

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การให้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์
ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้วิจัย : นางวรรณิ์ สุทธิใจดี และคณะ
ปีงบประมาณ : 2559

.....

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ประชากรเป็นผู้มาใช้บริการในการขนส่งสินค้าสินค้าภายในประเทศของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sample) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาเป็นจำนวน 440 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ร้อยละ 75.55 และเป็นบุคคลทั่วไปร้อยละ 25.45 ส่วนใหญ่จัดส่งสินค้าประเภทอุปโภค บริโภค รองลงมาเป็นสินค้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สื่อสาร วัตถุดิบ วัสดุสิ้นค้าอื่นๆ เครื่องใช้ไฟฟ้า และเครื่องจักร ตามลำดับ ปริมาณการขนส่งแต่ละครั้งจะส่งปริมาณตั้งแต่ 501-1,000 กิโลกรัมมากที่สุด มูลค่าของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้งเป็นมูลค่าของสินค้าตั้งแต่ 4,001-5,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อครั้ง ตั้งแต่ 5,000-20,000 บาท ความถี่ในการจัดส่งสินค้าส่วนมากจะไม่แน่นอน จุดหมายปลายทางในการส่งส่วนใหญ่คือส่งในกรุงเทพมหานคร เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้าคือด้านความรวดเร็วมากที่สุด รองลงไปเป็นด้านความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง การให้บริการของพนักงาน และความตรงต่อเวลาในการขนส่งตามลำดับ ปัญหาที่เคยประสบในการใช้บริการเป็นปัญหาความล่าช้าในการจัดส่ง ความต้องการการส่งเสริมการขายคือด้านการรับประกันการขนส่ง (เวลา ความถูกต้อง) ความต้องการในเรื่องช่องทางงานเป็นการแจ้งทางโทรศัพท์ ความต้องการในการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในประเทศคือการเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบแบบไบนอมิยัล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความรวดเร็วในการขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ความปลอดภัยของสินค้า การให้บริการของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ส่วนความตรงต่อเวลาในการขนส่งไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในระดับมาก มีอยู่ 7 ด้านคือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง ความถูกต้องในการจัดส่ง การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในประเทศ ความเรียบร้อยของหีบห่อสินค้า การชดใช้ค่าเสียหายกรณีสินค้าสูญหายหรือเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และระบบ

ความปลอดภัยของการจัดส่ง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง 9 ด้าน คือ เทคโนโลยีในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความสุภาพของพนักงานจัดส่ง ความสุภาพของพนักงานรับงาน การให้บริการติดตามสถานะของสินค้า (tracking) สภาพรถขนส่งสินค้า ช่องทางการแจ้งรับงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีการจัดส่งติดปัญหา ความพร้อมในการให้บริการ (อุปกรณ์และบุคลากร) และรายการส่งเสริมการขาย

ผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ ควรพัฒนาการให้บริการในทุกๆด้าน และสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดด้านการให้บริการ คือกลยุทธ์ด้านการตลาด ธุรกิจให้บริการจะใช้กลยุทธ์ดังนี้ ส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) หรือ 4P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือบริการ (Service) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการขาย (Promotion) กลยุทธ์ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้ากลยุทธ์การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer satisfaction) เพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการขนส่ง คือ “รวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำ”