ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด

KEY FACTORS FOR SELECTING TRUCK TRANSPORT SERVICE AGENCY A CASE OF R.J. LOGISTICS LIMITED

นพปฎล ล่ามกิจจา *

ไชยยศ ไชยมั่นคง **

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ของ บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 จำนวน 232 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวน 147 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตามเนื้อหา (IOC) ระหว่าง 0.66-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.76 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.87) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความปลอดภัย และด้านราคา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีปัจจัยองค์กรต่างกัน เลือกปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ปัจจัยสำคัญ ผู้ให้บริการ บริการขนส่ง

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail : noppadll@rungjarin.org

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Abstract

The objective of the research was to study and compare the operational quality standard of truck transportation service at R.J. Logistics Limited by categorizing personnel factors. The population are people who were customers of R.J. Logistics Limited and the size of the sample of 147 people who were customer of R.J. Logistics Limited. The size of the sample calculated by using with simple random sampling. The instrument of study was questionnaire had index of content between 0.66 – 1.00 and reliability is 0.76 and statistical used in data analysis included frequency, percentage, average, standard deviation and one-way analysis of variance with a statistic significance level of 0.05.

The study found that key factors for selecting truck transport service agency at R.J. Logistics Limited had mean 3.87 for overall and each factor were high level. The highest mean were the conveniences, followed by reliability, safety and price. For hypothesis testing found that customers who had different organizational factors have different selecting truck transport service agency.

Keywords : Key factors, Agency service, Truck transport service

บทนำ

ในภาพรวมของธุรกิจขนส่งทางถนนของไทยในปี พ.ศ.2556 ที่ผ่านมามีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการขยายตัวของธุรกิจในท้องถิ่นตามภูมิภาคต่างๆและการกระจายตัวของธุรกิจรายใหญ่จากส่วนกลางไปยังภูมิภาคยังคงมีความคึกคักอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความต้องการวัตถุดิบในการผลิตสินค้าและความต้องการสินค้ามีมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การขนส่งทางถนนเติบโตตามไปด้วยแต่ทั้งนี้ยังคงมีประเด็นที่ภาคธุรกิจขนส่งยังคงเผชิญความเสี่ยงอยู่คือปัญหาจากผลกระทบในการปรับขึ้นค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้นและปัญหาต้นทุนราคาเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้น สำหรับในปี พ.ศ.2557 นี้ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าธุรกิจขนส่งทางถนนน่าจะเติบโตตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กระจายตัวสู่ภูมิภาคมากขึ้นโดยมีปัจจัยหนุน ได้แก่ การขยายการลงทุนของภาคเอกชนไปยังภูมิภาคในปี พ.ศ.2557 นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจรายใหญ่ยังคงจะขยายการลงทุนไปยังภูมิภาคโดยความสำคัญของการเติบโตของความเป็นเมือง (Urbanization) เป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดการลงทุนไปยังต่างจังหวัด โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ เพื่อรองรับอุปสงค์ของประชากรในภูมิภาค ดังจะเห็นได้จากธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างในต่างจังหวัดที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ (Modern Trade) จากส่วนกลาง ที่ได้มีการขยายการลงทุนโดยเจาะกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ มีแผนขยายการลงทุนเปิดสาขาใหม่ใกล้เคียงปีที่ผ่านมา คิดเป็นมูลค่าประมาณ 18,000 ล้านบาท นอกจากนี้ธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่ยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยในปีพ.ศ. 2557-2559 แผนการลงทุนเพื่อขยายสาขาและปรับปรุงสาขาเดิมคิดเป็นมูลค่าไม่ต่ำกว่า 50,000 ล้านบาท โดยการขยายตัวของเศรษฐกิจในต่างจังหวัดก่อให้เกิดความต้องการการขนส่งเพื่อกระจายสินค้าวัตถุดิบและวัสดุระหว่างกรุงเทพมหานครกับภูมิภาค อาทิความต้องการขนส่งชิ้นส่วนของพรีคาสต์ที่ใช้เป็นส่วนประกอบในการสร้างก่อสร้างที่อยู่อาศัย ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นจากผลกระทบของการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น รวมไปถึงความต้องการคลังสินค้าในจังหวัดหัวเมืองหลักเพื่อเป็นศูนย์กระจายสินค้าให้ทั่วถึงและทันต่อความต้องการของผู้บริโภค อีกประการหนึ่งคือการจะก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้การค้าชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะกับกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา, ลาว, เมียนมาร์, เวียดนาม) เนื่องจากจะมีการลดภาษีนำเข้าลงเหลือร้อยละ 0 ทั้งนี้เพื่อต้อนรับการเปิดเสรีดังกล่าว ที่ผ่านมาไทยได้มีความร่วมมือในการพัฒนาเส้นทางเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค ดังจะเห็นได้จากเส้นทางอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion หรือ GMS) อาทิ เส้นทาง R3A ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระเบียงเศรษฐกิจแนวเหนือ-ใต้ (North South Economic Corridor : NSEC) ที่ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งระหว่างจีนตอนใต้(มณฑลยูนนาน)กับกรุงเทพมหานคร ผ่านสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเมื่อธันวาคม 2556 ได้มีการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 4 (เชียงของ-ห้วยทราย) นอกจากนี้ภายหลังจากการเปิด AEC มีแนวโน้มที่ภาคเอกชนของไทยจะเข้าไป

