



การค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด

เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น

Factors Affecting Efficiency Transportation Performance of

First Express Southern Partnership Limited

สุภิสรา คงศิริสมบัติ

6217100025

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด

เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น

นามผู้วิจัย นางสาวศุภิสรา คงศิริสมบัติ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 20 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ. ดร. จอมพงศ์ มงคลวานิช)

วันที่ 3 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด
เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น
โดย : นางสาวศุภิสรา คงศิริสมบัติ
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : รุ่งโรจน์

(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)

..... 20 / กุมภาพันธ์ / 2564

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น และ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 20 - 30 ปีตามลำดับ ใช้บริการขนส่งเสื้อผ้า ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น อยู่ในระดับดี ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

คำสำคัญ:คุณภาพการให้บริการขนส่ง, ประสิทธิภาพการขนส่ง, ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

Title : Factors Affecting Efficiency Transportation Performance of
 First Express Southern Partnership Limited

By : Miss Supisara Kongsirisombat

Degree : Master of Business Administration

Major : Marketing Management

Academic Year : 2021

Advisor :

[Handwritten signature]

(Dr. Rungroje Songsraboorn)

Feb / 20 / 2021

Abstract

The objectives of this research were: 1) to explore the personal factors of customers at First Express Southern partnership limited; 2) to study the quality that affect efficiency transportation performance of First Express Southern partnership limited; and 3) to study efficiency transportation performance of First Express Southern partnership limited. The sample group was 400 people with purposive sampling and using a questionnaire as a research tool. The statistics used in the research were percentage, mean and standard deviation and the hypothesis testing used Chi-square statistics.

The results of the study showed that the most coustomers were female, general public, aged between 20 – 30 years, used the service for transport cloths and hold bachelor’s degree. Most of customers gave opinions that the efficiency transportation performance of First Express Southern partnership limited is in high level. In addition, the researcher found that hypothesis testing revealed that the personal factors of transportation were not related to efficiency transportation performance of First Express Southern partnership limited but the quality factors of transportation were related to efficiency transportation performance of First Express Southern partnership limited.

Keyword: Quality of transportation, Efficiency transportation performance, First Express Southern partnership limited.

Approved by

[Handwritten signature]

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถดำเนินการได้อย่างลุล่วง และประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ของ ดร.รุ่งโรจน์ สงสระบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาและสละเวลาดูแล คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยชี้แนะถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำไปแก้ไขปรับปรุงให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา และเป็นไปตามรูปแบบในการทำวิจัยที่ถูกต้อง ทางผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกล่าวขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้ที่ได้รับนั้นมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอบคุณเพื่อนๆทุกคน ที่คอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้การทำงานวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ผู้ซึ่งเป็นทุกสิ่งทุกอย่างของผู้วิจัย ทำให้ระลึกอยู่เสมอว่าจะไม่มีความสำเร็จใด ๆ ในชีวิตของผู้วิจัย หากปราศจากความรัก ความเข้าใจ และกำลังใจจากบุคคลที่มีพระคุณที่คอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ศุภิสรา คงศิริสมบัติ

		หน้า
	บทคัดย่อ	ก
	กิตติกรรมประกาศ	ค
	สารบัญ	ง
	สารบัญตาราง	ฉ
	บทที่	
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	คำถามการวิจัย	2
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิดการวิจัย	3
	สมมติฐานการวิจัย	4
	ขอบเขตในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขนส่งและโลจิสติกส์	9
	ประวัติห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์อีสต์	9
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การกำหนดลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
	การเก็บข้อมูล	13
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
	การวิเคราะห์ข้อมูล	14
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	15
4	ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	17
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง	
	ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น	19
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยภาพการขนส่ง	
	ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น	19
	ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	23
5	สรุปผลการวิจัย อภิปราย และเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย	31
	ผลการทดสอบสมมติฐาน	33
	อภิปรายผล	34
	บรรณานุกรม	36
	ภาคผนวก	37
	ประวัติผู้วิจัย	43

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	17
4.2	จำนวนและร้อยละของระดับประสิทธิภาพ	19
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสามารถ	19
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ	20
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	21
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	22
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความปลอดภัย	23
4.8	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น	24
4.9	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ในด้านความสามารถ	25
4.10	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ในด้านการเข้าถึงบริการ	26
4.11	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ในด้านการติดต่อสื่อสาร	27
4.12	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ในด้านความน่าเชื่อถือ	28
4.13	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ในด้านความปลอดภัย	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขนส่งสินค้านั้นถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นทุกๆวัน เนื่องจากเมื่อเกิดการต้องการสินค้าเกิดขึ้น ก็มักจะปัญหาการขนส่งสินค้าตามมา ดังนั้นธุรกิจขนส่งจึงเป็นธุรกิจที่ช่วยลดปัญหาในด้านนี้ เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งสินค้าจากผู้ขายสินค้าไปยังผู้ซื้อสินค้า และยังในปัจจุบันการค้าขายนั้นสะดวกมากขึ้น ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อซื้อขายกันง่ายดาย เพียงผ่านปลายนิ้ว เช่น การส่งสินค้าออนไลน์ การขนส่งสินค้าจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ย่อมอาจเกิดปัญหาระหว่างจัดส่งสินค้าได้ ดังนั้นการเลือกใช้บริการตัวแทน หรือบริษัทที่เป็นผู้จัดส่งสินค้านั้นก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าการขนส่งสินค้าก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าเช่นกัน ดังนั้น ผู้ขายสินค้าควรจะเลือกใช้บริการบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการส่งสินค้า (ศิลาชัย อุ่นอรุณ, 2554)

จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าธุรกิจขนส่งนั้นมีความสำคัญมากในกระบวนการซื้อขายสินค้า แต่เมื่อความสำคัญของธุรกิจขนส่งมีบทบาทมากขึ้นเพียงใด คู่แข่งก็ย่อมมากขึ้นเพียงนั้น ดังนั้น กระบวนการขนส่งสินค้าที่ได้ประสิทธิภาพย่อมเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่ง เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง ราคาค่าบริการ ความรู้ความสามารถของพนักงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท เป็นต้น

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น เปิดทำการตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2557 ถือเป็นบริษัทขนาดเล็กที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไปยังจังหวัดในแถบภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี ประจวบฯ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง กระบี่ พังงา ภูเก็ต หาดใหญ่ นอกจากนี้ ปัจจุบันทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาว์เธิร์น ยังได้เพิ่มการบริการจังหวัดทางแถบภาคเหนือ เมื่อเดือนพฤษภาคม ปีพ.ศ 2562 ได้แก่ จังหวัด ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ กำแพงเพชร พิษณุโลก และจังหวัดพิจิตร เป็นต้น ปัจจุบันมีพนักงาน 32 คน มีพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้าจำนวน 22 คัน และเจ้าของบริษัทมีประสบการณ์ด้านธุรกิจขนส่งมาแล้วกว่า 10 ปี (พิมพ์มา คงศิริสมบัติ, 2562) แต่เนื่องด้วยในปัจจุบันธุรกิจขนส่งสินค้าเติบโตขึ้นกว่าเดิมมาก มีคู่แข่งหน้าใหม่ๆเกิดขึ้นอยู่ตลอด ส่งผลให้ทางบริษัทดำเนินธุรกิจได้ยากลำบากขึ้น ทำให้ทาง

บริษัทต้องการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสินค้าให้ดีขึ้น ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ทางบริษัททราบถึงปัญหา และสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งได้เป็นอย่างดี

1.2 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการการขนส่งของหจก. เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น มีลักษณะเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของหจก. เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น มีลักษณะเป็นอย่างไร
3. ประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาท์เซิร์นมีลักษณะเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการขนส่งของหจก. เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของหจก. เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งของหจก. เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรร่วม และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดที่ใช้การศึกษา

1.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

1.6 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น และปัจจัยคุณภาพ ได้แก่ ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น โดยใช้แบบสอบถาม (Quantitative Research) จำนวน 400 ชุด ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ 2563

