ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในการส่งสัตว์เลี้ยง

Factors Affecting the Decision of Logistics Transportation Service to Send Pet

วิลาสินี สังข์สุข* และ สุภาวดี สายสนิท

สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และระบบการจัดการระบบขนส่ง คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ
E-mail: vilasinee1479@gmail.com, logis.cpc.ningning@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในการส่งสัตว์เลี้ยง (2) เพื่อเสนอแนวทางในการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสมจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบที่ขายสัตว์เลี้ยง ฟาร์ม และร้าน Pet Shop จำนวน 33 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่น 0.898 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS คำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รูปแบบของกิจการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว จำนวน 33 กิจการ เงินทุดจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 25 กิจการ ส่วนใหญ่มีพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน จำนวน 28 กิจการ มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 11-15 ปี จำนวน 11 กิจการ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500,000 บาท ความคิดเห็นต่อการบริการลูกค้าค่า เฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.7615 ($\bar{X}$= 4.35, S.D. = 0.7615) ความคิดเห็น ต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754 ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.754) ความคิดเห็นต่อราคาเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.803 ($\bar{x}$ = 4.24, S.D. = 0.803) ความคิดเห็น ต่อลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.8323 ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.8323) และความคิดเห็น ต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ เฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.512 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.512) เพื่อเสนอแนวทางในการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การขนส่ง สัตว์เลี้ยง ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

Abstract

This research aims (1) to study and analyze the factors affecting the decision to provide transport logistics to send (2) to offer guidance on choosing the transport provider logo. Logistics appropriately classified by gender, age, education, occupation and income were used in this study. Weaver sold the farm and pet store Pet Shop 33 using a convenience sampling method. The instruments used in the questionnaire. The content validity (IOC) is between 0.67 to 1.00 0 reliability. Data were analyzed using

*Corresponding auther, e-mail: vilasinee1479@gmail.com

SPSS 898 calculates the statistics include percentage, mean and standard deviation. The study found that users are mostly male, aged 36-45 years with a bachelor's degree or equivalent. The format of the business is majority-owned joint venture funds only 33 Tud listed under 1 million baht for 25 acquisitions, mainly employs less than 10 people and 28 entities for a period of operation, 11-15. 11 years of business, and the average monthly income of less than 500,000 baht comment on the customer service. 4.35 The average standard deviation of 0.7615 ($\bar{x}$ = 4.35, SD = 0.7615) Comments to respond quickly. 4.45 The average standard deviation of 0.754 ($\bar{x}$ = 4.45, SD = 0.754) on the average price of 4.24 standard deviation equal to 0.803 ($\bar{x}$ = 4.24, SD = 0. 803) on the nature of the provider organizations. 4.35 The average standard deviation of 0.8323 ($\bar{x}$ = 4.35, SD = 0.8323) and comments. The decision to choose the provider of transportation logistics. Average of 4.69 and standard deviation equal to 0.512 ($\bar{x}$ = 4.69, SD = 0.512) to offer guidance in the selection of service providers, transport logistics appropriately.

Keywords: Transportation, Pets, Logistics service provider

1. บทนำ

ปัจจุบันสัตว์เลี้ยงได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น เนื่องมาจากสภาพการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นและมีคนโสดเพิ่มขึ้น รวมถึงรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สัตว์เลี้ยงจึงเข้ามามีบทบาทเสมือนเพื่อนที่ใกล้ชิด ช่วยผ่อนคลายความเหงา คนในสังคมยินดีใช้จ่ายเงินเพื่อให้สัตว์เลี้ยงมีความสุข สุขภาพแข็งแรงดังนั้น อุตสาหกรรมเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงจึงนับวันยิ่งมาแรงและมีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็ว มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสัตว์เลี้ยงเกิดขึ้นมากมายด้วยจำนวนประชากรและกำลังซื้อที่สูงของผู้บริโภคกลุ่มคนรักสัตว์ มูลค่าตลาดของธุรกิจสัตว์เลี้ยงมีขนาดมากกว่า 20,000 ล้านบาท/ปี ประกอบด้วยธุรกิจ ประเภทบริการ เช่น โรงพยาบาลคลินิก อาบน้ำตัดขน โรงแรม สปา บริการฌาปนกิจ และบริการอื่นๆ มีประมาณการมูลค่าตลาดสูงถึง 10,000 ล้านบาท หรือประมาณ 50% ของมูลค่าตลาดทั้งหมด

