

หัวข้องานวิจัย	ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อผู้วิจัย	อาจารย์กมลชนก เขียวแก้ว
สาขาวิชา/คณะ	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนวัตกรรมกรุงเทพ
ปีการศึกษา	2560
คำสำคัญ	ผู้ให้บริการขนส่ง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการขนส่ง จำนวน 152 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 – 33 ปี การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 3 ปี เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ/นิติบุคคล มีจำนวนพนักงานในองค์กร 61 – 90 คน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 4 – 6 ปี ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Research Title	Factors Affecting The Use Of Transportation Service A Case Study Of Kerry Express (Thailand) Limited.
Author	Kamonchanok Khiawkaew
Division/Faculty	Faculty of Business Administration, North Bangkok University
Years	2017
Keyword	logistic express services

Abstract

The objectives of the study on “Factors Affecting the Use of Transportation Service: A Case of Kerry Express (Thailand) Limited” was to find and comparing Factors Affecting the Use of Transportation Service. The sample size was of 152. Simple random sampling with questionnaire was used. Statistical analysis consists of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The study found that the majority of transportation service users' were male, age 26 - 33 years, education bachelor degree, general, staff, work experience 2-3 years, partnership / corporate, number of employees 61 - 90 people and period of operation 4-6 years. The users' opinions on freight transportation services for overall and each independent factors were high level.

The hypothesis testing revealed that different in opinions on freight Transportation services but users' with different type of business were in different, opinions on freight transportation services at statistical significance level of 0.05.

ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง : กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

Factors Affecting The Use Of Transportation Service : A Case Of Kerry Express (Thailand) Limited

กมลชนก เขียวแก้ว¹

วันวิสา พิมพา²

¹คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, kamonchanok.kh@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ให้บริการขนส่ง จำนวน 152 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 – 33 ปี การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 3 ปี เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ/นิติบุคคล มีจำนวนพนักงานในองค์กร 61 – 90 คน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 4 – 6 ปี ความคิดเห็นของผู้ให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ผู้ให้บริการขนส่ง

Abstract

The objectives of the study on “Factors Affecting The Use Of Transportation Service : A Case Of Kerry Express (Thailand) Limited” were to find and comparing Factors Affecting The Use Of Transportation Service. The sample size was of 152. Simple random sampling with questionnaire was used. Statistical analysis consists of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The study found that the majority of transportation service users' were male, age 26 - 33 years, education bachelor degree, general, staff, work experience 2-3 years, partnership / corporate, number of employees 61 - 90 people and period of operation 4-6 years. The users' opinions on freight transportation services for overall and each independent factors were high level.

The hypothesis testing revealed that different in opinions on freight Transportation services but users' with different type of business were in different, opinions on freight transportation services at statistical significance level of 0.05.

Keyword : logistic express services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบันชะลอตัว อันเนื่องมาจากการชะลอตัวเศรษฐกิจของประเทศผู้นำเศรษฐกิจโลก จากรายงานการประเมินภาวะเศรษฐกิจโลกล่าสุดของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) ซึ่งให้เห็นว่า 3 ประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ อันได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น ประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้ปริมาณการส่งออกสินค้าของประเทศไทยไปยังประเทศดังกล่าวลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบการส่งออกต้องมองหากลุ่มตลาดเป้าหมายใหม่ เพื่อชดเชยการส่งออกไปยัง 3 ประเทศมหาอำนาจดังกล่าว

การขนส่งเป็นหัวใจสำคัญของภาคธุรกิจ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดการวัสดุ และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งถือเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์ และมีความสำคัญกับการกำหนดราคาสินค้า ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมนี้จึงมีส่วนค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์อื่น ต้นทุนขนส่งขึ้นอยู่กับการใช้รูปแบบการขนส่ง นโยบายการให้บริการ ประเภทของสินค้า เส้นทาง การขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า จำนวนคลังสินค้า และอื่นๆ การดำเนินงานการขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าทันเวลาความต้องการหรือสินค้าอยู่ในสภาพไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง และยังมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนซึ่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผู้ประกอบการขนส่งก็จะต้องสร้างความแตกต่างด้านบริการการขนส่ง

เพื่อจะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการจัดการการขนส่งให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างและจะต้องได้รับความร่วมมือกับลูกค้าด้วย

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันเรามีสำนักงานกว่า 200 แห่งทั่วประเทศไทย โดยการบริการของเราคือการจัดส่งภายในวันถัดไป (ND) ซึ่งครอบคลุมกว่า 99.9% ทั่วทุกพื้นที่ในประเทศและกว่า 97% ของการจัดส่งประสบความสำเร็จในการเข้าจัดส่งตั้งแต่ครั้งแรก ปัจจุบัน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส มีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงาน, คลังสินค้า, ร้านค้ารายย่อยและครัวเรือนกว่า 10,000 ชิ้นต่อวัน ทั้งนี้ยังรวมไปถึงลูกค้ารายสำคัญอย่าง บริษัทการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทอีคอมเมิร์ซ (E-commerce Company), การขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์, หน่วยงานด้านเทคโนโลยี, บริษัทโทรคมนาคม, สถาบันการเงิน, โรงเรียน รวมไปถึงร้านค้าขายปลีก ในปี พ.ศ. 2556 เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้เริ่มให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้บริการ (C2C) โดยมีการเปิดสาขาหรือร้านพาร์เซลช็อป (Parcel Shop) และจุดให้บริการบนสถานีรถไฟฟ้า (BTS) อีกทั้งเรายังเปิดให้บริการผ่านทางผู้ถือคเคอร์ตามอาคารสำนักงานและคอนโดมิเนียมอีกด้วย ซึ่งจุดให้บริการต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าและร้านค้าขนาดเล็กในกรุงเทพฯ สามารถส่งสินค้าไปยังครอบครัว, เพื่อน, ลูกค้าและบริษัทลูกค้าในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทของเรายังมีการให้บริการเรียกเก็บเงินปลายทาง (COD) ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ทั้งนี้เรายังเป็นเพียงบริษัทเดียวที่สามารถให้

ลูกค้าชำระเงินผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตได้ที่หน้าบ้านอีกด้วย นอกจากนี้การให้บริการภายในประเทศไทยแล้ว เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ยังเป็นที่รู้จักในประเทศฮ่องกง, ไต้หวัน, เวียดนามและมาเลเซียอีกด้วย

ปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาในด้านการจัดการขนส่ง การดำเนินงานล่าช้า พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ลูกค้าไม่พึงพอใจในกระบวนการทำงาน และขาดความเชื่อมั่นการให้บริการ บริษัทจึงพลาดโอกาสในการรับงานจากลูกค้าในปัจจุบันและเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบทางลบในอนาคต ปัญหาสำคัญก็คือ บริษัทมีอุปกรณ์ใช้สำหรับการขนส่งไม่เพียงพอ จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และเกิดขึ้นบ่อยครั้งส่งผลให้มีการส่งมอบสินค้าล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายสูงจากความเสียหายในการส่งมอบล่าช้าที่เป็นส่วนของค่าปรับ ค่าปรับนั้นขึ้นอยู่กับข้อตกลงในสัญญาระหว่างบริษัทกับบริษัทผู้ว่าจ้างในการบริการขนส่ง ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าใดๆ ต่อการดำเนินธุรกิจเลย

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลด้านการจัดการ จึงสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาในเรื่องการจัดการขนส่ง เช่น การส่งมอบสินค้าไม่ตรงต่อเวลา จำนวนสินค้าที่ลูกค้าได้รับไม่ถูกต้อง สินค้าเสียหาย พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ยานพาหนะขนส่งมีสภาพไม่สมบูรณ์ โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษานี้ จะนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการ การจัดการ การขนส่งให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งของบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด 200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งของบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 133 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane [9] และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) [2]
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 1. ตัวแปรต้น ได้แก่
 - 1.1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และ
 - 1.2. ปัจจัยด้านองค์กรของลูกค้า ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ
 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย
 - 2.1. การประกันความเสียหาย
 - 2.2 ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ
 - 2.3 ความสามารถในการตอบสนอง

- 2.4 ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม และ
- 2.5 มีจิตใจในการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้าน บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน
5. ประสบการณ์ในการทำงาน

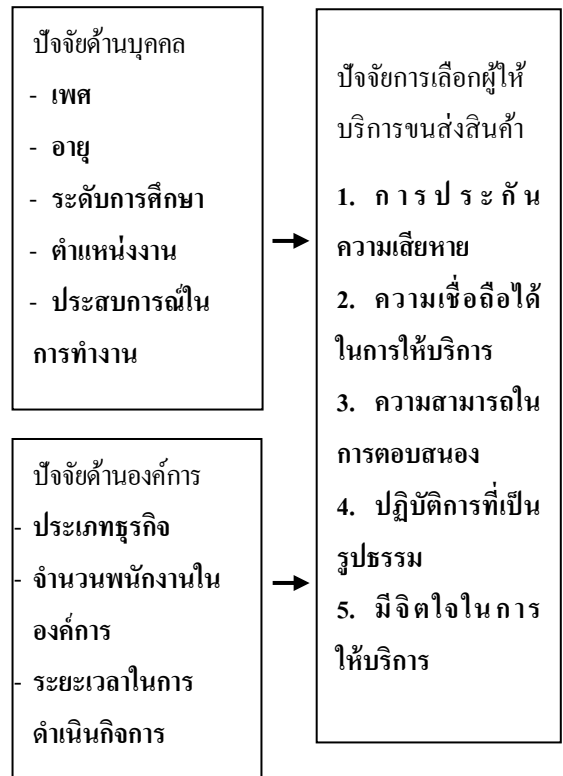
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้าน องค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทธุรกิจ
2. จำนวนพนักงานในองค์กร
3. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

