการอภิปรายผลได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และการรู้จักและเข้าใจลูกค้าให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือเมื่อบุคลากรมาเป็นผู้ให้บริการมีทักษะที่ดีในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ทำให้เกิดการวางใจ ผู้ใช้บริการก็พอใจและเชื่อมั่นที่จะเลือกจะใช้บริการ ส่งผลถึงการรับรู้ถึงความคุ้มค่าและเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพและจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ และถ้าเป็นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า นั่น ทำให้มีความมั่นใจเชื่อใจ ในการรู้จักลูกค้าดี และมีความรู้และความเข้าใจว่าควรจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไรถึงจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการรองลงมาอย่างมีนัยสำคัญการให้บริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอนสถานที่กว้างขวางและมีป้ายบอกราคา มีป้ายชี้แจงขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน และแจ้งเงื่อนไขในการส่งให้กับผู้ใช้บริการเข้าใจ รวมทั้งการแต่งกายของบุคลากรที่ดู สะอาด เรียบร้อย เป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและมองเห็นถึงความเป็นรูปธรรมของการให้บริการที่ชัดเจนเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำในอนาคตโดยสอดคล้อง

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านความรวดเร็วทันเวลา นั้นมีผลต่อการความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพราะสอดคล้องกับ นันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558) ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรการเลือกใช้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันคือ การบริหารงานที่มีฐานที่ว่าทุกคนเกิดมาล้วน เท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน และที่ทางบริษัทมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการ

ทำงานอยู่เสมอจะเห็นได้ว่าการบริการอย่างก้าวหน้า จะทำให้เห็นโอกาสในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กรซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ (Millet, 1954, p. 4) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีความทันสมัยเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่ทำได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อิทธิพลส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายการศึกษางานวิจัยโดยการเจาะกลุ่มไปยังคู่แข่งขนส่งอื่นๆ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างของการใช้บริการ และการได้รับการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า

ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้เครื่องมือของการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเชิงคุณภาพ เช่น ข้อมูลการเก็บสถิติ หรือข้อมูลการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในพื้นที่เดิมของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เป็นการสำรวจ ปัญหาประเมินผลการเข้ารับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลการปรับปรุงให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

คุณุตม์ ระเบิดเมทนี (2557) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและ ความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)

ณัฐกา รังศิริ. (2547). คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลาดพูน ในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดดงพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นันทพร อารมณัฐ (กุมภาพันธ์ 2558) ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการ สถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAPในการใช้สิทธิ ประกันสังคม : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพชรราช วีระเดชะ. (2550). คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกศัลยกรรมโรงพยาบาลอานันทมหิดลซึ่งเป็น โรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐาน HA. วิทยานิพนธ์. วท.ม. : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการ กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต : ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอกจัดการทั่วไป คณะบริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Brown, S.W. (1991). **Service Quality : Multidisciplinary and multinational Prepective.** Massacuetts Lexington Books.

J. J. and Taylor, S. (1992). **Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension.** **Journal of Marketing** 56,(7), 55-68.

Gronroos. C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : TheMarketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research** ,20 (1),3-17.

Johnston, R. (1995). Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. *Advances in Services Marketing and Management*, 4, 211-218.