ลงทุนในประเทศเพื่อนบ้านโดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV เพิ่มมากยิ่งขึ้นเนื่องจากมีความได้เปรียบของต้นทุนแรงงาน ทั้งนี้จะทำให้การขนส่งปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ระหว่างประเทศเพื่อนบ้านกับประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกประเภทหัวรถลาก โดยผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่ง ด้วยรถบรรทุกให้บริการรับส่งสินค้าด้านนำเข้าและส่งออก บริการรับส่งสินค้าแบบวางพื้น วางพาเลทบริการรับขนย้ายเครื่องจักรบริการรับ-ส่ง สินค้าภายในประเทศและบริการรับ-ส่ง สินค้างานด่วน 24 ชั่วโมง ซึ่งในรอบปี พ.ศ.2556 มีลูกค้ามากกว่า 90 บริษัท เข้ามาใช้บริการกับทางบริษัท และบริษัทมีแผนการตลาดที่จะขยายธุรกิจไปยังภูมิภาคอาเซียน ซึ่งการจะก้าวเข้าแข่งขันในตลาดอาเซียน แต่ในระยะ 1-2ปี ที่ผ่านมารัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนเรื่องระบบโลจิสติกส์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมากขึ้น ซึ่งทำให้มีบริษัทเกิดใหม่มากขึ้น บริษัทเริ่มประสบปัญหาเรื่องคู่แข่งขันทางการค้าที่เข้ามาช่วงชิงฐานลูกค้าเก่าและใหม่ ทำให้ผลประกอบการใน 2-3 ไตรมาสที่ผ่านมาของบริษัทมีผลประกอบการลดลง และมีแนวโน้มที่ลดลงอีก

บริษัทเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงต้องการทราบถึงปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ของลูกค้าที่ใช้มาบริการของบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาและพัฒนาให้บริษัทมีการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด นำมาซึ่งผลประกอบการสูงสุดของบริษัท

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณีบริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยองค์กร

วิธีการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ของ บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 จำนวน 232 คน (บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 จำนวน 147 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (สิน พันธุ์พินิจ, 2553)

สมมติฐานของการศึกษา

ลูกค้าที่ใช้บริการมีปัจจัยองค์กรต่างกัน เลือกปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างบุคคลภายนอกเพื่อให้บริการโลจิสติกส์ (ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธุ์ ไชยมั่นคง, 2552) ประกอบด้วย ต้นทุนขนส่ง ระยะเวลาขนส่ง ความเชื่อถือได้ ขีดความสามารถ ความสะดวก ความถี่บริการ ความปลอดภัย ฐานะทางการเงิน และข้อพิจารณาอื่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2554) ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

