

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง

กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

โดย

ชยพล ผู้พัฒนา* ดร.วรพล วัฒนานนท์**

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร: 02 558 6888, Fax : 02 561 1721

Email: eraul2516 @gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร 3) เสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.936 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบการหาค่าความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่าคนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานนาน มุมมองด้านลักษณะทางกายภาพ มีการตรวจคุณภาพงานที่ละเอียดรอบคอบมากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปี และมีด้านความเชื่อมั่นจำแนกตามอายุงานของผู้ใช้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป มีมุมมองด้านความเชื่อมั่น มีประสบการณ์การสังเกต การตรวจเช็คอุปกรณ์ ป้องกันความเสี่ยงรถบรรทุกที่ละเอียดรอบคอบมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุงานน้อยกว่า 7 ปี

แนวทางการพัฒนาจะต้องมีการปรับปรุงด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น อีกทั้งจะต้องแก้ไขปัญหาเร่งด่วน 1) ขอรับมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จากกรมการขนส่งทางบก 2) จัดทำคู่มือมีมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและผลกระทบของปัญหา

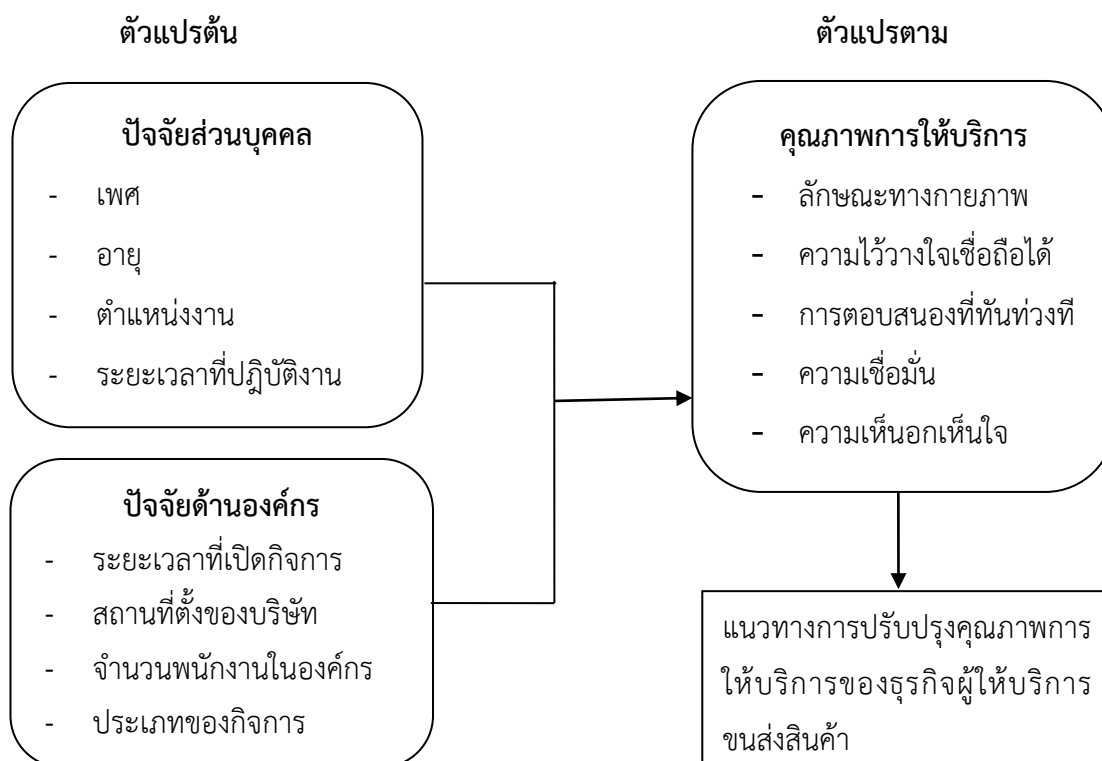
จากการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมและการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค ของบริษัท พบว่า การดำเนินงานของบริษัทมีโอกาส ในการดำเนินงานที่กำลังมีอนาคตที่ดี เนื่องจากสภาวะการแข่งขัน ภายในอุตสาหกรรมที่มีคู่แข่งจำนวนมาก การเติบโตของตลาดในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ด้านขนส่งมีสูง ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัท คือ ปัญหาความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง เนื่องจากอุตสาหกรรมมีแนวโน้มการขยายตัวสูง ทำให้ปริมาณความต้องการใช้บริการด้านขนส่งมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการที่บริษัทมีปริมาณรถบรรทุกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า จึงจำเป็นต้องเรียกรถจาก Supplier มาเสริมเพื่อไม่ให้สูญเสียโอกาสในการให้บริการลูกค้า สิ่งนี้จึงส่งผลกระทบต่อมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการการขนส่งสินค้า จึงเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา เรื่องแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และคุณภาพการให้บริการของ Ziethaml, Parasuraman and Berry (1990:37) ผู้ศึกษาจึงนำมา กำหนดเป็นกรอบแนวความคิดดังแสดงตามภาพประกอบที่ 1.



ภาพประกอบที่ 1 แสดงภาพกรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจเชื่อถือได้ การตอบสนองที่ทันท่วงที ความเชื่อมั่น และความเห็นอกเห็นใจ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ ดังนี้
(1) การกำหนดประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าของผู้จ้างหรือผู้รับสินค้าปลายทางของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

(2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าของผู้จ้างหรือผู้รับสินค้าปลายทางจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ตั้งแต่วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561 – วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางสำหรับคณะกรรมการบริหารและผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง รวมทั้งการนำเสนอการบริการด้านขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้นำไปใช้วางแผนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น ได้การเสนอคุณภาพการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ

ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นใน การบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้ และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการในการจัดการวางแผนดำเนินการจัดสายงานและควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้าและ ไม่มี การเคลื่อนย้ายสินค้าในการอำนวยความสะดวกของกระบวนการไหลของสินค้า ตั้งแต่จุดเริ่มต้น (ต้นน้ำ) เกี่ยวกับการจัดหาวัตถุดิบไปถึงจุดที่มีการบริโภค การประกอบธุรกิจทั่วไป (ปลายน้ำ) ผู้ประกอบการ ควรที่จะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตที่เหมาะสมเป็นหลัก และจะหาวิธีลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่ค้ารายอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาด นอกจากต้นทุนวัตถุดิบและแรงงานต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ถือว่าเป็นอีกตัวหนึ่งที่มีสัดส่วนค่อนข้างสูง และมีผลต่อราคาสินค้าและบริการ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ดังนั้นถ้าพิจารณาจากนิยามข้างต้น การขนส่งสินค้า (Freight Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้า ซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ ด้านสถานที่ และเวลาในการขนส่ง (Time-in-Transit) กับความต่อเนื่องในการให้บริการ (Consistency of Service) เป็นตัวที่บ่งบอกถึงอรรถประโยชน์ด้านเวลา (จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, 2543) แลมเบิร์ต (Lambert, Stock & Ellran, 1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ว่าเป็นกระบวนการ วางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้า ระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุน ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักการกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การจัดการกระบวนการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญด้านผลผลิตและบริการ เพื่อการสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจขององค์กร ตลอดจนการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร หมวดการจัดการกระบวนการ เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านกระบวนการที่สำคัญทั้งหมดในเกณฑ์ หมวดนี้เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการกระบวนการมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เช่น การออกแบบที่มีประสิทธิผล การมุ่งเน้นที่การป้องกันความผิดพลาดของกระบวนการ ความเชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งเน้น การสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการและการเงิน รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้ของ องค์กร การจัดการกระบวนการจึงมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุน และการลดรอบเวลา ซึ่ง องค์กร ควรจัดการกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิผลต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายตาม ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะราย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการยังครอบคลุมถึงการออกแบบงานที่ตัดสินใจว่าจ้างหน่วยงานภายนอก ให้ดำเนินการแทนการทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ และการทำข้อตกลงด้าน ความร่วมมือในรูปแบบแปลกใหม่ ความยืดหยุ่นอาจจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ที่จำเป็นและใช้ประโยชน์

4. แนวคิดด้านตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ดัชนี KPI เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ซึ่งในการ KPI ไปใช้ในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารควรตระหนักถึงหลัก 5 Know-Whs and 1 Know-H กล่าวคือ ผู้ที่จะประยุกต์ใช้ KPI จะต้องหมั่นถามตนเองอยู่เสมอว่าตนเองมี “หลัก 5 Know-Whs and 1 Know-H” ครบถ้วนทุกมิติแล้วหรือยัง ดังนี้ (วัฒนา พัฒนพงศ์, 2546)

