

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษา ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของ ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ แจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการรถขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ ผลการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบ ความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยสองกลุ่มและค่า F-test ชนิดทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มและใช้วิธีของ Scheffé ในการทดสอบความ แตกต่างระหว่างสองกลุ่มโดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษา ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่ง สินค้า จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมา ด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ การให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวม ด้านลักษณะทาง กายภาพมีคุณภาพมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานขนส่งสินค้าที่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือ ที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม ตามลำดับ และผลการศึกษาคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมด้านความไว้วางใจเชื่อถือ ได้ มีคุณภาพมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับประกันความปลอดภัยให้กับสินค้า รองลงมา คือ มี การรับผิดชอบ เปลี่ยนรถขนส่งสินค้าตามที่กำหนดในกรณี ที่มีปัญหา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ และผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

โลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที มีคุณภาพมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด ภาระงานเร่งด่วน รองลงมา คือ มีรถขนส่ง ส่งสินค้าในกรณีที่ต้องการเร่งด่วน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ และผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวม ด้านความเชื่อมั่น มีคุณภาพมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม รองลงมา คือ สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ ตามลำดับ และผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวม ด้านความเห็นอกเห็นใจมีคุณภาพมาก ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รถขนส่งสามารถรอคอยในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พร้อมรับหรือจัดส่งสินค้าได้ รองลงมา คือ พนักงานขับรถมีการให้คำแนะนำ/คำปรึกษากรณีจัดเรียงสินค้า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า พบว่าคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีจำนวน 2 คู่ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบเป็น

รายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัท โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพความไว้วางใจเชื่อถือได้ การตอบสนองที่ทันท่วงที ความเชื่อมั่น ความเห็นอกเห็นใจ ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร แผลมไพศาล (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มอายุ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างฝ่ายที่สังกัด โดยภาพรวมไม่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มกลุ่มอายุงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับพิชญาดา ดอนสมจิตร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใน 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในการบริการและการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูงประเด็นที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่และพบว่าการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยองค์การกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานที่ตั้งของบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนพนักงานในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประเภทของกิจการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวรชนก เต็งวงษ์วัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและการตระหนักถึงราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของพัสดุบริษัทเอกชนในประเทศไทย

สรุปการอภิปรายคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่า คนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานนาน มุมมองด้านลักษณะทางกายภาพ มีการตรวจคุณภาพงานที่ละเอียดรอบคอบมากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปี และมีด้านความเชื่อมั่นจำแนกตามอายุงานของผู้ใช้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป มีมุมมองด้านความเชื่อมั่น มีประสบการณ์การสังเกต การตรวจเช็คอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยงรถบรรทุกที่ละเอียดรอบคอบมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุงานน้อยกว่า 7 ปี

แนวทางการพัฒนาจะต้องมีการปรับปรุงด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น อีกทั้งจะต้องแก้ไขปัญหาเร่งด่วน 1) ขอรับมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกจากกรมการขนส่งทางบก 2) จัดทำคู่มือมีมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งที่มีคุณภาพน้อยที่สุดมาเป็นประเด็นการกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรจัดทำข้อมูลและประวัติการใช้บริการเพื่อทราบถึงความต้องการอื่น ๆ นอก Flow ของการทำงานปกติที่มีให้บริการลูกค้า

2. ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าในช่วง 3-6 เดือนแล้วนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีช่องทางรับข้อเสนอแนะและบุคคลภายนอก อย่างอื่นนอกเหนือจากเบอร์ Call Center และมีการบันทึกข้อมูลเก็บรักษาอย่างดีเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ควรมีการประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าเป็นประจำเช่น ทุก 6 เดือน ทุกไตรมาส ทุกเดือน

ประเด็นที่ 2 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรมีนโยบายด้านการดำเนินงานด้านขนส่งที่ชัดเจน

2. ควรมีคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง

3. ควรมีการจัดส่ง Audit เข้าตรวจรถบรรทุกขณะรับงานว่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมที่จะให้บริการขนส่งครบถ้วนตามคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง

ประเด็นที่ 3 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การขนส่งสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อการส่งมอบสินค้า

2. ควรมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนออกเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษา รถตามระยะเวลาและตามระยะทางอย่างเหมาะสม

3. ควรจัดให้มีระบบการติดตามรถบรรทุกและสินค้าเพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของรถบรรทุก ทุกคัน เช่นการติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้งานระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) และสามารถเชื่อมโยง กับลูกค้าสามารถเปิดดูได้ทราบสถานะปัจจุบัน

4. ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเช่น การใช้ ระบบการจัดการขนส่ง (TMS)

ประเด็นที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านการตอบสนองได้ทันเวลาที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรจัดให้มีแผนและจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะของพนักงานขนส่งในการตรวจรับจำนวน และคุณภาพสินค้าขั้นสูงเป็นประจำอย่างน้อย อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง

2. ควรจัดให้หัวหน้างานผู้ควบคุมขนส่งมีการจัด OJT ให้กับพนักงานขนส่ง ที่หน้างานสำหรับ สินค้าที่มีความยากและซับซ้อนเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า

3. ควรมีนโยบายจัดทำตัวชี้วัดในการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วและมอบรางวัลสำหรับผู้ที่ตัวชี้วัดสำเร็จเพื่อเป็นแรงจูงใจใน ความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและรวดเร็วตามตัวชี้วัด

ประเด็นที่ 5 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันสินค้าอย่าง ถูกต้องเป็นระเบียบ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรมีการจัดส่ง Audit เข้าตรวจรถบรรทุกทุกขณะรับงานว่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์และ เครื่องมือพร้อมที่จะให้บริการขนส่ง ครอบคลุมตามคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง

2. ควรให้หัวหน้างานผู้ควบคุมพนักงานจัดส่งสินค้าติดตามควบคุม การใช้อุปกรณ์ยึด รัต หีบ ห่อบรรจุภัณฑ์ คุมผ้าใบ ทุกครั้งที่มีการออกปฏิบัติงานจัดส่งสินค้า

3. ควรมีการจัดทำงานรายงานควบคุมและบันทึก Job งานที่ผ่านการปฏิบัติการใช้อุปกรณ์ ยึด รัต หีบห่อบรรจุภัณฑ์ คุมผ้าใบ ทุกครั้งที่มีการออกปฏิบัติงานจัดส่งสินค้าส่งลูกค้าเพื่อสร้างความ ไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดส่งสินค้า

ประเด็นที่ 6 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้ความร่วมมือช่วย แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรจัดทำแผนฝึกอบรมหลักสูตรทักษะขั้นสูงเกี่ยวกับการคิดอย่างเป็นระบบและใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานด้านขนส่ง

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานขับรถเช่น ทักษะการพูดการเจรจา การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างไรจึงขึ้นชื่อว่า สภาพบุรุษพนักงานจัดส่งสินค้า และการสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจในความเป็นมืออาชีพของพนักงานจัดส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะเร่งด่วนเพื่อการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

1. ขอรับมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จากกรมการขนส่งทางบก

2. จัดทำคู่มือมีมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า