

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL ของผู้ให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ภคสุภาภรณ์ สุขแสวง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิมา ยืนยง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุด้วย DHL 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร W.G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุ DHL โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ DHL ผู้ให้บริการ กรุงเทพมหานคร

Title	Service Quality and the Decision to Use DHL Parcel Delivery Services of Consumers in Bangkok Metropolitan Area
Name	Phakasuphang Suksawang
Advisor	Assistant Professor Dr.Nithima Yuenyong
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality in DHL parcel delivery and 2) compare the decision-making in using DHL parcel delivery services among consumers in the Bangkok Metropolitan Area, classified by personal factors. This research was quantitative in nature. The population used in the study consisted of individuals who had used DHL parcel delivery services, with an unknown population size. The sample size was calculated using W.G. Cochran's formula, resulting in 400 respondents. The data were collected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire, and the statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings revealed that 1) the overall level of DHL parcel delivery service quality was at the highest level. When considering each aspect from the highest to the lowest mean, all five dimensions were at the highest level. The dimension with the highest mean was reliability, followed by assurance, responsiveness, empathy, and tangibles had the lowest mean score, and 2) the comparison of service quality and the decision to use DHL parcel delivery services among consumers in Bangkok showed that consumers with different personal factors such as gender, age, education level, occupation, and average monthly income had significantly different decision-making behaviors in using DHL parcel delivery services at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Service quality, Decision making, Parcel delivery, DHL, Bangkok metropolitan area