การขนส่งสัตว์เลี้ยงแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ การขนส่งเพื่อนำไปเลี้ยงดูและการขนส่งในเชิงพาณิชย์หรือขนส่งเพื่อนำไปจำหน่าย โดยสัตว์เลี้ยงที่มักมีการส่งออกจากประเทศไทย ได้แก่ สุนัข แมว กระรอกบิน และกิ้งก่า เบื้องต้น ผู้ส่งต้องทำการตรวจสอบว่า สัตว์เลี้ยงที่จะทำการขนส่งนั้นเป็นประเภทและสายพันธุ์ที่ได้รับอนุญาตให้ทำการขนส่งตามข้อกำหนดของสายการบินหรือไม่ “ก่อนการขนส่งสัตว์เลี้ยง ผู้ส่งออกต้องแจ้งประเภท สายพันธุ์ อายุ และจำนวน ให้แก่บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า เพื่อแจ้งกับสายการบินให้ทราบ เพื่อทำการตรวจสอบว่า สัตว์เลี้ยงที่จะทำการขนส่งนั้นอยู่ในรายการสัตว์เลี้ยงที่สายการบินมีข้อห้ามรับขนส่งหรือไม่ ซึ่งสัตว์เลี้ยงที่สายการบินมีข้อห้ามรับขนส่งคือ สุนัขสายพันธุ์ดุร้าย ซึ่งอาจส่งเสียงรบกวนผู้โดยสาร และอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อการขนส่ง (สิริญาพัทธ์ เทียนรุ่งศรี, 2558)

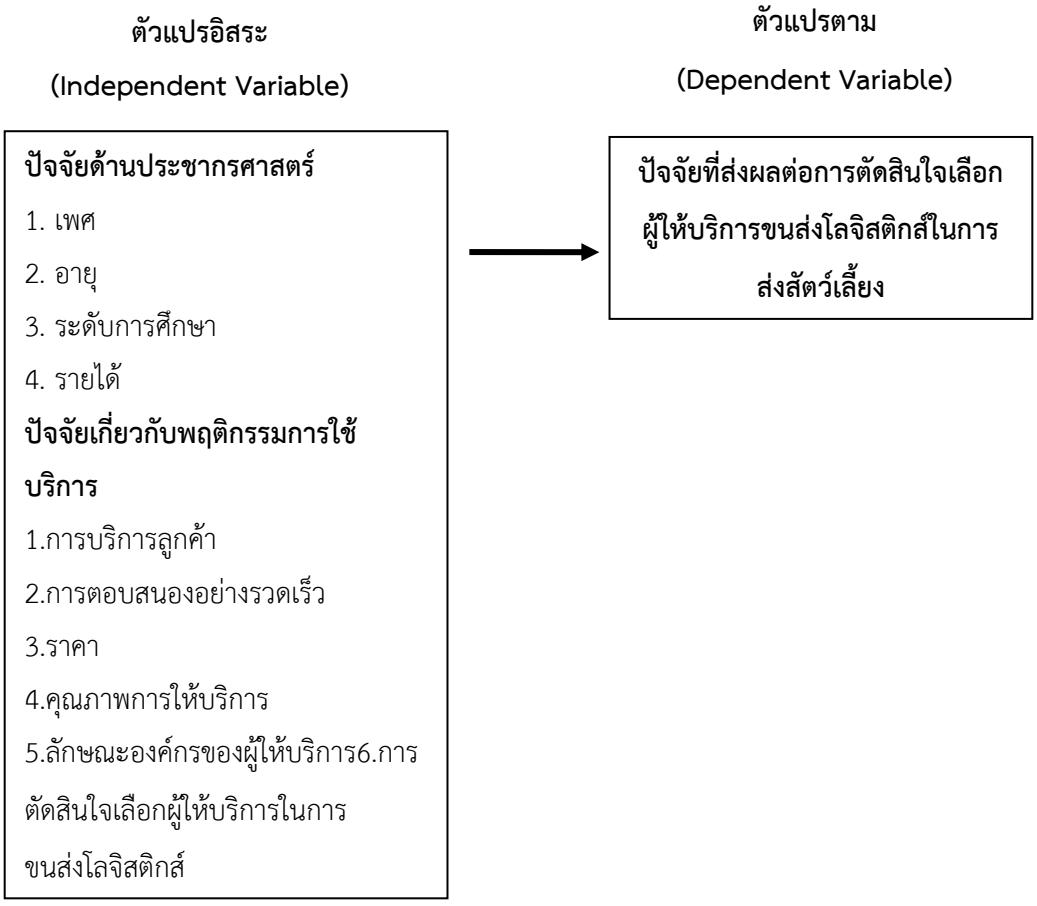
จากปัญหาข้างต้น ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สำหรับการส่งสัตว์เลี้ยงนั้นมีจำนวนน้อยราย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในการส่งสัตว์เลี้ยง เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และเสนอแนวทางการเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในการส่งสัตว์เลี้ยง