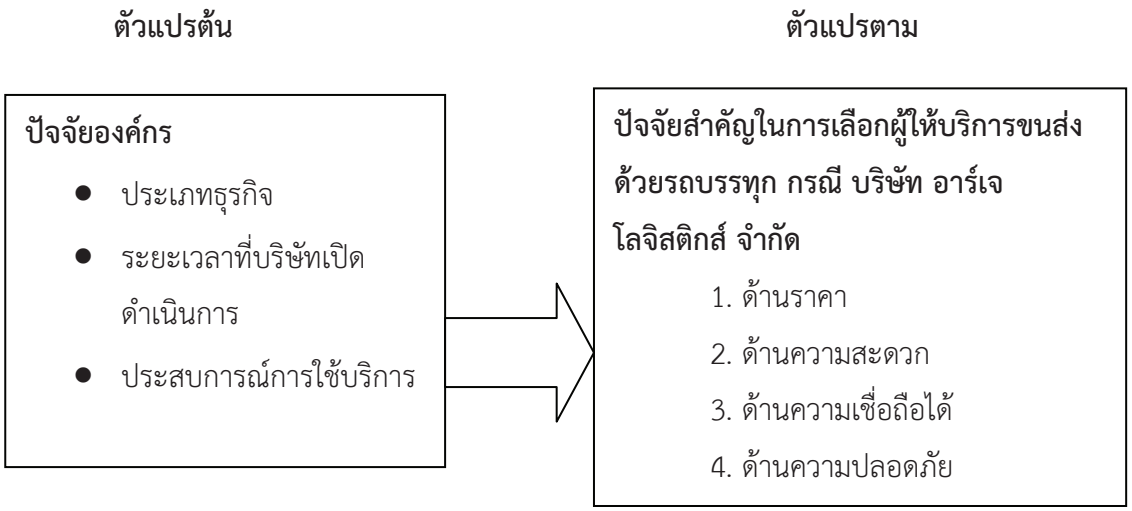
3. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก (ธนิต โสรัตน์, 2550) ประกอบด้วย ข้อมูลธุรกิจ นโยบายธุรกิจ ผลประกอบการที่ผ่านมาของธุรกิจ ชื่อเสียงและการปฏิบัติตามกฎหมาย สถานะเครือข่ายทั้งประเทศและต่างประเทศ การพิจารณาคุณสมบัติโดยดูจากแก่นของธุรกิจของผู้ให้บริการภายนอก คุณสมบัติเกี่ยวข้องต่อศักยภาพในการแข่งขัน การจัดการทีมงาน ประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนด้านเทคนิคและเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีระบบซึ่งสามารถติดตามการทำงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง (รัฐพล ลิ้มสุขศรีกุล, 2553) ประกอบด้วยต้นทุนค่าขนส่งต่ำ จำนวนรถใน Fleet มีจำนวนมากหรือไม่ ประเภทของรถที่มีหลากหลายให้เลือก เส้นทางการขนส่งครอบคลุมทั่วประเทศ การบริการที่เป็นเลิศ ความชำนาญในการขนส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ ความตรงต่อเวลา และความมีชื่อเสียงของบริษัทขนส่ง

5. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางโลจิสติกส์ (สมคิด สมบัติภัทรา, 2549) ประกอบด้วย Technical ability, Reliability, After sale service, Assurance of Supply, Quality, Service และ Delivery

6. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการการขนส่ง (วิญญู ปรอยกระโทก, 2544) ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท และด้านศักยภาพทางธุรกิจ

การศึกษาครั้งนี้ได้นำมาสรุปเป็นแนวคิด ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านราคา 2) ด้านความสะดวก 3) ด้านความเชื่อถือได้ และ 4) ด้านความปลอดภัย (ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธุ์ ไชยมั่นคง, 2552) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวบข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ประกอบด้วยประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการ และประสบการณ์การใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ (check list) และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณีบริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ระหว่าง 0.66 – 1.00 หลังจากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.76

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเตรียมแบบสอบถามไว้สำหรับลูกค้า แล้วให้พนักงานส่งเอกสารนำไปส่งยังบริษัทลูกค้า และกำหนดวันมารับแบบสอบถาม และแบบสอบถามส่วนหนึ่งถูกเตรียมไว้สำหรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อยังบริษัทพร้อมทั้งลงมือเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดมีจำนวน 147 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาความถี่และร้อยละ

การวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (sd.)

