

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL(Third Party Logistics) ด้านการขนส่งในการจัดส่ง
สินค้า ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

นางสาวพิณฤดี กฤตชนเวท, อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์เสาวนิตย์ เลขวัต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3PL(Third Party Logistics) ในด้านการขนส่ง ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการด้าน โลจิสติกส์ ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง งานวิจัยนี้เป็นงานการวิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือแผนกโลจิสติกส์ (Logistics) แผนกบัญชี (Financial) แผนกVPS และแผนกจัดซื้อ(Purchasing) จำนวน 12 คน จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ 3PL(Third Party Logistics).ในด้านการขนส่ง สามารถเรียงตามระดับความสำคัญตาม ค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน 4.55 คิดเป็น 17.63 เปอร์เซนต์ ปัจจัยด้านบุคคล 4.53 คิดเป็น 17.55 เปอร์เซนต์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 4.43 คิดเป็น 17.16 เปอร์เซนต์ ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ 4.34 คิดเป็น 16.81 เปอร์เซนต์ ปัจจัยด้านราคา 4.32 คิดเป็น 16.74 เปอร์เซนต์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย 3.64 คิดเป็น 14.10 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การขนส่ง

1.บทนำ(INTRODUCTION)

อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในด้านการของการผลิต การนำเข้า การขนส่งสินค้า การจ้างงาน และยังเชื่อมโยง ไปถึงการส่งออก จนเกิดเป็นระบบ โลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain)

การคัดเลือกผู้ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการทำการขนส่ง เป็นกระบวนการที่แผนกการบริการลูกค้า (Customer Service (CS)) ใช้ในการกำหนด ประเมิน และตัดสินใจ เลือกผู้ทำการขนส่งที่มีความเหมาะสมทางด้านราคา การให้บริการ รวมไปถึงคุณภาพในการให้บริการ โดยปัจจัยด้านต้นทุนที่ใช้ในการเลือกผู้ส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าเปรียบเทียบกับโครงสร้างต้นทุน(Cost Breakdown) ซึ่งเป็นรายละเอียดแจกแจงต้นทุนต่างๆ ที่ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ส่งให้กับแผนกการบริการลูกค้า (Customer Service (CS))

บริษัทกรณีสึกษาเป็นบริษัทผู้ผลิตและประกอบชุดคัลท์ และคอมพิวเตอร์แอร์รถยนต์ซึ่งมีผู้ผลิตและประกอบรถยนต์เป็นลูกค้า โดยในปัจจุบันบริษัทกรณีสึกษาทำการเลือกผู้ขนส่งสินค้าจากต้นทุนการขนส่งสินค้า และคุณภาพในการให้บริการของบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทน (Outsource) ในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า

2. ทบทวนวรรณกรรม(LITERATURE REVIEW)

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการ 3PL(Third Party Logistics) ในการทำการขนส่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการคัดเลือกผู้ทำการขนส่ง ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีการขนส่ง

การขนส่งสินค้า (Freight Transportation) จึงหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าสินค้าจากสถานที่ที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility)และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ และเวลาในการขนส่ง (Time-in-Transit)กับความต่อเนื่องในการ ให้บริการ (Consistency of Service) เป็นตัวที่บ่งบอกถึงอรรถประโยชน์ด้านเวลา (จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา,2543)

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์

บาร์นาร์ด ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า คือ “เทคนิคในการที่จะ พิจารณาทางเลือกต่างๆ ให้เหลือทางเดียว” (ไพลิน ผ่องใส, 2536) การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making, MCDM) หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มีความขัดแย้งกัน ผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องเลือกทางเลือก ที่มีจำนวนจำกัด โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจตั้งแต่สองหรือมากกว่า ตัวอย่างของการตัดสินใจ เช่น Ref. code: 25595810037415JZN 8 การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ การประเมินเศรษฐกิจระหว่างประเทศและตัดสินใจทางธุรกิจ (Zeleny, 1982) - คุณลักษณะของการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ 1. ใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจตั้งแต่สองหรือมากกว่า 2. การตัดสินใจที่มีความยุ่งยากซับซ้อน 3. การตัดสินใจที่

ต้องมีการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญ การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์แบ่งเทคนิคการใช้ออกเป็น ดังนี้ 3.1 SMART (Simple Multi – Attribute Rating Technique) ให้น้ำหนัก กับเกณฑ์ที่ระบุตามความสำคัญ ใช้โปรแกรมเช่น VISA, HVIEW 3.2 AHP (Analytic Hierarchy Process) กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับ ชั้น โดยจะให้น้ำหนักตามความสำคัญ และเปรียบเทียบจากอันดับความชอบหรือความสำคัญหลังจากนั้น ทางเลือกจะถูกนำมาสังเคราะห์โดยการเปรียบเทียบภายใต้เกณฑ์ใช้โปรแกรม Expert Choice, Microsoft Excel (ศิริรัตน์อยู่นาค และ อภิชาติ โสภางแดง, 2551)

2.1.3 แนวคิดการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right)

Logistics Flow คือการทำให้เกิดความรวดเร็วของการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่าง ราบรื่น ไม่ติดขัด ด้วยการทำความเข้าใจกระบวนการทำงานภายใน ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และจุดวิกฤตขององค์กรให้เข้าใจ อธิบายและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้ อยู่ตลอด หลักสำคัญ 3 ประการของการทำ Logistics Flow คือ

(1) ทำให้กิจกรรมต่างๆ ใน Logistics นั้นต่อเนื่องกันให้ได้ (Closely Tied)

(2) สร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของ Flow ที่รวดเร็วอยู่ ตลอดเวลา คือ กิจกรรม โลจิสติกส์ จะต้องถูกออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น กิจกรรม โลจิสติกส์ ของชิ้นส่วนการผลิต ก็จะต้องเน้นความการไหลที่เป็นไปตามแผนการผลิต เพื่อไม่ให้เกิดการ หยุดชะงัก เป็นต้น

(3) สร้างกลยุทธ์เพื่อทำให้ Flow นั้นสำเร็จตามเป้าหมาย การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right, 7R)

2.1.4 วิธีการประมาณค่ารวมตามวิธีการของลิเคิร์ท (สมชาย, 2553)

วิธีการประมาณค่ารวม (the method of summated rating) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท ที่มีความเชื่อพื้นฐานว่า “เขาวีปัญญาของมนุษย์จะมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ” โดยใช้หน่วยความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์ ในการวัดประมาณความเข้มของความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งต่างๆสรุปได้ว่าการใช้หน่วยเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์ ในการวัดที่มีความสัมพันธ์กับการวัด ที่ใช้ 0 1 2 3 4 (หรือ 1 2 3 4 5) เป็นเกณฑ์ เท่ากับ 0.99 (Neuman,1997) จึงสรุปว่า วิธีการประมาณค่ารวมที่กำหนดสเกลเป็น 0 1 2 3 4 จะดีกว่า การใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าประจำ

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการทางด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยง ระหว่างกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทาง โดยที่กิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีผล กระทบต้นทุนให้น้อยที่สุดและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้กิจกรรมสนับสนุนนั้นเป็นตัวช่วยให้ กิจกรรมหลักดำเนินสะดวกมากที่สุด การบริหารโลจิสติกส์สามารถส่งเสริมความสามารถทางการ แข่งขันของทั้งโซ่อุปทานโดยการ “การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าคนสุดท้าย (End Customer Demand) ด้วยการเสนอสิ่งที่เป็นที่ต้องการ (What is Needs) ในรูปแบบที่ต้องการ (In the Form It is Need) ในเวลาที่ต้องการ (When It is Needs) ด้วยราคาที่เหมาะสม (With Competitive Cost)” (คำนาย อภิปรัชญากุล, 2546)

2.1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับราคา

ธุรกิจใอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรม สินค้าอุปโภค และบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าหรือตลาด กลยุทธ์ การตลาดที่นำมาใช้กับ ธุรกิจบริการจำเป็นต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่าง จากการตลาดโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับรับผู้ (Hospitality) เป็นหัวใจหลักใน การทำธุรกิจ (วารกรณ์ สุขแสน ชนานันท์, 2559)

2.1.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการลูกค้า

Gronross (1990 อ้างใน ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อุทธยา, 2547) การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือชุดของ กิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่าง ลูกค้ากับพนักงาน ผู้ให้บริการ หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับ ลูกค้านั่นเอง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลิปดา ถนอมทรัพย์ (2551) ทำการศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการขนส่งของ ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรม ผลการวิจัยได้มีการนำเสนอ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของ ผู้ประกอบการ ใน อุตสาหกรรมเหล็ก ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 15 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านการเงิน จำนวน 1 ตัวชี้วัด ด้าน

ลูกค้าจำนวน 4 ตัวชี้วัด ด้านกระบวนการภายในจำนวน 7 ตัวชี้วัด และด้านการ เรียนรู้และการเติบโตจำนวน 3 ตัวชี้วัด

สุนทรี เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง การจัดการ โลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการ แข่งขัน: กรณีศึกษาบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด คือ อันดับหนึ่ง ปัจจัยด้าน Self actualization needs Eco needs Social needs Safety and Security needs Physiological needs 43 การบริการลูกค้า มีความเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.28 และปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ทำให้ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้ง 3 ด้าน มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ร้อยละ 42.5 และการสร้างความ แตกต่าง ร้อยละ 40.3

ศักดิ์ กองสุวรรณ และ เศรษฐ์ภณภูมิ ลีลาศรีศิริ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปพบว่าปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ด้านการบริการและคุณภาพการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรเน้นความซื่อสัตย์ของคนขับรถมี ด้านกระบวนการต้องการความถูกต้องของการคิดราคาค่าบริการ และ ด้านยานพาหนะ ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าจากบริษัทผู้ให้บริการพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ .05

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการศึกษา

1.กำหนดเป้าหมายและทางเลือกในการตัดสินใจ

1.1 กำหนดเป้าหมายของการตัดสินใจ เนื่องจากบริษัทกรณีศึกษาทำการใช้บริการผู้ให้บริการ 3PL ในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า จากการคัดเลือกผู้ให้บริการ 3PL วิธีการเปรียบเทียบปัจจัยด้านต้นทุนจากโครงสร้างต้นทุน (Cost Breakdown) ดังนั้นเป้าหมายของการตัดสินใจ คือ ปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ส่งมอบ วัตถุประสงค์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้

บริการ 3PL เพื่อใช้สำหรับการพิจารณาการตัดสินใจควบคู่กับปัจจัยด้านต้นทุน ดังนั้นเป้าหมายของการตัดสินใจ สำหรับปัจจัยอื่น คือ ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ 3PL

1.2 กำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ เนื่องจากบริษัทกรณีศึกษาต้องการทำการเปลี่ยนผู้ให้บริการ 3PL ทางด้านการขนส่ง จึงมีการกำหนดปัจจัยต่างๆขึ้นเพื่อหาปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการผู้ที่ทำการขนส่ง

2. กำหนดเกณฑ์หรือปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจประเมินทางเลือก จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3 PL ในการทำการขนส่ง และเพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทกรณีศึกษาตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการทางด้านการขนส่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้มีข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยปัจจัยต่างๆที่มีในแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์จากวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.ที.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด (สุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย) โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยทางด้านบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสาร วิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อหาข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และ เพื่อนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended-Form) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 1.ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL ในการขนส่ง
- 2.ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างจากระบบของ Google Form เสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอข้อเสนอนแนะและปรับปรุงแก้ไข
- 4.ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จากคำตอบที่กำหนดให้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL ในการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended-Form) แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามประเมินค่าของลิเกิร์ต (Likert Scale) ในคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยด้านบุคคล โดยมีเกณฑ์การแปลความห: 5 หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

3 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

1 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ แผนกจัดซื้อ (Purchasing) แผนกการเงิน(Financial) แผนกโลจิสติกส์ (Logistics) และแผนก VPS เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการตัดสินใจคัดเลือก

ผู้ให้บริการ 3PL นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เพื่อหาลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านต้นทุนและปัจจัยอื่นที่มีผลต่อ การตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ 3PL รวมทั้งสิ้น 12 คน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ให้บริการ 3PL ทางด้านการขนส่ง ของบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่ม

ตัวอย่างพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องของบริษัท จำนวน 12 คน โดยใช้ Likert Scale เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลมากหรือน้อยเพียงใด ในการตัดสินใจใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดของ Likert Scale

แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน เพื่อแสดงค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละด้าน แล้วทำการแบ่งอัตรภาพชั้นของคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และค่าพิสัย (Rang) โดยเกณฑ์ระดับความพึงพอใจจะใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ในการวัดค่าตัวแปร ได้กำหนดเกณฑ์การวัดไว้ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด เพื่อให้การแปลความหมายสามารถทำได้อย่างละเอียดขึ้น และคำนวณความกว้างของอัตรภาพชั้น เพื่อแปลความหมายได้ดังสมการ

$$\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากสมการข้างต้นสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยที่ทำการสำรวจมาได้ โดยแบ่งตามความกว้างของอัตรภาพชั้นแสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าระดับความสำคัญ และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

คะแนน	ระดับ	ความหมาย
1.00-1.80	1	ระดับความสำคัญว่ามีผลน้อยที่สุด
1.81-2.60	2	ระดับความสำคัญว่ามีผลน้อย
2.61-3.40	3	ระดับความสำคัญว่ามีผลปานกลาง
3.41-4.20	4	ระดับความสำคัญว่ามีผลมาก
4.21-5.00	5	ระดับความสำคัญว่ามีผลมากที่สุด

2.ตามวัตถุประสงค์ที่ว่าเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL ทางด้านการขนส่ง ในบริษัท
แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยการวิเคราะห์นี้ใช้การวิเคราะห์จากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
เลือกใช้บริการ 3PL ทางด้านการขนส่ง

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

2.2 ปัจจัยด้านราคา

2.3 ปัจจัยด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

2.5 ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน

2.6 ปัจจัยด้านบุคคล

3.นำผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปผลการศึกษาให้สอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์
และเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง ของ
บริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจ
ในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ด้านการขนส่ง และเพื่อเป็นเป็นแนวทางให้กับบริษัท
กรณีศึกษาตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าและใช้ต้นทุนน้อยที่สุด ซึ่งใน
การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form)

ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้
บริการ3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญ
ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
2.ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง	4.17	2.00	มีความสำคัญมาก
3.ความหลากหลายในการให้บริการขนส่ง	4.23	2.08	มีความสำคัญมากที่สุด
4.รถบรรทุกได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบก	4.42	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
5.ความสามารถในการดำเนินงาน EDI (Electric Data Interchange) การแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจระหว่างบริษัทคู่ค้าในรูปแบบมาตรฐานสากล	4.50	3.00	มีความสำคัญมากที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
6.ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทในการให้บริการ	4.58	3.61	มีความสำคัญมากที่สุด
7.รถบรรทุกมีป้ายที่เห็นชัดเจน	4.67	4.35	มีความสำคัญมากที่สุด
รวม	4.43	0.84	มีความสำคัญมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับความเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ รถบรรทุกมีป้ายที่เห็นชัดเจนมากที่สุด มีความสำคัญที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ยเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ .ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทในการให้บริการ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.58 ความสามารถในการดำเนินงาน EDI (Electric Data Interchange การแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจระหว่างบริษัทคู่ค้าในรูปแบบมาตรฐานสากล ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.50 รถบรรทุกได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบก จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 ความหลากหลายในการให้บริการขนส่ง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.17

2. ปัจจัยด้านราคา

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

ปัจจัยด้านราคา	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับประเภทของรถที่ใช้บริการ	4.33	2.83	มีความสำคัญมากที่สุด
2.มีการแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	4.42	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
3.กำหนดราคามาตรฐานการให้บริการ	4.34	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
4.ใช้เวลาในการชำระเงิน	4.42	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
5.ความหลากหลายในการชำระค่าบริการ เช่น ชำระเป็นเงินสดต้นทาง ชำระเป็นเงินสดปลายทาง	4.08	1.00	มีความสำคัญมาก
รวม	4.32	0.76	มีความสำคัญมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยด้านราคา ในระดับความเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า และ ใช้เวลาในการชำระเงิน ในระดับความสำคัญที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา กำหนดราคามาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.34 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับประเภทของรถที่ใช้บริการ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความหลากหลายในการชำระค่าบริการ เช่น ชำระเป็นเงินสดต้นทาง ชำระเป็นเงินสดปลายทาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.08

3. ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของ ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน	4.08	1.00	มีความสำคัญมาก
2.เวลาเปิด-ปิด ทำการของบริษัทมีความเหมาะสม	4.42	2.65	มีความสำคัญมากที่สุด
3.สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์	4.50	3.00	มีความสำคัญมากที่สุด
รวม	4.34	1.07	มีความสำคัญมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ ในระดับความเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา เวลาเปิด-ปิด ทำการของ บริษัทมีความเหมาะสม ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.08

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.มีส่วนลดในการขนส่งตามปริมาณของสินค้าที่ส่ง	4.00	1.83	มีความสำคัญมากที่สุด
2.บริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่าย หากสินค้าเกิดความเสียหายในการขนส่ง	4.25	2.71	มีความสำคัญมากที่สุด
3.มีของกำนัลให้ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ	2.67	0.90	มีความสำคัญปานกลาง
รวม	3.64	0.91	มีความสำคัญมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ในระดับความเห็นว่ามีค่าเฉลี่ย 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุด บริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่ายหากสินค้าเกิดความเสียหายในการขนส่ง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา มีส่วนลดในการขนส่ง ตามปริมาณของสินค้าที่ส่ง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีของกำนัลให้ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.67

5. ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน ที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการ ขนส่ง

ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.มีกระบวนการทำงานที่ กระชับ ไม่ซับซ้อน	4.50	0.00	มีความสำคัญมากที่สุด
2.กระบวนการในการ ติดต่อประสานงาน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.58	1.42	มีความสำคัญมากที่สุด
3.ส่งสินค้าได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0	มีความสำคัญมากที่สุด
4.สามารถตรวจเช็ค สถานะสินค้าที่ทำการ จัดส่งได้	4.58	1.42	มีความสำคัญมากที่สุด
5.สินค้ามีความปลอดภัย จากการขนส่ง	4.58	1.42	มีความสำคัญมากที่สุด
รวม	4.55	0.78	มีความสำคัญมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยด้าน กระบวนการดำเนินงาน ในระดับความเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุด กระบวนการในการติดต่อประสานงาน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจเช็คสถานะสินค้าที่ทำการจัดส่งได้ สินค้ามีความปลอดภัยจากการ ขนส่ง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา มีกระบวนการทำงานที่กระชับ ไม่ซับซ้อน และ ส่งสินค้าได้ตาม ระยะเวลาที่ ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.50

6. ปัจจัยด้านบุคคล

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ 3PL 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ทางด้านการขนส่ง

ปัจจัยด้านบุคคล	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	4.42	1.42	มีความสำคัญมากที่สุด
2.ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.75	4.24	มีความสำคัญมากที่สุด
3.พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.50	0.00	มีความสำคัญมากที่สุด
4.พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี	4.42	1.42	มีความสำคัญมากที่สุด
รวม	4.53	1.78	มีความสำคัญมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำคัญทางด้านปัจจัยด้านบุคคล ในระดับความเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุด ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา พนักงานให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.50

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย(DISCUSSION/CONCLUSION)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ใน Project Team จาก 4 แผนก คือ แผนกโลจิสติกส์ แผนกบัญชี แผนกจัดซื้อ และแผนก VPS จำนวนรวมทั้งสิ้น 12 คน ได้ให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ 3PL (Third Party Logistics) ในการขนส่ง ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.55 ลำดับถัดมาคือ ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.53 ลำดับถัดมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ลำดับถัดมาคือ ปัจจัยทางด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ลำดับถัดมาคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.32 และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.34

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการให้รถบรรทุกมีป้ายที่เห็นชัดเจน สร้างความมั่นคงและชื่อเสียงให้บริษัทของตน และเพิ่มความสามารถในการดำเนินงาน EDI และรถบรรทุกควรได้รับมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบก มีการจัดรถบรรทุกให้เพียงพอต่อการให้บริการและเส้นทางควรมีความหลากหลาย จัดหารถขนส่งสินค้าให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยอาจ จัดหาบริษัทรถร่วมเข้ามาให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการกำหนดอัตราค่าบริการให้เหมาะสมมีมาตรฐานไม่สูงจนเกินไป มีการแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้าให้เวลาลูกค้าในการชำระเงิน และมีความหลากหลายในการชำระค่าบริการ
3. ปัจจัยด้านช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการเลือกทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และเวลาเปิด-ปิดสามารถยืดหยุ่นได้ และสามารถติดต่อได้หลากหลายช่องทาง
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบการมีการให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง และมีการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายหากสินค้าเกิดความเสียหายระหว่างการขนส่ง

5. ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน ผู้ประกอบการมีขั้นตอนการดำเนินงานรวดเร็ว ไม่ ซ้ำซ้อน การติดต่อประสานงานทำได้สะดวก ลูกจ้างสามารถตรวจสอบเช็คสถานะของสินค้าได้และสินค้ามีความปลอดภัยตลอดจนถึงปลายทางขนส่ง

6. ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ประกอบการสรรหาและฝึกอบรมให้มีการบริการที่ดี มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี สื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ นั้น ส่งผลให้เกิดการไม่ได้ ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ควร ซึ่งมีสาเหตุมาจากกลุ่มตัวอย่างมีภาระงานที่ต้อง รับผิดชอบจึงทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการทำแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่างบางรายอาจจะไม่ได้ให้ ความสำคัญในการทำแบบสอบถามรวมถึงมีข้อ จำกัด เรื่องเวลาทำให้เกิดความล่าช้าในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและเกิดการไม่สอดคล้องของข้อมูล ดังนั้นก่อนการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างควรอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถามให้ละเอียดครบถ้วน เพื่อป้องกัน การตอบแบบสอบถามที่ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องของข้อมูล อีกทั้งควรให้ระยะเวลาในการทำแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาไตร่ตรองและตั้งใจให้คะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากที่สุด

2. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย สนใจกลุ่มตัวอย่างที่มาจาก 4 แผนกเท่านั้น มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 12 คนเท่านั้น ดังนั้นสำหรับการต่อขยายงานวิจัย ในอนาคตหรือการนำไปปรับใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการในส่วนอื่นควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่มาจากแผนกอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจากมุมมองหรือความคิดเห็นจากทุกแผนกที่ครอบคลุมทั่วทั้งบริษัท

3. ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางใน การประยุกต์ใช้กับการประเมินทางเลือกสำหรับธุรกิจอื่นๆ ได้

6.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์เสาวนิตย์ เลขวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่

ถ้วนและเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมา ส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณนางสาวสียาพัฐ ฉัตรทาน พี่ในแผนกCustomer Service(CS) ในขณะที่ปฏิบัติสหกิจ ที่ให้ความรู้และคำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่จาก 4 แผนก คือ แผนกโลจิสติกส์ แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี และแผนก VPS ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณ ณ ที่นี้ด้วย

7.เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา กิ่งจำปา และวีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์จังหวัดฉะเชิงเทรา*. การศึกษาเฉพาะ บุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ดรชชนี งามอาจศิริ.(2547) . *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ใน*

อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่5)*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของ*

ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย.(2560) *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.*

เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศิริรัตน์ แจ้รักษ์สกุล (2559). *การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานภายนอก(Outsourcing)*

ด้านโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สุธิดา เกษตรการุณย์. (2552). *ปัจจัยการเลือกใช้บริการภายนอก ด้านการให้บริการโลจิสติกส์ โดยบุคคล*

ที่ 3 ประเภทควบคุมอุณหภูมิในอุตสาหกรรมอาหาร. RMUTT Global Business and Economics

Review, 4(2), 97-108.

สุพัต อสราศิวกุล.(2561) การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่ง ตามหลัก 7 R กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน , วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน , มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ไพบูลย์ รัตวัตร์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการจัดการด้าน โลจิสติกส์แบบ 3 PL สู่ 4PL ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.