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการขนส่ง ประกอบด้วย ความสามารถ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาว์เธิร์น

1.7 นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการขนส่ง หมายถึง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน หมายถึง พนักงานที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ มีการมาซื้อซ้ำ และมีการบอกต่ออีกด้วย

กระบวนการขนส่งสินค้า หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ ระเบียบวิธีการการปฏิบัติงานในด้านการขนส่งสินค้าจากมือผู้ส่งไปยังผู้รับ

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ส่วนหนึ่งของประชากรที่นำมาศึกษา ในวิจัยฉบับนี้คือ กลุ่มประชากรจากกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาธ์เธิร์น

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้มาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาธ์เธิร์น

ธุรกิจขนส่งสินค้า หมายถึง บริษัทที่ทำหน้าที่ให้บริการขนส่งสินค้าจากผู้ส่งไปยังผู้รับสินค้า

ความสามารถ หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น มีความสามารถในการบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี

การเข้าถึงบริการ หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ได้สะดวก

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของลูกค้าในเรื่องการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ต่อการบริการเป็นอย่างดี

ความปลอดภัย หมายถึง ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น สามารถรักษาข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ไม่มีการนำข้อมูลไปเปิดเผย รวมทั้งสามารถรักษาสภาพของสินค้าของลูกค้าให้ไม่ได้รับความเสียหาย หรือชำรุดได้

ประสิทธิภาพการขนส่ง หมายถึง กระบวนการขนส่ง วิธีการขนส่ง ที่ส่งผลให้การขนส่งสินค้าเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งประกอบไปด้วย ความสามารถในการขนส่ง การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

เพศ หมายถึง ความเป็นหญิงความเป็นชาย ของผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

อายุ หมายถึง อายุของผู้ใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ หมายถึง ลักษณะ รูปแบบที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

ประเภทกิจการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้มาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่ง หรือระดับของงานที่ผู้มาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิสดำรงอยู่

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อมูลของผู้มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิสเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้เข้ากับกลุ่มลูกค้ามากขึ้น

2. ผลการวิจัยด้านปัจจัยคุณภาพทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงแนวทางที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

3. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงลักษณะของประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์วิส

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์ส เอ็กเพรส เซอร์วิส ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 5 ส่วน

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง และ โลจิสติกส์
- 2.4 ประวัติห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซอร์วิส
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็น สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1988) กล่าวว่า ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Harrington (1996) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ ความสำคัญที่ โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลัก ประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหาร จัดการที่มี ระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ มี รายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้าง ความ แตกต่างโดยค้นหาความรู้ และ ค าแนะน าให้มากเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัย ต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรจะมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลัก วิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการ ทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขนส่งและโลจิสติกส์

การขนส่ง ตามนิยามทางเศรษฐศาสตร์ยังมีความหมายที่ซับซ้อนกว่านิยามของการขนส่งตามที่เข้าใจกันโดยทั่วไป กล่าวคือ การขนส่งหมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ดังนั้นถ้าพิจารณาจากนิยามข้างต้น การขนส่งสินค้า (Freight Transportation) จึงหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ และเวลาในการขนส่ง (Time-in-Transit) กับความต่อเนื่อง ในการให้บริการ (Consistency of Service) เป็นตัวที่บ่งบอกถึงอรรถประโยชน์ด้านเวลา (จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, 2543)

แลมเบิร์ต (Lambert, Stock & Ellran, 1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ไว้ว่าเป็นกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุน

2.4 ประวัติห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า ก่อตั้งขึ้นในเดือนมีนาคม ปีพุทธศักราช 2557 ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท สำนักงานในกรุงเทพมหานครตั้งอยู่ที่ 46/54 ศูนย์ขนส่งพุทธพร ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบล กระทุ่มล้ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัด นครปฐม 73220

ปัจจุบันมีพนักงาน 32 คน มีพาหนะขนส่งสินค้า 22 คัน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ได้ให้บริการขนส่งสินค้าจากจังหวัดกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดทางภาคใต้ ได้แก่ จังหวัด เพชรบุรี ประจวบฯ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง กระบี่ พังงา ภูเก็ต หาดใหญ่ นอกจากนี้ ปัจจุบันทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ยังได้เพิ่มการบริการจังหวัดทางแถบภาคเหนือ เมื่อเดือนพฤษภาคม ปี 2562 ได้แก่ จังหวัด ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ กำแพงเพชร พิจิตร และจังหวัดพิจิตร เป็นต้น เพื่อกระจายการบริการให้ครอบคลุมในทั้งภาคใต้ และภาคเหนืออีกด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า และประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ใช้บริการประเภทการขนส่งคือ ขนส่งสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ระหว่าง 4-5 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 เป็นกิจการประเภทบริษัท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ฝ่ายสต็อกสินค้า-จัดส่ง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50

2. ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก มีดังต่อไปนี้ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย

ดวงใจ จันทร์ดาแสง (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ : กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรม ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ของ บริษัท อุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนมากที่สุดมีอายุ 36-45 ปี รองลงมา มีอายุ 46-55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาต่ำกว่า ปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของบริษัทลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ส่วนใหญ่มีประเภทของลูกค้าเป็นบริษัทฯ จำนวนมากที่สุด มีประเภทของสินค้าที่ส่งได้แก่ เสื้อผ้า สำเร็จรูป รองลงมา อาหารแช่แข็ง มีปริมาณสินค้าที่ ส่งโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 5,001 กิโลกรัมขึ้นไป รองลงมา 4,001-5,000 กิโลกรัม/ครั้ง มีความถี่ในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์ 4 ครั้ง/เดือน รองลงมา มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน จำนวนมาก ที่สุดใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัทฯ อื่นด้วย แต่ใช้น้อยกว่าการใช้บริการของ บริษัท อุตสาหกรรม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยตู้

คอนเทนเนอร์ของ บริษัท อุตสาหกรรม ปัจจัยโดย รวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า ด้วยผู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัทฯ อยู่ในระดับมาก โดย พบว่า ด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง และ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านเส้นทางในการขนส่ง ด้านสถานที่จัดเก็บสินค้า ระหว่างการขนส่ง และด้านอัตราค่าบริการขนส่งผู้ สินค้าภายในประเทศ ส่วนด้านที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านแหล่ง ที่ทราบข้อมูลข่าวสารทางการ ขนส่งของ บริษัท อุตสาหกรรม เป็นต้น

วันพิชิต อรรถดี และ ศักดิสินี กลิ่นสุนทร (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเช็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยองค์การ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยองค์การ พบว่า ผู้แทนของบริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด มีระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีขนาดการประกอบการเป็นกิจการขนาดใหญ่ และมีสถานที่ตั้งกิจการอยู่ภาคกลาง

2. ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเช็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเช็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความ เชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.35$) ด้านระยะเวลาขนส่ง ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความสะดวก ($\bar{x} = 4.18$) ด้านขีดความสามารถ ($\bar{x} = 4.18$) และ ด้านต้นทุนขนส่ง ($\bar{x} = 4.16$)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของสูตร W.G.cochran (1953) ดังนี้

กรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$

$$n = \frac{Z^2}{4 e^2}$$

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างความเชื่อมั่น 95 % และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้คือ $Z = 1.96$ (95%) $e = 0.05$ (5%)

$$n = (1.96)^2 / (4)(0.05)^2$$

$$n = (3.8416) / .01$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ ตัวอย่าง}$$

แต่เพื่อความแม่นยำของข้อมูลในการเก็บตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูล

เนื่องจาก ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Samplig) คือการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เริร์น ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยแจกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้สุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เริร์น โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพการปฏิบัติหน้าที่, การศึกษา, อาชีพ และรายได้โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เริร์น ประกอบด้วย ความสามารถ (Competence), การเข้าถึงบริการ (Access), การติดต่อสื่อสาร (Communication), ความน่าเชื่อถือ (Credible) และความปลอดภัย (Security) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประยุกต์ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เริร์น ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เริร์น โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ประยุกต์ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีอย่างมาก

3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการศึกษา ดังต่อไปนี้
การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

- 1.ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วร่างแบบสอบถาม
- 2.นำไปให้ผู้มีความรู้ช่วยตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ
- 3.ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- 4.นำไปทดลองใช้ก่อนเพื่อความเชื่อมั่นว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใจคำถามและวิธีการตอบคำถาม แล้วนำผลการทดลอง มาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง
- 5.นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.4 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น โดยแบ่งการวิจัยตามที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือแบบสอบถาม มีวิธีดำเนินการดังนี้

- 1.ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
- 2.ประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของกลุ่มตัวอย่างในการตอบข้อคำถามตามเครื่องมือแต่ละชุดให้สมบูรณ์ แล้วนำผลการตอบไปจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ โดยนำข้อมูลมาคำนวณและวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าพิสัย (Range) อธิบายตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ, อายุ, สถานภาพการปฏิบัติหน้าที่, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดประเภทช่วง

วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์แปลความหมายของ ประคอง กรรมสูตร (2542) ที่กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา 2540: 53)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543:126)

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	ค่าจำนวนของแบบคำถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ค่าผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	$\sum S_i^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซอร์เวิร์น โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi – Square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hartung, 2001: 300) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

χ^2	แทน	ค่าไคสแควร์
O_{ij}	แทน	ค่าความถี่ที่ได้จากการทดลองปฏิบัติ
E_{ij}	แทน	ค่าความถี่ที่คิดว่าควรจะเป็นหรือตามทฤษฎี

บทที่ 4

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ ดังนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น และหาค่าร้อยละ

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เธิร์น

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	111	27.8
หญิง	289	72.3

ลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	11	2.8
อายุ 20 – 30 ปี	147	36.8
อายุ 31 – 40 ปี	121	30.3
อายุ 41 – 50 ปี	115	28.7
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	6	1.5
3. ประเภทพัสดุที่เคยใช้บริการ		
อะไหล่รถยนต์/จักรยานยนต์	92	14.0
เฟอร์นิเจอร์	12	12.0
เสื้อผ้า	229	36.0
อื่นๆ	67	38.0
4. ประเภทกิจการของท่าน		
บริษัท	47	11.8
ห้างหุ้นส่วน	73	18.3
ธุรกิจส่วนตัว	70	17.5
บุคคลทั่วไป	210	52.5
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	17.5
ปริญญาตรี	276	69.0
สูงกว่าปริญญาตรี	54	13.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.3 และ 27.8 ตามลำดับ มีอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 ใช้บริการขนส่งเสื้อผ้า คิดเป็นร้อยละ 57.3 เป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.00

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของระดับประสิทธิภาพ

ระดับประสิทธิภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประสิทธิภาพปานกลาง	41	10.3
ประสิทธิภาพดี	193	48.3
ประสิทธิภาพดีมาก	166	41.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น อยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 41.5 อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 48.3 และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 10.3 4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น และหาค่าร้อยละ

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาว์เธิร์น

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสามารถ

ปัจจัยคุณภาพ	ระดับความสำคัญ		
		S.D.	การแปลค่า
ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่ง มีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ	4.18	.657	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความ ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.11	.702	มาก
พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึง	4.22	.716	มาก

จุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด

พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม	4.19	.753	มาก
พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อม ทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆในขณะปฏิบัติงานได้ดี	4.26	.724	มาก
รวม	4.19	0.710	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D.=.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยในเรื่องพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆในขณะปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.724) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.716) ส่วนปัจจัยด้านความสามารถ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.11$; S.D.=.702) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ

ปัจจัยคุณภาพ	ระดับความสำคัญ		
		S.D.	การแปลค่า
บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	4.22	.732	มาก
บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การบริการ	4.29	.636	มาก
เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ	4.26	.731	มาก
รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถ เข้าใจได้ง่าย	4.25	.737	มาก
พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้ บริการและสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว	4.23	.677	มาก