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการตัวแทนขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยสำคัญ	n = 147		ระดับความสำคัญ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านราคา	3.74	0.49	มาก
2. ด้านความสะดวก	3.96	0.52	มาก
3. ด้านความเชื่อถือได้	3.89	0.58	มาก
4. ด้านความปลอดภัย	3.89	0.59	มาก
รวม	3.87	0.45	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.87) โดยในด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.96) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 3.89) และด้านราคา ($\bar{x}$ = 3.74)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยองค์กร

การดำเนินงานตามมาตรฐาน	ประเภทธุรกิจ		ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการ		ประสบการณ์การใช้บริการของบริษัท	
	F	p-value	F	p-value	F	p-value
1. ด้านราคา	0.92	0.47	2.12	0.10	2.11	0.10
2. ด้านความสะดวก	2.80	0.02*	3.52	0.02*	5.54	0.00*
3. ด้านความเชื่อถือได้	2.23	0.06	6.03	0.00*	6.83	0.00*
4. ด้านความปลอดภัย	4.08	0.00	4.45	0.01	3.62	0.02*
รวม	1.88	0.05*	5.15	0.00*	5.86	0.00*

*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่มีปัจจัยองค์กรประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการ และประสบการณ์การใช้บริการของบริษัท ต่างกัน เลือกปัจจัยสำคัญในการเลือก ผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลและสรุป

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณี บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านราคา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะบริษัท ได้กำหนดราคาค่าบริการขนส่งที่เป็นมาตรฐานและเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สราวุฒิ สุวรรณวงษ์ (2557) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัทโทลล์ โลจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านราคา อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะบริษัท เข้าใจถึงความกังวลของลูกค้า ที่ว่าจ้างให้บริษัท ทำหน้าที่แทนในการขนส่ง บริษัทจึงให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารประสานงาน และแก้ไขปัญหาได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าคลายกังวล สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมล ฉิมบ้านไร่ (2554) พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในเขตปลอดอากรบางกอกฟรีเทรดโซน กรณี บริษัท วายซีเอส (ประเทศไทย) ด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความเชื่อถือได้ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะบริษัท มีปณิธานในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักในการมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญมาโดยตลอด การเปิดดำเนินกิจการทำให้ลูกค้าเก่าก็ยังคงตัดสินเลือกใช้บริการตลอดมา รวมไปถึงการมีภาพลักษณ์ที่ดีและการบอกต่อสู่ฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ ทำให้จำนวนลูกค้าของบริษัทมีมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของ สราวุฒิ สุวรรณวงษ์ (2557) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัทโทลล์ โลจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก

4. ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะ บริษัทให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยของสินค้า ตั้งแต่ขั้นตอนการรับสินค้าถึงขั้นตอนการส่งสินค้าให้กับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัย สายหยุด แผนเจริญ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกกรณีบริษัทอ้วนคอนเทนเนอร์ จำกัด บริษัทให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการพัฒนาและปรับปรุงในแต่ละด้านดังนี้

ด้านราคา

1. ควรสร้างการแข่งขันเรื่องราคาค่าขนส่งกับผู้ประกอบการรายอื่น โดยหาทางลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งอาจจะมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพเศรษฐกิจ หรือตามสภาพราคาน้ำมันที่สูงขึ้นหรือลดลง แต่ต้องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการให้เหมือนเดิม

2. ควรมีระดับราคาค่าบริการให้เลือกหลากหลาย ตามปริมาณ ระยะทาง หรือรูปแบบบริการขนส่งเพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจในเรื่องราคาได้ตามความเหมาะสมและสมเหตุสมผล