1. มี Know-What คือ มีความรู้ในเรื่องวิสัยทัศน์ขององค์กร พันธกิจขององค์กร ค่านิยมร่วมขององค์กร ความสามารถหลักขององค์กร วัตถุประสงค์หลักขององค์กร จุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และจุดมุ่งหมายระดับต่าง ๆ ขององค์กร
2. มี Know-Where คือ มีความรู้เรื่องทิศทางที่มาจากมา และทิศทางที่กำลังจะไปชัดเจน หรือยังและรู้ว่าทิศทางในอนาคตกำลังจะไปไหน
3. มี Know-When คือ มีความรู้เรื่องเวลาขององค์กรหรือไม่ เช่น รู้ว่าองค์กรตั้งเวลาที่จะไปให้ถึงไว้อย่างไร ปี ไหน เดือนไหน วันไหน
4. มี Know-Why คือ มีความรู้เรื่องเหตุผลที่เลือกจุดมุ่งหมาย เลือกทิศทางเลือกเวลาเช่นนั้นว่ามีวิธีเลือกอย่างไร
5. มี Know-Who คือ มีความรู้ว่า ในการจัดทำ KPI จะต้องเกี่ยวข้องกับใครบ้าง
6. มี Know-How คือ มีความรู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายตามที่ตกลงไว้

5. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลากหลาย เช่น Lewis & Bloom (1983 อ้างใน ธาราภรณ์ เสือสุริย์, 2558) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด Ghobadian, Speller & Jones (1994) และ Boone & Kurtz (1998 อ้างใน ภัทรา ภัทรมโน, 2558) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก และภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้ดีที่สุดเพื่อการดำรงอยู่รอดในธุรกิจเหมือนกับ กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการและ สุพจน์ วิริยะสาธ (2554) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ว่าความเหมาะสมพอดีในการใช้ละเป็น ส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552) กล่าวว่าผลลัพธ์

ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพ ของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว นั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้การเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นใน การบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความ ปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของ พนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความทันสมัยของอุปกรณ์สภาพแวดล้อม ของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถ ติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคน ของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นโมเดล หนึ่งในสายการตลาด บริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทาง การสร้าง การบริการที่มีคุณภาพก็คือโมเดล SERVQUAL ของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1988) ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มี คุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER ดังนี้

(1) Reliability – ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้มีตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

(2) การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจ ให้ได้) มีตินี้เกิดจากความรู้และอรรถาธิบายของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อ สถานบริการ

(3) Tangibles – ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ มีตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบการมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

(4) Empathy – การเอาใจใส่ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มีตินี้คือเรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น

(5) Responsiveness – การตอบสนอง หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มีตินี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้านำข้อสงสัยด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษาคือ “การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด” โดยได้ดำเนินการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

พิชญดา ดอนสมจิตร และ คณะ (2556) การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL โดยศึกษาความคาดหวังและความรับรู้บริการจากมุมมองของผู้ให้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในห้ามิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชาและไทยรวมทั้งสิ้น 215 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแตกต่างกรณีที่มีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน สมมติฐานพบว่าปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูงประเด็นที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่

วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์ (2559) คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคาภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการขนส่งพัสดุบริษัทเอกชนภายในประเทศไทย จำนวน 200 ราย และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและการตระหนักถึงราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ปัจจัย คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทย

สุพิรยา งามเลิศ และคณะ (2558) การศึกษาปัญหาการขนส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า : กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าและศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการการส่งมอบสินค้า รวมถึงการหาแนวทางการปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท โดยใช้ระเบียบในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการศึกษาการทำงานในปัจจุบันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานภายในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดี การศึกษาที่ใช้เป็นแบบการศึกษาทางเดียว (One-way Communication) จึงทำให้เกิดจากความไม่เข้าใจกัน พนักงานแต่ละหน่วยงานจะสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยฝ่ายเดียว แต่ละแผนกและแต่ละฝ่ายไม่มีการประชุมพูดคุยเพื่อแบ่งปันข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตนเองเพื่อให้ฝ่ายต่างๆรับทราบแต่ละฝ่ายมีการตัดสินใจในแผนกตนเองโดยไม่ปรึกษากับแผนกที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายที่มีผลกระทบต่อกรตัดสินใจนั้น ๆ ทำให้เกิดปัญหาแยกย่อยไปตามรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ยกตัวอย่างเช่น ฝ่ายขายรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าโดยไม่ปรึกษากับฝ่ายวางแผนและฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคลรับพนักงานที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่วาง ฝ่ายวางแผนไม่ตรวจสอบจำนวนสินค้าจริงก่อนนัดส่งมอบโหลสินค้าเป็นต้น สิ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อโดยตรง และทำให้บริษัทเกิดปัญหาส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าช้ากว่ากำหนด เป็นเวลาติดต่อกันหลายเดือน

