

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

กัลยา ขจรวิมลกุล*
จรัญญา ปานเจริญ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการส่งออกของซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 220 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติ Paired Sample T-test F-test และทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยค่า LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทยแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน และ ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยบุคคลหลัก

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นการค้าขายระหว่างประเทศกำลังจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากโดยเฉพาะการนำเข้าส่งออก ซึ่งแต่เดิมได้มีการค้าขายและการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนมาก แต่ในอนาคตจะต้องเปลี่ยนรูปแบบการค้าเป็นการค้าชายแดนที่เพิ่มสูงขึ้น เปลี่ยนรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศเป็นการค้าที่ค้าขายกันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่สามารถใช้รถยนต์ในการขนส่ง แทนการขนส่งทางทะเล แต่การขนส่งทางทะเลก็ ยังมีอยู่ ประเทศไทยจึงต้องปรับเปลี่ยนการคมนาคมขนส่ง และเทคโนโลยี เพื่อเป็นข้อได้เปรียบทางเศรษฐกิจ ผลจากการรวมตัวกันของทั้ง 10 ประเทศ ทำให้เกิดเป็น ประชาคม และ ชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ให้บริการทางด้านพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นองค์กรทำหน้าที่ เชื่อมกลางระหว่าง กรมศุลกากร ไปสู่ผู้ประกอบการ การนำเข้า – การส่งออก เพื่อการระบายสินค้าให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การเปิดเสรีทางการค้า ภาควิชาการบริการ และอื่น ๆ ได้ตั้งให้เข้าสู่เวทีการแข่งขันอย่างไม่สามารถเลี่ยงได้ขณะเดียวกันชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้พัฒนาระบบและบุคคลากรควบคู่ไปกับสภาวะ เศรษฐกิจโลก แล้วก็ตาม แต่การปฏิบัติงานของบริษัทยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทันทต่อการบริการ และ ความต้องการของผู้นำเข้า – ผู้ส่งออก เนื่องจากปัญหา ต่างๆที่ได้รับจากการบริการ เช่น การประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ ขั้นตอนการนำเข้า และการออกเอกสาร มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า รวมทั้งต้องยื่นขอใบอนุญาต นำเข้าหลังจากที่สินค้ามาถึงท่าแล้วเท่านั้น และต้องยื่นขอ อนุญาตจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมไปรษณีย์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการเงิน กรมภาษี กรมอากร เป็นต้น และต้องวางเงินค้ำประกันการนำเข้า-ส่งออก ที่ เกี่ยวข้องเพื่อทำการส่งสินค้า ให้กับผู้นำเข้า – ผู้ส่งออก การรับทราบข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบ ของศุลกากร การตีความพิกัต อัตราศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออก เนื่องจาก การนำเข้า – การส่งออกสินค้า จะต้องทำให้ เอกสารหรือใบขนสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการ จัดเก็บรวบรวมสถิติต่าง ๆ หากเกิดข้อผิดพลาด ก็อาจเกิดความเสียหายให้แก่ผู้นำเข้า – ผู้ส่งออก หรือ แม้แต่การคำนวณหา ผลิตรวมทั้งหมดรวมในประเทศ จากปัญหาดังกล่าว ข้างต้น ทำให้บริษัทยังไม่ได้รับการบริการที่น่า พึงพอใจการบริหารงานของบริษัทจึงไม่บรรลุ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ด้วยเหตุผล ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของตัวแทนนำเข้าและ ส่งออก ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยข้อมูลที่ได้ จากการวิจัยในครั้งนี้จะสมารถนำผลการศึกษามาเสนอผู้บริหาร ในการปรับปรุง พัฒนาการ ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน
- 3.2 ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ผู้ประกอบการ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทางการตลาด เช่น ส่วนแบ่งทางการตลาด การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เข้าถึงกับกลุ่มลูกค้า
- 4.2 สำหรับผู้ต้องการศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของตัวแทนนำเข้าและส่งออก สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการประกอบการศึกษาเพิ่มเติมได้