1. การประกันความเสียหาย
2. ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ
3. ความสามารถในการตอบสนอง
4. ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม
5. มีจิตใจในการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการส่งมอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งมอบให้กับลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ทำการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้รับการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้รับกลับมารอบตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่ง นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในกาทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

3. การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาค่า F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	ระดับความคิดเห็น (n = 133)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การประกันความเสียหาย	3.92	0.56	มาก
2. ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ	4.12	0.50	มาก
3. ความสามารถในการตอบสนอง	4.17	0.52	มาก
4. ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม	4.23	0.51	มาก
5. มีจิตใจในการให้บริการ	3.85	0.59	มาก
รวม	4.03	0.53	มาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ศักยภาพการให้บริการขนส่ง	ประเภทของธุรกิจ		จำนวนพนักงาน		ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. กาประกันความเสียหาย	3.54	0.57	3.94	0.22		
2. ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ	1.09	0.85	1.25*	0.00	1.09	0.36
3. สามารถในกาตอบสนอง	0.94	0.36	0.24	0.42	1.34	0.12
4. ปฏิบัติการที่เป็รูปธรรม	0.94*	0.02	0.24	0.42	0.63	0.72
5. มีจิตใจในการให้บริการ	0.94	0.42	1.23*	0.01	0.25	0.42
รวม	0.12*	0.00	1.12	0.24	0.12	0.95

* p ≤ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 – 33 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 3 ปี

ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ/นิติบุคคล มีจำนวน

พนักงานในองค์กร 61 – 90 คน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 4 – 6 ปี

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ และด้านมีจิตใจในการให้บริการแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับบริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประกันความเสียหาย แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการประกันความเสียหายในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการ

ขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ของ[2] พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ของ[7] พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด : กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของ [6] พบว่า ด้านความปลอดภัย มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ด้านความสามารถในการตอบสนองในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของ[5] พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท เอบีซี จำกัด มากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน และผู้ให้บริการให้ความคาดหวัง มีการรับรู้ และความพึงพอใจต่อบริษัท เอบีซี จำกัด ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รับบริการทันทีอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 7 สาขาอุบลราชธานี ของ[3] พบว่า ด้านการตอบสนอง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ

ให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ของ[2] พบว่า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ของ[7] พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ด้านการตอบสนองมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด : กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของ[6] พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของ[5] พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท เอบีซี จำกัด มากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน และผู้ให้บริการให้ความคาดหวัง มีการรับรู้ และความพึงพอใจต่อบริษัท เอบีซี จำกัด ในด้านความน่าเชื่อถือมันคงอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 7 สาขาอุบลราชธานี ของ[3] พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ของ[2]

พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ของ[7] ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความมั่นใจได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด : กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของ[6] พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ด้าน ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของ[8] ผลการวิจัยพบว่า การจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์มีข้อคิดเห็นด้านคุณภาพของการให้บริการที่พบมาก ได้แก่ การจัดส่งสินค้าไม่ทันความต้องการลูกค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของ[5] พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท เอบีซี จำกัด มากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน และผู้ให้บริการให้ความคาดหวัง มีการรับรู้ และความพึงพอใจต่อบริษัท เอบีซี จำกัด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับสูง

ด้านมีจิตใจในการให้บริการในภาพรวม มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ของ[1] ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการของพนักงาน และด้านกระบวนการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของ[5] พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท เอบีซี จำกัด มากกว่าบริษัทอื่นที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน และผู้ให้บริการให้ความคาดหวัง มีการรับรู้ และความพึงพอใจต่อบริษัท เอบีซี จำกัด ในด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 7 สาขาอุบลราชธานี ของ[3] พบว่า ด้านความสุภาพอ่อนโยน ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ของ[2] พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ของ[7] พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท สยามนิสทรานส์

จำกัด ด้านความเห็นอกเห็นใจมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด : กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของ[6] พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านการประกันความเสียหาย จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการประกันความเสียหาย พบว่า พนักงานมีทักษะและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้า เช่น วิธีการยกขนสินค้าแต่ละประเภท วิธีการดูแลสินค้าระหว่างการขนส่ง เป็นต้น มีเอกสารการประกันภัยทั้งรถขนส่งสินค้า และสินค้าในรถขนส่ง ตามข้อกำหนดของโรงงาน การจัดเรียงสินค้ามีความเป็นระเบียบ ป้องกันความผิดพลาด เสียหายและทำให้ขนส่งได้สะดวกปลอดภัย พนักงานมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้าที่จัดส่ง และมีการป้องกันสินค้าเพื่อไม่ให้เกิดการชำรุด เช่น มีอุปกรณ์ยึด รัศ หนีบ ห่อบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัท ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่ต้องขนส่ง ฝึกปฏิบัติการตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้าทุก 3 เดือน และควรมีการพัฒนากระบวนการป้องกันสินค้าเสียหาย

หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ในการจัดเรียงสินค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

2. ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ

จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ พบว่า ไปรับสินค้าตรงเวลา พนักงานจัดส่งสินค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า เช่น ใส่เสื้อเชิ้ต สวมรองเท้าหุ้มส้น เป็นต้น รถขนส่งสินค้าถูกต้องตามกฎหมายกำหนดและถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า เช่น มีหมายเลขรถขนส่ง มีหมายเลขทะเบียนรถขนส่ง มีชื่อบริษัทขนส่ง สภาพยานพาหนะขนส่ง มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้รับจัดการขนส่งควรเพิ่มการรับรู้ให้กับลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการของบริษัทมากขึ้น เน้นในด้านการสร้างชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งได้ง่ายขึ้น

3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง

จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง พบว่า มีรถขนส่งส่งสินค้าในกรณีที่ต้องการเร่งด่วน มีการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการส่งสินค้าเสร็จ เช่น เวลาในการส่งสินค้า ความเรียบร้อยในการส่งสินค้า เป็นต้น มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าสามารถจัดส่งสินค้าให้อยู่ในช่วงเวลาที่โรงงานกำหนดหรือจัดส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด มีรถขนส่งสินค้าพร้อมให้บริการทันทีที่ต้องการ มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรมีการ

ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังในการใช้รถขนส่งสินค้าของลูกค้า และตรวจสอบคำสั่งล่วงหน้าอีกครั้ง หรือโทรสอบถามความต้องการรถขนส่งสินค้าจากลูกค้า เพื่อการพยากรณ์ความต้องการรถขนส่งสินค้า และควรมีรถขนส่งสินค้าจอดสำรองไว้ที่บริษัทลูกค้า เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินจะทำให้บริการได้รวดเร็ว และเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

4. ด้านปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม พบว่า มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้า พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเอกสารที่ใช้ในการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง และครบถ้วนตามระเบียบข้อบังคับของโรงงาน มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศในการให้บริการ บริษัท ควรจัดให้มีมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น เช่น ถูมือ รถเข็นหรือรถลาก ที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้า รวมถึงจัดให้มีข้อปฏิบัติเกี่ยวกับระยะเวลาในการบำรุงรักษารถขนส่งสินค้า เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5. ด้านมีจิตใจในการให้บริการ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านมีจิตใจในการให้บริการ พบว่า มีการให้คำแนะนำ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา รถขนส่งมีการรอคอย ในกรณีที่ไม่ถึงเวลาจัดส่ง แต่สินค้ายังไม่พร้อมจัดส่ง และมีการติดต่อลูกค้าทันที เพื่อแจ้ง

ให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถขนส่งสินค้าได้ทันกำหนด มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้มากขึ้น เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงการติดต่อประสานงานกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะที่ใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกกับผู้รับบริการเกี่ยวกับความคาดหวัง และปัญหาที่พบในการให้บริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ควรศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า กรณี บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านองค์กรที่แตกต่างกัน
3. ควรศึกษา “แนวทางการพัฒนาธุรกิจรับขนส่งสินค้าสู่มาตรฐานระดับสากล” เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- [1] กาญจนา โมฆรัตน์. 2551. “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมิตี เสงี่ยมส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5.” วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการ โลกจิตติศาสตร์. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- [2] ชุมพร แยมโอยฐ์. 2555. **คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทองทรานสปอร์ต จำกัด. วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการโลจิสติกส์. คณะการจัดการโลจิสติกส์. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.**
- [3] ชีระวัฒน์ พวังคาม. 2554. **"การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 7 สาขาอุบลราชธานี" วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**
- [4] บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย). 2560. **ประวัติบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย). เข้าถึงได้ : <https://th.kerryexpress.com/th/home/>**
- [5] ปนัดดา ตันติวัฒน์พานิช. 2550. **"การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ" วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- [6] สมชาย บัวบุญชัย. 2556. **"ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด : กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ". บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.**
- [7] สุภาพร แผลมไพศาล. 2556. **"คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษา ของ บริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด" การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.**
- [8] อัญชณา บุญสุข. 2550. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์." วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการโลจิสติกส์. คณะบริหารธุรกิจ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.**