

กัญญาภัทร เลาห์กมล : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (FACTORS AFFECTING USERS' SATISFACTION FOR PARCEL TRANSPORTATION) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัจจกาจ จอมโนนเขวา, 87 หน้า.

การซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ทำให้มูลค่าตลาดอีคอมเมิร์ซเติบโต ส่งผลให้เกิดธุรกิจผู้ประกอบการขนส่งขึ้นอย่างหลากหลายราย เพื่อคุณภาพการบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ งานวิจัยนี้จึงมี 3 วัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ พัฒนาแบบจำลองการวัดคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์

การศึกษานี้เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ที่เคยใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 510 ราย ด้วยวิธีแบบบังเอิญ ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการขนส่ง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกอบการขนส่ง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง

จากการประเมินตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์จำนวน 8 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานพบว่า ตัวชี้วัดที่ตกอยู่ใน Quadrant I (คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังสูงแต่ระดับคุณภาพการให้บริการต่ำ) มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ Quadrant II (คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังสูงและระดับคุณภาพการให้บริการสูง) มีจำนวน 1 ตัวแปร คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Quadrant III (คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่ำและระดับคุณภาพการให้บริการต่ำ) มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการตลาดและด้านการยอมรับเทคโนโลยี Quadrant IV (คุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่ำแต่ระดับคุณภาพการให้บริการสูง) มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุงในคุณลักษณะที่ตกใน Quadrant I

จากการพัฒนาแบบจำลองการวัดคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า การวัดคุณภาพการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์วัดได้จาก 8 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\lambda = 0.979$) ด้านบุคคล ($\lambda = 0.959$) ด้านกระบวนการ ($\lambda = 0.898$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\lambda = 0.881$) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ($\lambda = 0.874$) ด้านการตลาด ($\lambda = 0.804$) ด้านราคา ($\lambda = 0.554$) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\lambda = 0.454$) ตามลำดับ ซึ่งแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $\chi^2/DF = 2.269$, TLI = 0.900, CFI = 0.920,

RMSEA = 0.050, SRMR = 0.046 จากผลการศึกษาผู้ประกอบการสามารถพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ในการพิจารณาลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณพบว่า มี 4 ปัจจัย ประกอบด้วยด้านกระบวนการ ($\beta = 0.258$) ด้านการตลาด ($\beta = 0.230$) ด้านราคา ($\beta = 0.227$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta = 0.165$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



KUNYAPAT LAOKAMON : FACTORS AFFECTING USERS' SATISFACTION
FOR PARCEL TRANSPORTATION. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.
SAJJAKAJ JOMNONKWAO, Ph.D., 87 PP.

PARCEL TRANSPORTATION/FACTORS

Online shopping grows the value of the e-commerce market. As a result, there are many different transport operators. For good service quality and meet the needs of service users Therefore, this research has 3 objectives to assess the quality indicators of parcel delivery services. Develop a model for measuring the quality of parcel delivery services. and analyze the factors affecting the satisfaction of the parcel delivery service users

This study collected questionnaires from 510 people who had used transport operators in Nakhon Ratchasima Province by accidental method. The questionnaire consisted of 3 parts general information and information on transportation service usage behavior. Expectations and perceptions of the service quality of transport operators and satisfaction of transport service users

Eight variables of parcel delivery service quality indicators were assessed by analyzing their importance and performance. Low level of service quality with 3 variables, Price, People, and Physical evidence, Quadrant II (Attribute where a subscriber has a high expectation level and a high service quality level) has one variable, Place Quadrant III (the subscriber attribute has a low expectation level and service quality level). There were two variables promotion and technology acceptance model. Quadrant IV (a feature where users had low expectations but high service

quality) had two variables product and process Therefore, operators should consider improving the features that fall in Quadrant I.

From the development of a model for measuring the quality of parcel delivery services by analyzing confirmation elements, it was found that the quality of parcel delivery services was measured by 8 factors, Place ($\lambda = 0.979$), People ($\lambda = 0.959$), Process ($\lambda = 0.898$), Physical evidence ($\lambda = 0.881$), Technology acceptance model ($\lambda = 0.874$), Promotion ($\lambda = 0.804$), Price ($\lambda = 0.554$), and product ($\lambda = 0.454$), Respectively. The model was consistent with the empirical data $\chi^2/DF = 2.269$, TLI = 0.900, CFI = 0.920, RMSEA = 0.050, SRMR = 0.046, In determining priorities for improving service quality.

From the analysis of factors affecting the satisfaction of parcel delivery service users by using multiple regression analysis it was found that 4 factors, consisting of process ($\beta = 0.258$), Promotion ($\beta = 0.230$), Price ($\beta = 0.227$), and physical evidence ($\beta = 0.165$) were statistically significant at 0.05.



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

School of Energy and Logistics Management Engineering Student's Signature 

Academic year 2020

Advisor's Signature 