5. ขอบเขตการศึกษา

- 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
 ในศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ รูปแบบธุรกิจที่มีการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการ
- 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่
 ประชากรที่วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการนำเข้าและส่งออกในประเทศไทยที่ใช้บริการบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 5.3 ขอบเขตด้านเวลา
 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน 10 สิงหาคม 2562 ถึง 10 ธันวาคม 2562

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีจากนักวิชาการ และนักปฏิบัติเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง รูปแบบธุรกิจ และรอบระยะเวลาในการส่งออกต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะ Rating Scale

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีตำแหน่ง Officer มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจ อะไหล่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และมีรอบการส่งออกต่อเดือนมากที่สุด คือ 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

การรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับการรับรู้มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนองมาก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

8. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

8.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ดังนี้

1) ด้านการสร้างเชื่อมั่น ผลการศึกษา พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านด้านการสร้างเชื่อมั่น และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นเรื่อง พนักงานที่ให้บริการมีทักษะ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการคาดหวังกับด้านนี้มากที่สุด เพราะว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานของ บริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ เชี่ยวชาญด้านพิธีการศุลกากรมากเป็นพิเศษ เพราะขั้นตอนตรงนี้ค่อนข้างซับซ้อน หากเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดขึ้น พนักงานของบริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จากการวิจัยพบว่าประเด็นเรื่อง ความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เพราะว่า การทำเอกสารสำหรับส่งต่อให้กรมศุลกากรต้องครบถ้วนถูกต้อง หากเกิดข้อผิดพลาดอาจจะเสี่ยงต่อการตกเรือหรือไม่ได้รับอนุญาตให้ส่งออกสินค้า ก่อให้เกิดความเสียหายมากมาย ฉะนั้นทางผู้ให้บริการส่งออกเกือบจะทุกรายจึงคาดหวังว่า ทางพนักงานของบริษัท ซีว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จะสามารถทำงานได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว

3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จากการวิจัยพบว่าประเด็นเรื่อง มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย อยู่ในระดับเห็นคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เพราะว่า การทำเอกสารต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อง่ายต่อการใช้งาน และเพื่อความรวดเร็วในการทำเอกสารต่าง ๆ หากอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานล่าช้า การออกเอกสารสำหรับใช้ในการเดินพิธีการศุลกากรก็จะเกิดการล่าช้า เกิดการรอคอยงาน ทำให้มีค่าใช้จ่ายจากการรอคอย ดังนั้นผู้ให้บริการส่งออก จึงคาดหวังที่จะให้บริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4) ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จากการวิจัยพบว่าประเด็นเรื่อง พนักงานที่ให้บริการให้บริการรวดเร็วและไม่ผิดพลาดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ไม่สมควรเกิดขึ้น ทางผู้ให้บริการจึงคาดหวังจะได้รับบริการที่รวดเร็วและไม่ผิดพลาดจาก พนักงานของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ จากการวิจัยพบว่าประเด็นเรื่อง พนักงานที่ให้บริการให้ความสนใจลูกค้าเป็นการส่วนตัวอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะให้พนักงานของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสนใจถึงความต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 การรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้น้อยที่สุด รายละเอียด ดังนี้

1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผลการศึกษา พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในเรื่องของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด คือ มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย ซึ่งไม่สอดคล้องต่อความคาดหวังที่ผู้ให้บริการต้องการ อาจเป็นเพราะว่า ระบบของกรมศุลกากรล้าสมัยส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดส่งข้อมูลการส่งออกได้ภายในเวลาที่ผู้ให้บริการต้องการ ดังนั้นทาง บริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงควรหาทางป้องกันในกรณีที่จะระบบเกิดใช้งานไม่ได้ เช่น หาช่องทางอื่นสำรองในการส่งข้อมูล เป็นต้น

2) ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในการรับรู้ที่น้อยที่สุดของด้านการสร้างความเชื่อมั่น คือ พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ อาจจะเป็นเพราะว่า ในแต่ละวันพนักงานของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องคุยโทรศัพท์และตอบ E-mail กับผู้บริการหลายๆท่านและ พนักงานภายในออฟฟิศ อาจจะทำให้เกิดการสับสนระหว่างลูกค้าและพนักงานในออฟฟิศ ซึ่งโดยปกติแล้วการพูดคุยกันระหว่างพนักงานในออฟฟิศจะคุยโดยใช้ ภาษาที่เป็นกันเอง เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามาภายในบริษัทพนักงานอาจจะสับสนและเข้าใจว่า กำลังสื่อสารกับพนักงานภายในออฟฟิศ ดังนั้น วิธีแก้ไข คือ พนักงานบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์

(ประเทศไทย) จำกัด เมื่อรับโทรศัพท์ควรสอบถามทุกครั้งว่า ปลายสายโทรมาจากที่ไหน ติดต่อเรื่องอะไร เพื่อที่สามารถแยกได้ว่า เป็นลูกค้าที่จะมาติดต่อกันหรือเป็นพนักงานภายในบริษัท

3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในการรับรู้ร้อยละน้อยที่สุดของด้านการดูแลเอาใจใส่ คือพนักงานที่ให้บริการรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ เช่นเดียวกับกับปัญหาการรับรู้ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ในข้อรายย่อยเรื่อง พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ เนื่องจาก พนักงานมีการพูดคุยและติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในออฟฟิศ และลูกค้า ทำให้ เกิดการสับสนกัน ดังนั้น ควรแก้ไขด้วยการ สอบถามทุกครั้งว่า ปลายสายโทรมาจากที่ไหน ติดต่อเรื่องอะไร เพื่อที่สามารถแยกได้ว่า เป็นลูกค้าที่จะมาติดต่อกันหรือเป็นพนักงานภายในบริษัท

4) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในการรับรู้ร้อยละน้อยที่สุดของด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ คือ ความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ของงานที่ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการ เกิดจากปริมาณงานในแต่ละวันค่อนข้างเยอะ พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้ความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังไว้ ดังนั้น ควรแก้ไข ด้วยการ มีทีม Audit คอยตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนทำงานส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาด และจัดแบ่งงานการรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อสะดวกและง่ายต่อการทำงาน

5) ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในการรับรู้ร้อยละน้อยที่สุดของด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง คือ การส่งสินค้าไปที่ท่าเรือได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา เนื่องด้วยทุก ๆ วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ จะเป็นวันที่ท่าเรือค่อนข้างหนาแน่น เพราะว่่าสายเรือส่วนใหญ่จะ cut off การส่งสินค้า ทุก ๆ วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ ทำให้การจัดหารถเพื่อไปรับสินค้าจากโรงงานหรือ Warehouse ของลูกค้าค่อนข้างมีน้อยและต้องรอรถวนเท่านั้น ดังนั้น พนักงานบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ควรวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถจัดเตรียมรถ ไว้รองรับความต้องการของลูกค้า

8.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่าง ระหว่างคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน แตกต่างกัน ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สูงกว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ชื่อว่า ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในทุกด้าน เนื่องจาก

ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพและบริการจาก บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัดในด้านของ ความเชี่ยวชาญในการทำงานสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำ และถูกต้องของเอกสาร แต่การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด นั้น จะเน้นไปในทางด้านบริการของพนักงาน มากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการส่งออกที่รูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และในรายด้าน แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในด้านการสร้างเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกรูปแบบธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มากกว่า ผู้ใช้บริการส่งออกรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่า มูลค่าของสินค้าค่อนข้างสูง อีกทั้งเงื่อนไขการขอคืนอากรของ อุตสาหกรรมพลาสติกซับซ้อน และต้องใช้ความถูกต้องของเอกสารที่ใช้ในการเดินพิธีการทางศุลกากร อาจส่งผลให้ระดับความคาดหวังในด้านการสร้างเชื่อมั่นแตกต่างจากรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ ในส่วนของด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกรูปแบบธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มากกว่า ผู้ใช้บริการส่งออกรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ ส่วนในด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาโดยรวม รูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลोजิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน เพราะว่าแต่ละธุรกิจมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไปแต่ยังให้ความสำคัญด้านความเชี่ยวชาญ ของผู้ให้บริการและความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ แต่การรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทยที่มีรูปแบบธุรกิจต่างกัน แต่มีการรับรู้กันคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ซีว่า ลอจี

สติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้น บริษัท ชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ควรปรับปรุง การบริการในแต่ละด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และเพิ่มการ รับรู้ให้ มากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยสำรวจ ซึ่งจะมองเห็นเพียงภาพกว้าง ๆ ของความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การ ทำ Focus group interview เพื่อศึกษาในเชิงลึก และจะได้ทราบความคาดหวังและความต้องการ จริง ๆ ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ว่าเป็นอย่างไร

2. ควรศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ที่ใช้บริการ ของบริษัทชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจุบัน ผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทยมีความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัดมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปปรับปรุง-แก้ไขต่อไป

3. ควรมีการนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นรูปธรรมและทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และ ประเมินผลอีกครั้งภายหลัง

10. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่งออกในประเทศไทย ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทชีว ลอจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ” สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาความอนุเคราะห์และกำลังใจที่ดีที่ยิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ กรุณาสละเวลาอันมีค่า ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ข้อคิด อันเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ และยังช่วยตรวจทานแก้ไขความถูกต้องและข้อบกพร่องรวมถึงการให้คำแนะนำและสอนในเรื่อง การประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการทดสอบที่เป็นประโยชน์ จนการศึกษาวิจัยนี้ สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าของบริษัท ชีว ลอจิสติกส์ จำกัด (ประเทศไทย) ที่กรุณาเสียสละเวลาและให้คำแนะนำในการวิจัย รวมถึงให้ความร่วมมือใน การกรอกแบบสอบถามครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณพ่อแม่ ที่คอยให้กำลังใจ และคอยห่วงใย และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาโทในคณะบริหารธุรกิจที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำและกำลังใจในการทำวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดผู้ศึกษางานวิจัยนี้ ขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อรุ่นน้องที่ต้องการศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนใจผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- จรวยพร กุลอำนาจชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.
- จำเนียร ช่างโชติ. (2532). จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชิษณุกร พรภาณวิชญ์(2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่, บัณฑิตวิทยาลัย
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2524). การผลิตชุดการสอนระดับประถมศึกษา กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง เสียง. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.
- ณิชนน จันทร์ทองแก้ว. (2545). ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้ของคุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์และลูกค้ำที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรพิมล รียาย และคณะ(2555). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหาวิชาวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา, สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
- พาราสุรามาน (Parasuraman. 1990 อ้างถึงในวิมลรัตน์ หงส์ทอง: 25). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล, บัณฑิตวิทยาลัย, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมณฑลชัยบุรี

- พัชรี มหาลาภ. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. วันที่ค้นข้อมูล 15 กันยายน 2562, เข้าถึงได้จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzzlclMKBx79
- รัตนา สุขะนินทร์. (2546). ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการล้างล้าง รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรป. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัจฉกร. 2550. ศิลปะการให้ บริการพิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา
- สุโท เจริญสุข. (2525). หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- สุภัทรา เสงวนฉชัย. (2541). การรับรู้ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในช่วง พ.ศ. 2540-2541 และพฤติกรรมการประหยัดของบิดา มารดา และบุตรวัยรุ่น. ปรินญาณิพนธ์ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วชิระ ชินหนองจอก. (2552). ทฤษฎีการรับรู้. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2562[ออนไลน์]: <https://www.gotoknow.org/posts/282194>
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Panthita Phensawang. (2016). Ceva Logistics ปลุกฝังความเป็นผู้นำทางธุรกิจ. วันที่ค้นข้อมูล 10 กันยายน 2562, เข้าถึงได้จาก <http://thai.logistics-manager.com/2016/03/01/ceva-logistics/>
- Third Quarter 2018 Financial Results CMA CGM continues its growth in a more balanced market and accelerates. (2018). วันที่ค้นข้อมูล 10 กันยายน 2562, เข้าถึงได้จาก <https://www.cma-cgm.com/news/2313/third-quarter-2018-financial-results-cma-cgm-continues-its-growth-in-a-more-balanced-market-and-accelerates-its-logistics-strategy-with-ceva>