สุภาพร แผลมไพศาล และคณะ (2557) คุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของบริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่ง ของบริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจได้ และ

ความเห็นอกเห็นใจ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่ง ของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการปฏิบัติครั้งนี้คือ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้ในการบริการขนส่งของ บริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด ประกอบด้วย พนักงานแผนกสตรี และพนักงานแผนกตรวจสอบคุณภาพจำนวน 122 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป สังกัดบริษัท ซีเอ็นเคียว คาเนฮิโร (ประเทศไทย) จำกัดมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปี ระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

สมเจตน์ พิมพ์ทอง (2557) ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลมกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 346 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการเพิ่มมูลค่า รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านการสื่อสาร ด้านความสะดวก และด้านความเชื่อถือได้ ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีเพศอายุอาชีพ รายได้ และประเภทของบริการที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลมในภาพรวมแตกต่างกัน

เอกสิทธิ์ สันติภาพ และคณะ (2558) การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL กรณีศึกษา:รถโดยสารระหว่างประเทศไทย – หลวงพระบาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทรถโดยสารประจำทางระหว่างประเทศ เส้นทางระหว่างประเทศไทย – หลวงพระบาง (สปป.ลาว) ด้วยรถโดยสารประจำทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส) จำนวน 2 เส้นทาง คือ 1.เชียงใหม่ – หลวงพระบางและ 2.เมืองเลย – หลวงพระบาง ด้วยตัวแบบวัดคุณภาพการบริการ P-TRANSQUAL ซึ่งเป็นตัวแบบที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสาธารณะทางบก ซึ่งคุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างระดับของการรับรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการของผู้ใช้บริการลบด้วยความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ตัว

แบบวัดคุณภาพการบริการ P-TRANSQUAL ทำการศึกษาใน 4 มิติ ได้แก่ 1.ลักษณะทางกายภาพ 2.ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 3.การตอบสนองส่วนบุคคล และ 4.ความสะดวกสบายในการโดยสาร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อสรุปลักษณะสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางของผู้ใช้บริการ จากการสอบถามในเรื่องคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางได้ค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมต่ำกว่าที่คาดหวังไว้เท่ากับ -0.29 โดยทุกด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการในแต่ละมิติคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personnel) ด้านความสะดวกสบายในการโดยสาร (Comfort) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) และด้านความเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย -0.07 – 0.15 – 0.48 และ -0.57 ตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี โดยตัวชี้วัดที่รับรู้ถึงคุณภาพการบริการสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงานอยู่ในสภาพเรียบร้อยและพนักงานมีความสุภาพต่อผู้โดยสาร สำหรับตัวชี้วัดที่รับรู้ถึงคุณภาพการบริการต่ำสุดคือระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสมและความสบายและมีพื้นที่เพียงพอของที่นั่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reseach) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

(1.1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ

(1.2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

(1.3) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำ โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย อย่างละเอียดแล้วเรียบเรียงขึ้นเอง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

(2.1) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

(2.2) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม

(2.3) นำเครื่องปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกพื้นที่ในการทดลองใช้เครื่องมือที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลความเชื่อมั่น 0.936

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการลงรหัสข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะทำการประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS : Statistical package for the social sciences for windows โดยแยกประเด็นที่ใช้ในการศึกษาเป็นตอน ๆ ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ T-test และหาค่า Anova ใช้อธิบายการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง และเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านองค์กรกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพความไว้วางใจเชื่อถือได้ การตอบสนองที่ทันท่วงที ความเชื่อมั่น ความเห็นอกเห็นใจ ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร แหลมไพศาล(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 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มกลุ่มอายุงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับพิชญดา ดอนสมจิตร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใน 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการและการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา มีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูงประเด็นที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่และพบว่าการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยองค์กรกับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง 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 ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของพัสดุนบริษัทเอกชนในประเทศไทย

สรุปการอภิปรายคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่า คนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานนาน มุมมองด้านลักษณะทางกายภาพ มีการตรวจคุณภาพงานที่ละเอียดรอบคอบมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 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 เดือนแล้วนำมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
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 เข้าตรวจรถบรรทุกทุกขณะรับงานว่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมที่จะให้บริการขนส่งครบถ้วนตามคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง

ประเด็นที่ 3 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การขนส่งสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรมีการวางแผนเส้นทางขนส่งอย่างเหมาะสม เช่น มีการระบุจุดเสี่ยง จุดอันตราย กำหนดจุดพักรถ ระหว่างเส้นทางขนส่งที่ปลอดภัยและไม่เกิดผลกระทบต่อการส่งมอบสินค้า
2. ควรมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนออกเดินทาง มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษารถตามระยะเวลาและตามระยะทางอย่างเหมาะสม
3. ควรจัดให้มีระบบการติดตามรถบรรทุกและสินค้าเพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของรถบรรทุกทุกคัน เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้งานระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก(GPS) และสามารถเชื่อมโยงกับลูกค้าสามารถเปิดดูได้ทราบสถานะปัจจุบัน
4. ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเช่น การใช้ระบบการจัดการขนส่ง (TMS)

ประเด็นที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านการตอบสนองได้ทันเวลาที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรจัดให้มีแผนและจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะของพนักงานขนส่งในการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้าขั้นสูงเป็นประจำอย่างน้อย อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง
2. ควรจัดให้หัวหน้างานผู้ควบคุมขนส่งมีการจัด OJT ให้กับพนักงานขนส่ง ที่หน้างานสำหรับสินค้าที่มีความยากและซับซ้อนเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า
3. ควรมีนโยบายจัดทำตัวชี้วัดในการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วและมอบรางวัลสำหรับผู้ที่ตัวชี้วัดสำเร็จเพื่อเป็นแรงจูงใจในความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและรวดเร็วตามตัวชี้วัด

ประเด็นที่ 5 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรมีการจัดส่ง Audit เข้าตรวจรถบรรทุกทุกครั้งรับงานว่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมที่จะให้บริการขนส่ง ครอบคลุมตามคู่มือปฏิบัติงานขนส่ง

2. ควรให้หัวหน้างานผู้ควบคุมพนักงานจัดส่งสินค้าติดตามควบคุม การใช้อุปกรณ์ยึด รััด หีบห่อบรรจุภัณฑ์ คุมผ้าใบ ทุกครั้งที่มีการออกปฏิบัติงานจัดส่งสินค้า

3. ควรมีการจัดทำงานรายงานควบคุมและบันทึก Job งานที่ผ่านการปฏิบัติการใช้อุปกรณ์ยึด รััด หีบห่อบรรจุภัณฑ์ คุมผ้าใบ ทุกครั้งที่มีการออกปฏิบัติงานจัดส่งสินค้าส่งลูกค้าเพื่อสร้างความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดส่งสินค้า

ประเด็นที่ 6 ภาพรวมของคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทำการศึกษาพบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ

1. ควรจัดทำแผนฝึกอบรมหลักสูตรทักษะขั้นสูงเกี่ยวกับการคิดอย่างเป็นระบบและใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานด้านขนส่ง

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานขับรถเช่น ทักษะการพูดการเจรจา การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างไรจึงขึ้นชื่อว่า สภาพบุรุษพนักงานจัดส่งสินค้า และการสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจในความเป็นมืออาชีพของพนักงานจัดส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะเร่งด่วนเพื่อการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

1. ขอรับมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จากกรมการขนส่งทางบก

2. จัดทำคู่มือมีมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ธราภรณ์ เสือสุรีย์. (2558). ปัจจัยที่อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและ การกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- พิชญดา ดอนสมจิตร์และคณะ. (2556). การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเทศ กัมพูชา เปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL. ภาควิชาการ จัดการโลจิสติกส์ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี. กรุงเทพฯ .
- ภัทรา ภัทรมโน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- วรรณก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพิรยา งามเลิศ และวีระ ศักดิ์ศิริกุล. (2558). การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไข ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้าของบริษัท ABC พลาสติกจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพจน์ วิริยะสาธร. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สุภาพร แหลมไพศาล. (2556). คุณภาพการให้บริการขนส่งกรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยเซาธ์อีสท์. กรุงเทพฯ.
- สมเจจณ์ พิมพ์ทอง. (2556). ความพึงพอใจในการบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของ ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก. กรุงเทพฯ.

หจก.ยิ่งไพศาล โลจิสติกส์. (2558). เอกสารประกอบการนำเสนอผลงานลูกค้า. ฝ่ายบริการหลังการขาย.
นครราชสีมา.

เอกสิทธิ์ สันติภาพและคณะ. (2558). การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์โดยวิธี P-TRANSQUAL
กรณีศึกษา : รถโดยสารระหว่างประเทศไทย-หลวงพระบาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.

Michael, E Porter. (1985). **Competitive Advantage**: Creating and Sustaining Superior
Performance Cases.