ด้านความสะดวก

1. บริษัทควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบ RFID (Radio Frequency Identification) หรือ ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) เพื่อใช้ติดต่อส่งถ่ายข้อมูล เอกสารต่าง ๆ กับลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น Website ศูนย์ให้บริการลูกค้า (Call Center) หรือช่องทางอื่นๆ เพื่อรองรับการเติบโตของบริษัท เพราะผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างการใช้บริการหรือเกิดปัญหาเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้

1. บริษัทควรพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการให้ได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) ของกรมการขนส่งทางบก หรือ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้มากยิ่งขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง

2. บริษัทควรมีนโยบายในเรื่องของประวัติการให้บริการของลูกค้า โดยจัดรายชื่อลูกค้า ประวัติการใช้บริการ หรือ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ และสร้างความน่าเชื่อถือให้บริษัท

ด้านความปลอดภัย

1. ควรมีมาตรการในการชดใช้ค่าเสียหายในกรณีสินค้าชำรุดที่ชัดเจน และให้เหมาะสมกับสินค้าที่จัดส่งในแต่ละประเภท เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและปลอดภัยในการขนส่งแก่ลูกค้า

2. ควรให้ความสำคัญกับพนักงานขับรถมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มทักษะความเป็นเลิศทางการให้บริการ พร้อมทั้งเรื่องของภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาเห็นควรศึกษาเรื่อง “ความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกของอุตสาหกรรมในประเทศไทย” เพื่อทราบถึงความต้องการรูปแบบการให้บริการด้วยรถบรรทุกในปัจจุบันแล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการของบริษัท และทำการตลาดเพื่อขยายฐานลูกค้ารายใหม่ของบริษัท

ส่วนในเรื่องของลูกค้าเดิมของบริษัท ผู้ศึกษาเห็นควรศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด” เพื่อประเมินการให้บริการของบริษัทในทุกส่วนงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมล ฉิมบ้านไร่. (2554). *การตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในเขตปลอดอากรบางกอก ฟรีเทรดโซน กรณี บริษัท วายซีเอช (ประเทศไทย) จำกัด.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก).

ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธุ์ ไชยมั่นคง. (2552). *กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อการแข่งขันในตลาดโลก*. กรุงเทพฯ: ซี.วาย.ซิสเท็มพริ้นติ้ง.

ธนิต โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้การจัดการโซ่อุปทานโลจิสติกส์.* กรุงเทพฯ: ประชุมทอง.

บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด. (2557). *รายงานผลประกอบการรายปี 2557***.** สมุทรปราการ: บริษัท อาร์เจ โลจิสติกส์ จำกัด.

รัฐพล ลิ้มสุขศรีกุล. (2553). *วิธีเลือกบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง ปัญหาในการจ้าง และใช้บริการผู้ให้บริการขนส่ง.* สืบค้น 28 มีนาคม 2558, จาก http://www.logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2086

วิญญู ปรอยกระโทก. (2544). การวัดระดับการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่ง (Logistics Service Providers: LSPs). *TPA News*, (174), 45-46.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). ธุรกิจขนส่งทางถนนปี 2557: ผู้ประกอบการขนส่งไทยตื่นตัวรับโอกาสที่ท้าทายจาก AEC". *กระแสทรรศน์, 20*(2451), 51-57.

สมคิด สมบัติภัทรา. (2549). *สถานภาพการใช้บริการและการเลือก Third Party Logistics Outsourcing ในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สราวุฒิ สุวรรณวงษ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท โทลล์ โลจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก).

สายหยุด แผนเจริญ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก กรณีบริษัท อ้วนคอนเทนเนอร์ จำกัด.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก).

สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2554). *เลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งที่ดี ช่วยเสริมคุณภาพงานบริการที่ดีให้ธุรกิจ.* สืบค้น 28 มีนาคม 2558, จาก http://www.busandtruckmedia.com/page.php?a=10&n=126&cno=2261

สิน พันธุ์พินิจ. (2553). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.