รวม	4.25	0.702	มาก
-----	------	-------	-----

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D.=.702) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$; S.D.=.636) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.731) ส่วนปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.732) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยคุณภาพ		ระดับความสำคัญ	
		S.D.	การแปลค่า
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารในเรื่องการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.18	.715	มาก
สามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัทได้สะดวก	4.27	.711	มาก
บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกัน	4.28	.788	มาก
พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนในการส่งของเป็นอย่างดี	4.04	.858	มาก
ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อตรวจสอบข้อมูลการขนส่งได้ไม่ลำบาก	4.27	.712	มาก
รวม	4.21	0.756	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D.=.712) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด 5

ข้อ โดยในเรื่องบริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$; S.D.=.788) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัทได้สะดวก ($\bar{X} = 4.27$; S.D.=.711) ส่วนปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนในการส่งของเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.04$; S.D.=.858) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยคุณภาพ	ระดับความสำคัญ		
		S.D.	การแปลค่า
บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้า	4.31	.628	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพดูน่าเชื่อถือ	4.08	.760	มาก
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าไม่ผิดพลาด	4.21	.774	มาก
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่ และตรงเวลา	4.24	.755	มาก
บริษัทมีความมั่นคง	4.25	.731	มาก
รวม	4.22	0.729	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$; S.D.=.628) รองลงมาคือ บริษัทมีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.25$; S.D.=.731) ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$; S.D.=.760) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความปลอดภัย

ปัจจัยคุณภาพ	ระดับความสำคัญ		
		S.D.	การแปลค่า
พนักงานบริการรักษาข้อมูลลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต	4.26	.748	มาก
บริษัทมีสถานที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ	4.30	.757	มาก
การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการตรวจสอบยอดสินค้า ตามตรงใบเสร็จรับเงิน	4.24	.796	มาก
บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้า เพื่อป้องกันการเสียหาย	4.23	.731	มาก
รวม	4.25	0.758	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทมีสถานที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$; S.D.=.757) รองลงมาคือ พนักงานบริการรักษาข้อมูลลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.748) ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันการเสียหาย ($\bar{X} = 4.23$; S.D.=.731) ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวิร์น

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวิร์น

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

ตารางที่ 4.8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น		
	Chi-square	Df	Sig
เพศ	2.074	2	.354
อายุ	84.170	8	.000
ประเภทพัสดุที่ทำการจัดส่ง	7.896	6	.246
ระดับการศึกษา	70.630	4	.000
ตำแหน่งงาน	11.322	6	.079
รวม	35.2184	5	.135

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.135 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

H_0 : ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

H_1 : ปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความสามารถ

H_0 : ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความสามารถ

H_1 : ปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความสามารถ

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความสามารถ

ปัจจัยคุณภาพ ด้านความสามารถ	ประสิทธิภาพการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น		
	Chi-square	Df	Sig
ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่ง มีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ	159.895	4	.000
อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความ ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	159.539	4	.000
พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึง จุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด	68.294	4	.000
พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม	142.620	6	.000
พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อม	123.422	6	.000

ทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี

รวม	98.798	11	.000
-----	--------	----	------

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการความสามารถ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการเข้าถึงบริการ

H₀: ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการเข้าถึงบริการ

H₁: ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการเข้าถึงบริการ

ปัจจัยคุณภาพ ด้านการเข้าถึงบริการ	ประสิทธิภาพการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์		
	Chi-square	Df	Sig
บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	227.234	6	.000
บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การบริการ	89.514	4	.000
เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ	113.264	6	.000
รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถ เข้าใจได้ง่าย	147.375	6	.000
พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้ บริการและสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว	151.685	4	.000

รวม	145.814	5.2	.000
-----	---------	-----	------

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการเข้าถึงบริการ

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

H_0 : ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

H_1 : ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยคุณภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประสิทธิภาพการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์		
	Chi-square	Df	Sig
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารในเรื่องการให้บริการได้เป็นอย่างดี	151.792	6	.000
สามารถติดต่อกับบริษัทได้สะดวก	170.719	6	.000
บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกัน	145.407	6	.000
พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนในการส่งของเป็นอย่างดี	145.125	6	.000

ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อตรวจสอบ ข้อมูลการขนส่งได้ไม่ลำบาก	210.348	6	.000
รวม	164.678	11	.000

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านความน่าเชื่อถือ

H_0 : ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านความน่าเชื่อถือ

H_1 : ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์ ในด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ	ประสิทธิภาพการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เวสต์		
	Chi-square	Df	Sig
บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ในสายตาลูกค้า	214.370	4	.000
พนักงานแต่งกายสุภาพดูน่าเชื่อถือ	84.889	6	.000
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าไม่ผิดพลาด	141.229	6	.000
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกต้องสถานที่ และตรงเวลา	125.875	6	.000

บริษัทที่มีความมั่นคง	222.624	6	.000
รวม	157.797	6	.000

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H₀ ยอมรับ H₁ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น ในด้านความน่าเชื่อถือ

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น ในด้านความปลอดภัย

H₀: ปัจจัยคุณภาพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น ในด้านความปลอดภัย

H₁: ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น ในด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.13 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยคุณภาพกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น ในด้านความปลอดภัย

ปัจจัยคุณภาพ ด้านความปลอดภัย	ประสิทธิภาพการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาท์เซิร์น		
	Chi-square	Df	Sig
พนักงานบริการรักษาข้อมูลลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต	162.981	6	.000
บริษัทมีสถานที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ	203.834	6	.000
การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการตรวจสอบยอดสินค้า ตามตรงใบเสร็จรับเงิน	222.184	6	.000
บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้า เพื่อป้องกันการเสียหาย	191.622	6	.000

รวม	195.155	6	.000
-----	---------	---	------

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ในด้านความปลอดภัย



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำข้อมูลมาประมวลผลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ผู้มาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายให้ทราบถึงประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูลใช้สถิติไคสแควร์ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สำหรับผลการศึกษา เสนอตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 20 - 30 ปีตามลำดับ ใช้บริการขนส่งเสื้อผ้า ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 41.5 อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 48.3 และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 10.34.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น และหาค่าร้อยละ
3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

ด้านความสามารถพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D.=.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยในเรื่องพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.724) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.716) ส่วนปัจจัยด้านความสามารถ ที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.11$; S.D.=.702) ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงบริการพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D.=.702) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$; S.D.=.636) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.731) ส่วนปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.732) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D.=.712) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยในเรื่องบริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$; S.D.=.788) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัทได้สะดวก ($\bar{X} = 4.27$; S.D.=.711) ส่วนปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนในการส่งของเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.04$; S.D.=.858) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$; S.D.=.628) รองลงมาคือ บริษัทมีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.25$; S.D.=.731) ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$; S.D.=.760) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D.=.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยในเรื่องบริษัทมีสถานที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$; S.D.=.757) รองลงมาคือ พนักงานบริการรักษาข้อมูลลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต ($\bar{X} = 4.26$; S.D.=.748) ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันการเสียหาย ($\bar{X} = 4.23$; S.D.=.731) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น จากการวิเคราะห์ พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.135 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสามารถ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านการความสามารถ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านการเข้าถึงบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการสื่อสาร พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านการสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความปลอดภัย พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square ที่มีระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 มีค่า sig เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาว์เธิร์น ในด้านความปลอดภัย

5.2 อภิปรายผล

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะก่อนที่ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการจะต้องมีการศึกษา ค้นหาข้อมูล ประเมินทางเลือก ซึ่งการประเมินทางเลือกนั้นผู้ใช้บริการก็จะคำนึงถึงประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์นว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ Lewis, and Bloom (1983) ที่กล่าวว่า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

บัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พัสคูล์ที่เคยใช้บริการขนส่ง ประเภทกิจการของท่าน และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการใช้บริการย่อมแตกต่างกันไปตามบัณฑิตส่วนบุคคล โดยผู้ที่มีอายุ มีประเภทพัสคูล์ มีประเภทกิจการ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความต้องการ ค่านิยม ความพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการแต่ละคนมีความเห็นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ Lewis, and Bloom (1983) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความสามารถในการบริการ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร และการรักษาความปลอดภัยของสินค้า ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคุณภาพการให้บริการที่มีความสามารถ และความชำนาญของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการขนส่งออกมาดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vroom and Deci (1997) ที่ศึกษาว่าการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ 1. ด้านความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และ 2. ด้านแรงจูงใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาท์เธิร์น ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการสร้างความน่าเชื่อถือโดยการซื่อสัตย์สุจริต มีสถานที่ที่น่าเชื่อถือ มีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจอยู่เสมอ และหมั่นเพิ่มคุณภาพการทำงานให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจากความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสื่อสาร ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟิร์สเอ็กเพรสเซาท์เธิร์น ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริการให้กับพนักงาน ควรมีการฝึกพนักงานในด้านการบริการ ด้านการแต่งกาย ด้านบุคลิกภาพ และคอยย้ำเตือนให้พนักงานใส่ใจต่อการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงใจ จันทร์ดาแสง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ : กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรม ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สาขาธุรกิจพาณิชยนาวิ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). The marketing aspect of service quality. In L. Berry, G. Shostack & G. Upah (Eds.), *Emerging perspective on service marketing* (pp. 99- 107). Chicago: American Marketing Association.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). California: R.D. Irwin.
- Vroom, M. J. & Deci, E. L. (1997). *Management and motivation*. New York: Penguin Book.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัดเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
ข้อมูลของจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 20 ปี

2. อายุ 20 - 30 ปี

3. อายุ 31 - 40 ปี

4. อายุ 41 - 50 ปี

5. อายุ 50 ปี ขึ้นไป

3. ประเภทพัสดุที่ทำการจัดส่ง

1. อะไหล่รถยนต์

2. เฟอร์นิเจอร์

3. เสื้อผ้า

4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ประเภทกิจการ

1. บริษัท

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. ธุรกิจส่วนตัว

4. บุคคลทั่วไป

5. ระดับการศึกษา

 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
6.	ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์นอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทเฟิร์สเอ็กเพรส เซาธ์เธิร์น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่องระดับความพึงพอใจของท่านเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7.	ปัจจัยด้านความสามารถ ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมี มาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ					
8.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความ ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
9.	พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึง จุดหมายได้ทันเวลากำหนด					
10.	พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม					
11.	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ในขณะ ปฏิบัติงานได้ดี					
12.	ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
13.	บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การ ให้บริการ					
14.	เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ					
15.	รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถ เข้าใจได้ง่าย					
16.	พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการ ให้บริการ และสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
17.	ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับ ลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการ ขนส่งได้เป็นอย่างดี					
18.	สามารถติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทได้ สะดวก					
19.	บริษัททำงานเป็นระบบ มีการติดต่อ ประสานงานกันเป็นอย่างดี					
20.	พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนในการส่งของ ได้ดี					
21.	ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อ ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งได้ไม่ลำบาก					
22.	ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือใน สายตาลูกค้า					
23.	พนักงานต่างกายสุภาพดูน่าเชื่อถือ					
24.	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าไม่ผิดพลาด					
25.	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่ และตรง ตามเวลานัดหมาย					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
26.	บริษัทมีความมั่นคง					
27.	<u>ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ</u> พนักงานบริการรักษาข้อมูลลูกค้าโดยมิได้ เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับ อนุญาต					
28.	บริษัทมีสถานที่เหมาะสมต่อการขนส่ง สินค้า					
29.	การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการ ตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าตรงตามสำเนา ใบเสร็จรับเงิน					
30.	บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของ สินค้าเพื่อป้องกันการเสียหาย					

*** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวศุภิสรา คงศิริสมบัติ

ระดับการศึกษา

จบการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษ

