

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5<sup>th</sup> National & International Conference

Business Administration 2017 : Digital Economy Thailand 4.0

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระหว่างวันที่ 9 – 10 มีนาคม 2560

ณ โรงแรม ดี เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

## ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลียน บัวจุม)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มะโนชัย)

รองอธิการบดี (อาจารย์รชฎ เชื้อวิโรจน์)

รองอธิการบดี (อาจารย์อภิชาติ สวนคำกอง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายการเงินและระบบสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสาวิริยะ

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

## บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

วรรณสถิตย์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์

กล่อมธงเจริญ

รองประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา

ศรีนฤวรรณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา

เดชเถกิง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์

อวิโรธนานนท์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ต้นจันทร์พงศ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ตุลาสมบัติ

กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ

สิริประเสริฐศิลป์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.อรุณี

ยศบุตร

กรรมการ

นายพงศ์กฤตน์

ภูริชพิสิฐกร

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอลิษา

อุ้นจิตต์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ 50290

โทรศัพท์ 0-5387-3550-2 โทรสาร 0-5349-8151

[www.ba.mju.ac.th](http://www.ba.mju.ac.th)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน

รองศาสตราจารย์ ดร.จงบดินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนีย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษนิศา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หัตพงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ

อาจารย์ ดร.กัญญาพัสดุ

อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ

อาจารย์ ดร.อรุณี

อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์

อาจารย์ ดร.พนมพร

อาจารย์ ดร.ศรุต

อาจารย์ ดร.กุลชญา

อาจารย์ ดร.อนุชา

อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์

แสงอาสภวิริยะ

บุญมาก

สัมฤทธิ์สกุล

ชลประเสริฐสุข

ศิริโกคากิจ

บังเมฆ

มณีพันธ์

สงเคราะห์

หยุดเย็น

ชุลิกาวิทย์

วรรณสถิต

ศรีนฤวรรณ

เดชเถลิง

อวิโรชนานนท์

ตันจันทรพงศ์

ตุลาสมบัติ

พงษ์เพชร

กล่อมธงเจริญ

สิริประเสริฐศิลป์

ยศบุตร

ใบไม้

เฉลิมวรรณ

วรุณกุล

แฉ้วนแก้ว

กันทรดุษฎี

มารังค์

แนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์  
Approach to Enhance Management and Service Potential of Logistic company

พิชามณูษ์ ฤงศิลป์<sup>1</sup> จิตพนธ์ ชุมเกต<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup>ดร.มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพ การให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ 2. เพื่อศึกษาวิธีการและกระบวนการจัดการของบริษัทโลจิสติกส์ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ รวมถึงแนวทางการปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์นั้นมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ เนื่องจากผู้ประกอบการใช้บริการการขนส่งสินค้าจากบริษัทโลจิสติกส์ มีความคาดหวังว่าความเชี่ยวชาญและมีความเป็นมืออาชีพจะสามารถช่วยลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่างๆในการประกอบธุรกิจ และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจากการศึกษาการใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ได้พบปัญหา พนักงานของบริษัทโลจิสติกส์ขาดคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า และยังส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอีกด้วย ซึ่งการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้จากการร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและต้องได้รับการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการขนส่งสินค้า ซึ่งการบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลา ยังสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งอีกด้วย งานวิจัยครั้งนี้จึงได้วิเคราะห์การปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์ เพื่อหาแนวทางเพื่อหาแนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ ปรับปรุงจุดบกพร่องในการทำงาน ลดปัญหาการบริการในการส่งมอบสินค้า เพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทโลจิสติกส์

*คำสำคัญ : ศักยภาพ,การจัดการและการให้บริการ,บริษัทโลจิสติกส์*

**Abstract**

This qualitative research the objective is 1 . To study the approaches to increase the potential. The service of the logistics company 2. To study the method and process of logistics companies. The main findings in this research is the operator of the logistics. By this research aimed to study the service quality, performance, to find ways to increase in management and service of the logistics company. Includes guidelines for defects in working to build confidence, increase the satisfaction. To increase the competitive capability for the company.The study found that The service of the logistics company that is easy to run a business. Due to the dry cargo logistics

company Expectations are that the expertise and professionalism can help reduce the cost. Various costs in business. And get the effective service worth the investment. From this study, using the services of logistics companies have found the problem.

The staff of logistics companies lack the quality of service to our customers. And also affect the relationship with customers. Which good service will occur from the co-operation of all parties involved, and to have been planting embed responsibility both to the service. Customer relationship and customer satisfaction in freight service, which the services of good quality, fast on time. Also created advantage competition. This research has analyzed the performance of the logistics company. To find ways for find the way to enhance the management and service of the company logistics. To improve the defects in the work. Problems in service delivery. Increase the satisfaction and increase the competitive ability for the company logistics.

*Keywords : potential, management and service, logistic company*

## บทนำ

การจัดส่งสินค้าและการให้บริการเป็นกิจกรรมที่จำเป็น เนื่องจากแหล่งผลิตและผู้บริโภคมักไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่เดียวกัน ดังนั้น จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้ผลิตจะต้องขนส่งสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังแหล่งที่มีความต้องการบริโภคนั้นๆซึ่งที่ผ่านมามีแนวโน้มว่าผู้บริโภคมีความต้องการการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นและมีปริมาณการบริโภคที่มากขึ้นรวมทั้งต้องการสินค้ารวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและระบบจัดส่งสินค้าของตนเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงที่เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในสินค้า คือ คุณภาพของสินค้าและคุณภาพของการบริการที่มาพร้อมกับตัวสินค้า เช่น การบริการจัดส่งสินค้าที่ไม่เหมาะสม สินค้านั้นอาจไม่เป็นที่พอใจของลูกค้าได้ ด้วยเหตุนี้การจัดส่งสินค้าจึงมีบทบาทสำคัญในฐานะการบริการที่มาพร้อมกับตัวสินค้า ถ้าบริการดังกล่าวทำได้ดีก็จะช่วยยกระดับความพึงพอใจในการบริโภคสินค้า การจัดส่งสินค้าที่ดีจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการขนส่ง กล่าวคือ การจัดส่งสินค้าต้องมีคุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การจัดส่งสินค้าจะต้องทำให้เกิดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดกับผู้ให้บริการ(วสุ ชัยสุขุม,2547:18)

การขนส่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจสำคัญของแทบทุกภาคธุรกิจเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีส่วนเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การจัดการวัสดุคงคลัง กระบวนการจัดซื้อ การจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งถือเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนที่มีความสำคัญในการกำหนดราคาสินค้าค่าใช้จ่ายในส่วนกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total cost) ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของรูปแบบการขนส่งและนโยบายการให้บริการ ประเภทสินค้า เส้นทาง การขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้าและจำนวนคลังสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากสามารถรับและส่งมอบสินค้าได้ตรงเวลา สินค้าและวัตถุดิบอยู่ในสภาพที่ดีแล้วควรจะต้องอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย การดำเนินการขนส่งที่มีประสิทธิภาพยัง

เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ปัญหาที่มักพบบ่อยที่แสดงถึงการจัดส่งไม่มีประสิทธิภาพของธุรกิจทั่วไป ประกอบด้วย การจัดส่งที่ไม่ตรงเวลา ต้นทุนค่าขนส่งสูงเกินไป สินค้าเกิดความเสียหาย ในระหว่างการจัดส่ง หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความไม่แน่นอนและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน (ยศจิริรา ว่องวิทย์, 2543:26)

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ เริ่มหันมาเห็นความสำคัญของผู้ประกอบการขนส่งเพิ่มมากขึ้นเพราะเชื่อว่าผู้ประกอบการต่างๆ หันมาใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งด้วยความเชื่อมั่นที่ว่าผู้ประกอบการขนส่งจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถคุณภาพและยกระดับการให้บริการที่ดีขึ้น จะเป็นการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและรองรับกับความต้องการตลาด ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งหรือสามารถควบคุมให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ อีกทั้งการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายที่จะพัฒนาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งบางครั้งก็เกิดปัญหาระหว่างการจัดส่งขึ้นได้ ดังนั้นการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งจึงเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ การเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่เหมาะสมให้เข้ามาดำเนินการแทน ซึ่งปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการการขนส่งมาใช้ประกอบการพิจารณา เช่น ความตรงต่อเวลา ราคาค่าขนส่ง ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวนเครื่องมือในการขนส่ง หรือชื่อเสียงของผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่ายังไม่มีวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ไม่มีข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนจัดการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์กับทุกๆ ฝ่าย การจัดส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่จำเป็นและมีความสำคัญเพื่อพัฒนาแนวทางประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้าในประเทศไทย รวมทั้งจะได้ทราบถึงระดับคุณภาพของการให้บริการจัดส่งสินค้าและได้ข้อมูลที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าต่อไป (อรุณ บริรักษ์, 2550:93)

ด้วยเหตุนี้ บริษัทโลจิสติกส์เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศและบริการงานด้านโลจิสติกส์อื่นๆ ให้บริการงานขนส่งทุกๆ ด้าน เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานขนส่งภายในประเทศในรูปแบบงานต่างๆ เช่น การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าทั่วประเทศโดยการจัดส่งถึงประตูบ้านลูกค้า งานบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ งานขนส่งด่วน ฯลฯ โดยปัจจุบันบริษัทขนส่งสินค้าของบริษัทโลจิสติกส์ให้บริการงานขนส่งกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยมีการเจริญเติบโตในด้านรายได้อย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมาซึ่งและสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างรวดเร็วและบริษัทฯ พยายามที่ดำเนินกิจการในต้นทุนที่มีระดับต่ำสุด ทำให้เกิดช่องว่างของความต้องการการให้บริการและความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ทำให้ประสบปัญหาในการขนส่งสินค้า ที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมาคือ ปัญหาด้านประสิทธิภาพการขนส่ง คุณภาพการให้บริการด้านการขนส่ง (วิทยา สุหฤตารัง 2546:3)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษา แนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการปรับปรุงบริการในการขนส่งสินค้าทางบกเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัทฯ และความอยู่รอดของธุรกิจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์
2. เพื่อศึกษาวิธีการและกระบวนการจัดการของบริษัทโลจิสติกส์

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์
3. ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ.2559

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการจัดการและการบริการของบริษัทโลจิสติกส์ โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ และเพื่อศึกษาวิธีการและกระบวนการของบริษัทโลจิสติกส์ การวิจัยนี้ใช้แนวทางการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลและตีความ มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา โดยคำถามประกอบด้วยประเด็นหลัก คือ ข้อมูลของผู้ประกอบการ ศักยภาพการทำงานของโลจิสติกส์ ข้อดีข้อด้อยของโลจิสติกส์ในปัจจุบัน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโลจิสติกส์

ตัวผู้วิจัยการวิจัยครั้งนี้ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสโดยตรง ดังนั้นการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดนั้นขึ้นอยู่กับการวางตัว การกำหนดบทบาท การสร้างความคุ้นเคย และความไว้วางใจให้เกิดแก่ผู้ถูกวิจัยให้ได้มากที่สุด เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ผู้วิจัยสร้างแนวคำถาม(Interview Guide) เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) การศึกษาเอกสารเป็นการวิจัยประเภทหนึ่งในการวิจัยเชิงบรรยาย ซึ่งเป็นวิจัยที่มุ่งค้นหาข้อเท็จจริงหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ปรากฏในปัจจุบันว่ามีสภาพความเป็นจริงอย่างไร

#### อุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สมุดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูลจากการซักถามและสังเกต
2. เทปบันทึกเสียง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและสามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วนโดยเฉพาะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ไปพร้อมๆกับการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาแยกเป็นประเด็นต่างๆ พิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความเพียงพอหรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สามารถตอบคำถามได้จึงเขียนบรรยายเพื่อเสนองานต่อไป

3 นำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ โดยในส่วนต่างๆของการสัมภาษณ์นำมาสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ด้านข้อมูลของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (Commercial) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าที่ผลิตจากอุตสาหกรรมต่างๆไปสู่ลูกค้าทำให้ลูกค้าสินค้าตามความต้องการ ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจจำหน่ายหนังสือเรียน สินค้าเครื่องเขียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์งานฝีมือ D.I.Y. และกีฬาสี้อุป ผู้ประกอบการมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่ต้องการใช้หนังสือ แบบเรียนหนังสือ รวมทั้งรับสั่งซื้อหนังสือ สินค้าต่างๆและมีบริการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าหรือทางโรงเรียนต่างๆในเขตพื้นที่ใกล้เคียงที่ต้องการใช้สินค้าเป็นจำนวนมาก ในการประกอบธุรกิจผู้ประกอบการได้มีการจัดจ้างบริษัทภายนอกในการบริการจัดส่งสินค้าโดยจ้าง บริษัทขนส่งสินค้า ไอที ทรานสปอร์ต จำกัด และ บริษัท พี เอส ขนส่งด่วน โดยผู้ประกอบการใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์มาเป็นระยะเวลา 8 ปี ซึ่งระบบของการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจนี้โดยการทำให้ธุรกิจนั้นจะคำนึงถึงการบริการเพื่อเพิ่มผลกำไรกับธุรกิจ ในทุกๆกิจกรรมที่เกิดขึ้นมีโลจิสติกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นบริษัทโลจิสติกส์จึงมีความสำคัญในการทำให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างผลกำไรและสามารถสนับสนุนให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

#### ด้านการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์

จากประสบการณ์ของผู้ประกอบการที่ได้ใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ ซึ่งรูปแบบการให้บริการที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ คือ การขนส่งทางถนน การขนส่งโดยใช้รถบรรทุก 4 ล้อ และรถบรรทุก 6 ล้อ การให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์นั้นมีกระบวนการดำเนินงานโดยผู้ประกอบการติดต่อบริษัทโลจิสติกส์ให้รายละเอียดข้อมูลสินค้า เช่น ความกว้าง ความยาว น้ำหนัก จากนั้นแจ้งเส้นทางการขนส่งสินค้า ต้นทางและปลายทางของการขนส่ง คำนวณค่าบริการจาก ขนาดสินค้า น้ำหนักของสินค้า ระยะทางการจัดส่งสินค้า และชำระเงินให้กับบริษัทโลจิสติกส์โดยสามารถเลือกชำระเงินได้ทั้งการชำระเงินสดต้นทางจากผู้ส่งสินค้าหรือเลือกชำระเงินสดปลายทางจากผู้รับสินค้าหรือชำระผ่านการโอนผ่านธนาคาร ในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า บริษัทโลจิสติกส์ได้นำระบบ



สารสนเทศมาใช้คือ ระบบ Automatic Vehicle Location System ใช้ดาวเทียม GPS โดยมีรถส่งสินค้าจะมี GPS Receiver ระบุตำแหน่งของยานพาหนะ ความเร็ว ทิศทาง และระบบ Micro Controller ที่มีระบบ Input Output เพื่อแสดงค่าสถานะอุปกรณ์ในรถยนต์ เมื่อระบบ Micro Controller ทำงานร่วมกับระบบ GPS แล้ว ทำให้สามารถรู้ข้อมูลสถานะทั้งหมด และตำแหน่งของรถขนส่งสินค้าบนพื้นที่ได้แบบ Real-Time บริษัทโลจิสติกส์มีการใช้ระบบลูกค้าสัมพันธ์โดยให้คำแนะนำ การเลือกใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ที่มีความเหมาะสมกับการขนส่งสินค้าแต่ละครั้ง รวมถึงเก็บข้อมูลของผู้ที่เคยใช้บริการ จึงมีฐานข้อมูลของลูกค้า เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้นในการใช้บริการครั้งถัดไป รวมถึงมีการรับประกันสินค้าหากเกิดความเสียหายจากการในการขนส่งในบางส่วน บริษัทโลจิสติกส์มีบริการหรือช่วยอำนวยความสะดวกในการสต็อกสินค้าโดยมีการคำนวณระยะเวลาในการขนส่งสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางให้ทันเวลาที่กำหนด จึงทำให้ไม่สิ้นเปลืองพื้นที่ในการสต็อกสินค้า

**ด้านข้อดีข้อดีของการใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ในปัจจุบัน**

การใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากช่วยให้การบริหารจัดการในเรื่องของการขนย้ายสินค้า การบริหารวัสดุคงคลัง การแบ่งงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน รวมทั้งการบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ นั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้า บริษัทโลจิสติกส์ช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีบริการที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นั้นจึงทำให้เป็นผู้ที่ได้เปรียบในการแข่งขันที่สุด การใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์สามารถช่วยลดต้นทุนของธุรกิจได้เนื่องจากได้รับการดูแลการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังลูกค้า ซึ่งมีเป้าหมายลดต้นทุน เช่น การเลือกรถในการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม ทำให้การขนส่งได้ในจำนวนมากว่า ส่งผลทำให้เพิ่มกำไรได้มากขึ้น บริษัทโลจิสติกส์ได้มีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเนื่องจากได้รับการบริการที่เป็นระบบมาตรฐานมากกว่า มีความน่าเชื่อถือและลูกค้าได้รับสินค้าในระยะเวลาที่รวดเร็ว ปัญหาที่พบจากการใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์เนื่องจากการเปลี่ยนชุดทำงานบ่อยทำให้ขาดทักษะความชำนาญต่อเนื่องในระบบการดำเนินงานหรือเส้นทางในการขนส่งสินค้าและมีข้อจำกัดของเส้นทางในการขนส่งสินค้าทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าบางส่วน การให้บริการของพนักงานขนส่งและพนักงานขับรถกับลูกค้า ซึ่งพนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่พอใจลูกค้า ทำให้พนักงานอาจจะกล่าวว่าลูกค้าในบางครั้งการใช้บริการของบริษัทโลจิสติกส์มีความคุ้มค่าต่อธุรกิจเนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องลงทุนซื้อรถบรรทุกเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าและไม่ต้องจ่ายค่าจ้างแรงงานคนขับรถขนส่งและแรงงานการเคลื่อนย้ายสินค้า

**ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์**

ปัจจุบันมีจำนวนธุรกิจเพิ่มมากขึ้น บริษัทโลจิสติกส์จึงควรมีจำนวนรถบรรทุกสินค้าที่เพียงพอต่อความต้องการและมีทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ลูกค้า การให้บริการลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญของงานบริการ พนักงานควรมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าและมีใจรักในงานบริการ การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของการประกอบธุรกิจบริษัทโลจิสติกส์ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความตรงต่อเวลามากที่สุด ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการคาดหวังว่าสินค้าที่ส่งไปนั้นจะต้องมาส่งด้วยความรวดเร็วและให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งสามารถเป็นข้อเปรียบเทียบที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจว่าจะเลือกใช้บริการการขนส่งกับบริษัทโลจิสติกส์กับบริษัทใด

## การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการจัดการและการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์พบว่าปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ คือการให้บริการที่มีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือและลูกค้าได้รับสินค้าในระยะเวลาที่รวดเร็ว มีความระบบสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความคุ้มค่าคุ้มค่าในการใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ รวมถึงมีการรับประกันสินค้าหากเกิดความเสียหายจากการในการขนส่งในบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตติมา วงศ์อินตา (2545) กล่าวว่า ผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านความสามารถในการจัดส่งถึงที่หมายตรงเวลาตามที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ ราคาขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งจากต้นทางถึงปลายทาง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการจัดส่งจากต้นทางถึงปลายทาง

การบริการของบริษัทโลจิสติกส์ นำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน การติดตามการขนส่งสินค้า การวิเคราะห์และออกแบบเส้นทางการขนส่ง ซึ่งผู้ให้บริการจะสามารถติดตามการขนส่งสินค้าโดยทราบข้อมูลสถานะทั้งหมดในการดำเนินงานและตำแหน่งของรถขนส่งสินค้าบนพื้นที่ได้แบบ Real-Time สามารถสร้างความสนใจในการเลือกใช้บริการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปกรณ์พงศ์ โพธิ์พฤกษ์ (2543) ได้ศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายบริหารงานขนส่ง ณ ศูนย์กระจายสินค้าของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกแบบไม่เต็มคัน กล่าวว่า การทดสอบการประยุกต์ใช้งานระบบสารสนเทศ ผู้ให้บริการสามารถทำความเข้าใจในระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน

การจัดเส้นทางเพื่อให้ได้ระยะทางที่ประหยัดที่สุด การจัดเส้นทางได้เลือกใช้วิธีการจัดระยะทางการขนส่งให้สั้นที่สุดในการประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากค่าขนส่งจะแปรผันโดยตรงกับระยะทาง ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่แปรผันเกือบทั้งหมดของการขนส่ง นอกจากสามารถลดเวลาการขนส่งสินค้าแล้วยังสามารถลดชั่วโมงการทำงานของพนักงานและลดค่าใช้จ่ายในการจ้างงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤกร กาญจนรัตน์ (2542) ได้ทำการพัฒนาระบบจัดเส้นทางขนส่งสินค้ารายวัน เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายการขนส่งจากคลังสินค้ากลางไปยังลูกค้ารายต่างๆ ในเขตภูมิภาค โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกแบบเส้นทางการขนส่งสินค้าโดยใช้ข้อมูลการส่งสินค้าในอดีตและทำการแก้ไขปรับปรุงระบบเส้นทางการขนส่งที่สามารถทำงานได้เหมือนสภาพการทำงานจริง จึงทำให้สามารถทำงานได้เร็วกว่าวิธีการเดิม ระบบเส้นทางที่ถูกพัฒนาขึ้นอาจมีผลใกล้เคียงกับเส้นทางเดิม แต่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงมากกว่า

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทโลจิสติกส์

1. ในอนาคตราคาน้ำมันมีแนวโน้มการปรับราคาเพิ่มขึ้น ซึ่งบริษัทโลจิสติกส์ให้บริการ การขนส่งสินค้าที่ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของสินค้าและการขนส่ง ดังนั้น บริษัทควรจะทำ การสำรวจตลาดและคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนในการรับมือกับต้นทุนของสินค้าและการขนส่งที่จะมีการปรับราคาเพิ่มขึ้น

2. คุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกด้านความน่าเชื่อถือ บริษัทโลจิสติกส์ควรทำการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น หากบริษัทสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้าได้ก็จะส่งผลให้มีลูกค้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. การเข้าถึงการบริการของบริษัทโลจิสติกส์ควรมีขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ โดยอาจลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อลูกค้าจะได้รับความรวดเร็วในการใช้บริการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อหลักเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อทราบถึงปัญหาในมุมมองของผู้ให้บริการ ส่งผลให้สามารถสรุปได้ว่าสาเหตุของปัญหาเกิดจากสิ่งใด

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการขนส่งสินค้า บริษัทโลจิสติกส์ เนื่องจากสามารถนำผลการวิจัยมาประกอบกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการจัดการของบริษัทโลจิสติกส์ที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้

#### เอกสารอ้างอิง

##### ภาษาไทย

ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2556). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อการแข่งขันในตลาดโลก(พิมพ์ครั้งที่ 7).นนทบุรี: ดวงกลมสมัย.

อุไรวรรณ แยมเนียม. (2556). การจัดการการตลาดสำหรับโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนิต โสรัตน์. (2552). คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ: วีซีพี โลจิสติกส์.

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้ประหยัด. กรุงเทพมหานคร: โรงงานนัฎพร.

อรุณ บริรักษ์. (2545). Logistics Case Study In Thailand. กรุงเทพมหานคร: ส.พิจิตรการพิมพ์.

วิโรจน์ พุทรวีถี. (2547). การจัดการโลจิสติกส์ชุมพลังของธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โอเอซิส ปรีนติ้ง แอนด์. สมคิด จาตุศรีพิทักษ์, สุวินัย ต่อศิริสุข และ อุดตม สวานายน. (2546). ยุทธวิธีการแข่งขัน

Competitive strategy. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ณราวดี เรืองอุไร. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อโรงเรียนสอนดนตรีเอี่ยมอารีย์.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ฐิติมา วงศ์อินตา. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก.

วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยศจิรา ว่องวิทย์. (2543). การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า:กรณีศึกษาการขนส่งสินค้า จากเขต

นิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ณกร อินทร์พยุง. (2548). การแก้ปัญหาการตัดสินใจในอุตสาหกรรมขนส่งลอจิสติกส์. กรุงเทพฯ:

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภาษาต่างประเทศ

Ballou, H. R. (2004). *Business logistics/supply chain management*. NJ : Pearson Education.

Jefkins, F. (1977). *Planned press and public relations*. London: International Textbook Company.