2.2 เพื่อเสนอแนวทางในการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

3. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น(Oliver,1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิ้ลสกี้ รัสท์

และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

แนวคิดด้านการขนส่ง

สมชาย ปฐมศิร (2552) ได้ให้แนวคิดและความหมายของการขนส่งดังนี้ 1. ความหมายของการขนส่ง คำว่า "การขนส่ง (Transportation)" ความหมายโดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณี ของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ในบริบทของหลักสูตร การจัดการการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ 2. เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง การจัดการการขนส่งมีเป้าหมายหลักหลายประการ เช่น 1) เพื่อลดต้นทุน 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า 4) เพื่อลดระยะเวลา บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น 5) เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม 6) เพื่อเพิ่มกำไร 7) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจพร สุวรรณแสนทวี(2557) ศึกษาเรื่องการบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคาและลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.940 ส่วนวิธีการทางสถิตแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95 %

5. วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้ประกอบการร้านขายสัตว์เลี้ยง ฟาร์ม และร้าน Pet Shop

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยอิงตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยการวิจัยครั้งนี้เก็บตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 33 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น **3** ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสัตว์เลี้ยง ประกอบไปด้วย การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 2 ตอนมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 กับ การการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสัตว์เลี้ยง

โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha ทั้งฉบับเท่ากับ 0.898

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการร้านขายสัตว์เลี้ยง ฟาร์ม และร้าน Pet Shop ในพื้นที่ตลาดนัดจตุจักร เขตกรุงเทพมหานคร โดยให้ผู้ประกอบการร้านขายสัตว์เลี้ยง ฟาร์ม และร้าน Pet Shop ตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 5) ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รวม	**33**	**100**
1. เพศ		
ชาย	19	57.6
หญิง	14	42.4
2. อายุ		
16-25 ปี	4	12.1
26-35 ปี	13	39.4
36-45 ปี	16	48.5
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	48.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	17	51.5
4. รูปแบบของกิจการ		

เจ้าของกิจการคนเดียว	33	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500,000 บาท	33	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่ง ออกเป็น เพศชาย ร้อยละ 57.6 และเพศหญิง ร้อยละ 42.4 โดยมีข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือ กลุ่มประชากรส่วน ใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 51.5 เป็นรูปแบบกิจการเป็นเจ้าของกิจการคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 100 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.
1. การบริการลูกค้า		
1. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการให้บริการด้านการขนส่งที่ตรงตามเวลา	4.15	0.906
2. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีพนักงานที่มีมนุษย์สัมพันธ์ทางด้านการต้อนรับที่ดีมีมารยาท	4.55	0.617
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว		
1. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านอย่างรวดเร็ว	4.67	0.54
2. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการส่งมอบสินค้าในเวลาที่ท่านต้องการหรือในกรณีเร่งด่วน	4.24	0.969
3. ราคา		
1. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีราคาค่าขนส่งที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	4.42	0.708
2. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.15	0.795
3. ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่มีการตั้งราคาที่สูงเกินไปอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของท่าน	4.15	0.906
4. ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ		
1. ท่านคิดว่าลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความ สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของท่าน	4.18	0.808
2. ท่านรู้สึกสบายใจกับการใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่ท่านเลือกใช้งานอยู่	4.42	0.751
3. ท่านคิดว่าองค์กรผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานชัดเจน	4.45	0.938

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมีข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่สำคัญของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้งหมด พบว่า ด้านคิดเห็นของผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นโดยรวมต่อการบริการลูกค้า ใน ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 ความคิดเห็นโดยรวมต่อการตอบสนองอย่าง รวดเร็ว ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 ความคิดเห็นโดยรวมต่อราคา ในระดับ ความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 และความคิดเห็นโดยรวมต่อลักษณะองค์กรของผู้ ให้บริการ ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35

3. การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์

ตารางที่ 3 การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.
1. ก่อนการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ท่านจะหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆเช่น การโฆษณาในโทรทัศน์ และทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, Line และเว็บไซต์	4.67	0.595
2. ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ภายหลังจากมีการประเมิน ทางเลือกต่างๆอย่างรอบคอบแล้ว	4.73	0.452
3. ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต่อไปหากท่านพึงพอใจใน การใช้บริการ	4.64	0.549
4. ท่านมักจะนำประสบการณ์ที่ได้จากการให้บริการไปบอกต่อกับบุคลอื่น	4.73	0.452

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อการตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 และเมื่อ พิจารณาการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ เป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดว่า ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ภายหลังจากมีการประเมินทางเลือกต่างๆอย่างรอบคอบแล้ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73

7. สรุปและอภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาอายุ 26-35 ปีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และอายุ 16-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 นอกจากนี้ยัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 เป็นเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว จำนวน 33 คน คิดร้อยละ 100 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท/เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2) พฤติกรรมการใช้บริการ(1)การบริการลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสัตว์เลี้ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความคิดเห็นโดยรวมต่อการบริการลูกค้า ใน ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 และ

เมื่อพิจารณาการบริการลูกค้าเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ ทางด้านการต้อนรับที่ดี มีมารยาท ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการ ให้บริการด้านการขนส่งที่ตรงตามเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 (2)การตอบสนองอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสัตว์เลี้ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความคิดเห็นโดยรวมต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 และเมื่อพิจารณาการตอบสนอง อย่างรวดเร็วเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านอย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.67 รองลงมาผู้ ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการส่งมอบสินค้าในเวลาที่ท่าต้องการหรือในกรณีเร่งด่วน ที่ระดับคะแนน เฉลี่ย 4.24 (3)ราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสัตว์เลี้ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความคิดเห็นโดยรวมต่อราคา ในระดับ ความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 และเมื่อพิจารณาราคาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากที่สุด พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีราคาค่าขนส่งที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 รองลงมาผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 และผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่มีการตั้งราคาที่สูงเกินไปอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 (4)ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสัตว์เลี้ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความคิดเห็นโดยรวมต่อลักษณะองค์กรของผู้ ให้บริการ ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 แต่เมื่อพิจารณาลักษณะ องค์กรของผู้ให้บริการ เป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า ท่านคิดว่าองค์กรผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานชัดเจน ที่ระดับ คะแนนเฉลี่ย 4.45 รองลงมาท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจกับการใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ที่ท่านเลือกใช้งานอยู่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 และท่านคิดว่าลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18

3) การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสัตว์เลี้ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีเห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อการตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 และเมื่อ พิจารณาการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ เป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดว่า ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ภายหลังจากมีการประเมินทางเลือกต่างๆอย่างรอบคอบแล้ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 ท่านมักจะนำประสบการณ์ที่ได้จากการให้บริการไปบอกต่อกับบุคลอื่น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 และท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต่อไปหากท่านพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.64 และก่อนการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ท่านจะหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.67

8. ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ควรกำหนดนโยบายกฎข้อบังคับและการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการขนส่งสัตว์เลี้ยงโดยจัดจำนวนรถให้เพียงพอและเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ

2. ควรมีนโยบายการฝึกอบรมคนขับรถอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเกี่ยวกับการดูแลสัตว์เลี้ยงเบื้องต้น เพื่อให้สามารถควบคุมสัตว์เลี้ยงได้

9. บรรณานุกรม

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข่าวสด. (2562, 20, มีนาคม). **ธุรกิจสัตว์เลี้ยงแตะ 3.2 หมื่นล้าน รับแนวโน้มคนโสด-สูงอายุพุ่ง** [บล๊อก]. สืบค้นจาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_1066457

ตรีรัตน์ อรอมรรัตน์. (2559). **เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออาหารแมวสำเร็จรูป ระดับพรีเมี่ยมในกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). **การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ**. ใน การ นำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555 (หน้า 11). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการ วิจัยแห่งชาติ.

ลัษมา เนื่องจำนงค์. (2559). **เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรม ผู้บริโภคของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ในอำเภอแกลงจังหวัดระยอง**. มหาวิทยาลัยบูรพา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ศุภชาต เอี่ยมรัตนกูล และคณะ. (2560). **ปัจจัยและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน