

การใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์: ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกและที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน*

The Usage of Third-Party Logistics: Selection Criteria and Service Quality Differentiating Factors

Received:	April	3, 2019
Revised:	August	15, 2019
Accepted:	August	21, 2019

กฤติยา ยงวนิชย์ (Kittiya Yongvanich)^{**}
นิภา รุ่งเรืองวุฒิกไร (Nipa Rungruangwuddikrai)^{***}
ชญชนก เกิดศักดิ์สิทธิ์ (Thunchanok Girdsaksit)^{****}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ประเภทของบริการที่เลือกใช้ ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละรายแตกต่างกัน งานวิจัยนี้ต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยนำเสนอกรอบแนวคิดปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่พัฒนาจากงานวิจัยในอดีตที่มีการนำเสนอปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการไว้หลากหลายและแตกต่างกัน และใช้กรอบแนวคิดนี้ในการศึกษามุมมองของผู้ใช้บริการว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ภายใต้กรอบแนวคิดนี้มากน้อยเพียงใด โดยเก็บข้อมูลจากบริษัทที่มีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง และใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ให้บริการในหลายประเทศ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกและติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และใช้เป็นแนวทางในการจัดการการดำเนินงานสำหรับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีแก่ผู้ใช้งานงานวิจัยนี้พบว่า ให้ความสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้กับปัจจัยแต่ละด้านอาจแตกต่างกันไปในแต่ละกิจการ ขึ้นกับเหตุผลและประเภทของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการเพื่อเติมเต็มการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ แต่โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงที่สุดกับความเชื่อถือได้ในการส่งมอบ โดยมีราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ยังพบว่า

* เพื่อเผยแพร่งานวิจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์และการลดต้นทุน

To publish research in the field of logistics management and cost reduction

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาขาวิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Associate Professor Dr., Accounting Department, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University) Corresponding Author, Email: kittiyaru@gmail.com, 02-3108235

*** รองศาสตราจารย์ ประจักษ์สาขาวิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Associate Professor, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University)

**** นักวิชาการอิสระ

Independent Researcher

พนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ใช้ในการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการเป็นทรัพยากรหลักที่ทำให้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละรายแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของตนเอง

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือก ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ คุณภาพการบริการ

Abstract

This research aimed to investigate reasons for using third party logistics service providers (3PL), types of logistics services used, selection criteria, and factors that cause differences in service quality received from different 3PL. This research also added to the body of knowledge on 3PL selection criteria by proposing a framework of 3PL selection criteria developed from factors and frameworks that have been used variedly in prior research. It used the proposed framework to examine 3PL customers' perspective on the importance of each factor under the proposed framework to their 3PL selecting decisions. It collected data from companies that continually have a significant amount of import and export transactions and are customers of a large 3PL that has operations in many countries. Those who involved in the 3PL selection process and coordination with the selected 3PL were interviewed. The proposed framework can be used as a guidance for those who use services from 3PL of what to consider when selecting 3PL and a guidance for 3PL in managing their operations in order to deliver superior service quality. It was found that the importance attached to each of the factors may differ from one company to another. This depends on reasons why customers want to use logistics services from 3PL and types of services they want to use, which should provide skills and resources that the customers do not possess. However, customers generally consider reliability of delivery of utmost importance at reasonable prices of comparable services. Additionally, it also found that expertise of human resources and technology competence are two main factors that cause differences in service quality received and 3PL should be focusing on in order to uplift their capacity to serve.

Keywords: selection criteria, third party logistics service providers, service quality

บทนำ

ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมาก และการนำเข้าส่งออกสินค้าต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ที่หลากหลาย ตั้งแต่การรวบรวมสินค้าจากแหล่งผู้ผลิตและขนส่งสินค้ามายังผู้บริโภคในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่นอกจากจะมีความยุ่งยากที่อาจต้องเกี่ยวข้องกับการขนส่งหลายรูปแบบ และการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในประเทศต่าง ๆ แล้ว ยังต้องมีความรู้ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของประเทศที่สินค้าถูกขนส่งผ่าน เพื่อลดความยุ่งยากในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์เหล่านี้ ผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าจึงนิยมใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ทำให้เกิดธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เป็นจำนวนมาก การดำเนินงานของธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เหล่านี้ มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานและต้นทุนของผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า เพื่อให้ผู้นำเข้าและส่งออกสินค้ามีแนวทางในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่จะสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการในระดับที่ต้องการได้ และเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการจัดการดำเนินงานของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่ดี งานวิจัยนี้จึงพัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จากงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ถึงแม้จะมีการศึกษาไว้มาก แต่กรอบแนวคิดที่ใช้มีการนำเสนอไว้หลากหลายและแตกต่างกัน และกล่าวถึงการนำไปใช้ในการคัดเลือกของผู้ให้บริการเป็นหลัก ขาดการเชื่อมโยงกับเหตุผลและประเภทของบริการที่เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์และการนำไปใช้ในการจัดการดำเนินงานของผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงมุมมองของผู้ใช้บริการว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ภายใต้กรอบแนวคิดนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาถึง 1) เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ 2) ประเภทของบริการที่เลือกใช้บริการที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และ 3) บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่คัดเลือกมา มีคุณภาพการบริการแตกต่างกันหรือไม่ และสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละรายแตกต่างกัน โดยเก็บข้อมูลจากธุรกิจที่มีการนำเข้าส่งออกสินค้าอยู่อย่างต่อเนื่องและเป็นผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์รายใหญ่ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกและติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่คัดเลือกมา

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers)

การดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เริ่มขึ้นในยุคแรกตั้งแตในช่วงทศวรรษ 1970 แต่ยังคงจำกัดอยู่ในรูปแบบของการให้เช่าพื้นที่คลังสินค้าแก่ผู้ประกอบการที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าไม่เพียงพอ (Goldsmith, 1989; Aghazadeh, 2003) ต่อมาตั้งแต่ปีค.ศ. 1980 ธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ มีการขยายขอบเขตจากการให้บริการจากการให้เช่าคลังสินค้าเพียงอย่างเดียว ให้ครอบคลุมการตลาด การบรรจุสินค้า การขนส่ง การนำเข้าและส่งออกสินค้า (Richardson, 1992) การกระจายสินค้า (Tompkins, 1999) และกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าอื่น ๆ อย่างการประกอบสินค้าและการควบคุมคุณภาพสินค้า (Fawcett, Birou, & Taylor, 1993) ด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ มีการให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ

การขนส่งของลูกค้า และขายโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบการขนส่งของลูกค้าเอง การจ่ายชำระค่าขนส่ง การให้บริการด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ การคัดเลือกผู้ประกอบการที่มารับช่วงการขนส่งสินค้า การบริหารกองยานพาหนะ การจัดการเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกส่งคืน และอื่นๆ (Lieb & Randall, 1996) เนื่องจากบริการให้ที่ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีความหลากหลาย จึงทำให้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ถูกเรียกในชื่อที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นธุรกิจรับขนส่งสินค้า (Carriers) ธุรกิจผู้ให้บริการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Operators) ธุรกิจผู้แทนผู้นำเข้าส่งออกสินค้า (Freight Forwarder) ผู้ให้บริการด้านการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ (Information Processing Service Providers) (Stefansson, 2006) รวมไปถึงการให้นิยามไว้หลากหลาย เช่น Lieb (1992, น. 29) ซึ่งให้นิยามไว้ว่า “Third party logistics involves the use of external companies to perform logistics functions that have traditionally been performed within an organization. The functions performed by the third party can encompass the entire logistics process or selected activities within that process.” และ PROTRANS (2003, น. 2) ซึ่งให้คำนิยามของ Third-party logistics ไว้ว่า “activities carried out by an external company on behalf of a shipper and consisting of at least the provision of management of multiple logistics services. These activities are offered in an integrated way, not on a stand-alone basis. The co-operation between the shipper and the external company is an intended continuous relationship”. เป็นต้น งานวิจัยนี้จึงใช้คำว่าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ตามนิยามของ Lieb (1992) และ PROTRANS (2003) ว่าหมายถึง บริษัทภายนอกที่ได้รับการว่าจ้างเป็นตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ของผู้ว่าจ้างทั้งหมดหรือบางส่วนตลอดช่วงเวลาตามที่ตกลงกัน

เหตุผลในการใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการควรเลือกผู้ให้บริการที่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกิจการ และสามารถให้บริการหรือปรับรูปแบบการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการได้ Sheffi (1990) พบว่า ธุรกิจหันไปใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากต้องการ 1) มุ่งเน้นกิจกรรมการดำเนินงานหลักของกิจการ 2) บริการด้านการขนส่งที่ดีกว่า 3) ลดต้นทุนและบริการที่ดียิ่งขึ้น 4) ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ 5) บุคลากรที่มีความรู้และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ครบถ้วน นอกจากนี้ Wilding & Juriado (2004) ที่ทบทวนงานวิจัยในอดีต 5 ฉบับพบว่าผู้บริโภคมักมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สำคัญ ดังนี้ 1) ลดต้นทุน 2) บริการที่ดีขึ้น 3) เพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน 4) ไม่ใช้การดำเนินงานหลักของกิจการ 5) เพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ขององค์กร 6) เพื่อปรับปรุงโครงสร้างองค์กรที่เกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานรวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จึงเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุหลายประการที่ทำให้กิจการต้องการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้อาจแตกต่างกันไปในแต่ละกิจการ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงควรต้องทราบความต้องการของตนเอง ในการพิจารณาว่าต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์หรือไม่ (Sohail & Al-Abdali, 2005) นอกจากนี้ ผู้บริโภครยัง

ควรที่จะมีความรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการแต่ละราย และคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์บนพื้นฐานของเป้าหมายและความต้องการของกิจการ (Sink & Langley, 1997)

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

Aguezoul (2014) ซึ่งทำการทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ตั้งแต่ปีค. ศ. 1990 พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Studies) มากกว่าที่จะเป็นการวิจัยในเชิงทฤษฎี (Theoretical Studies) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) และกรณีศึกษา (Case Study) เป็นหลัก (Marasco, 2008; Selviaridis & Spring, 2007) และพบว่าวิธีการที่ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ใช้ในงานวิจัยในอดีต มีมากมายหลายวิธี และหากมีการใช้วิธีการทางสถิติ ก็จะเป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Method) และวิธีอื่น เช่น การวิเคราะห์การจัดกลุ่ม (Cluster Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression) เป็นต้น วิธีการที่ใช้ในงานวิจัยในอดีตตรงลงมา คือ วิธีการตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ภายใต้การพิจารณาปัจจัยที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกหลายๆ ปัจจัยร่วมกัน วิธีการหลักๆ ในกลุ่มนี้ ได้แก่ Analytic Hierarchy Process (AHP) และ Analytic Network Process (ANP) ซึ่งวิธีการนี้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของวิธี AHP (ดู Ho, Xu, & Dey (2010) สำหรับคำอธิบายวิธีการเหล่านี้ในรายละเอียด) ส่วนวิธีการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากนี้ เป็นวิธีการที่มีใช้บ้างแต่ไม่มากนัก นอกจากนี้ Aguezoul (2014) ยังรวบรวมปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ปรากฏในวิจัยในอดีต ไว้ดังนี้

1. ต้นทุน (Cost) หมายถึง ต้นทุนในการใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ราคาค่าบริการ เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีต ถึง 46 ฉบับ
2. ความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์และผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดความร่วมมือ ความไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 44 ฉบับ
3. การบริการ (Service) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายของการให้บริการ ลักษณะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ การให้บริการก่อนและหลังการขาย เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 42 ฉบับ
4. คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เช่น ความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐาน SQAS/ISO การจัดการความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 40 ฉบับ
5. ระบบข้อมูลและอุปกรณ์ (Information and Equipment System) หมายถึง ระบบข้อมูลและอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ใช้ในการสื่อสาร และการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้า เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 38 ฉบับ
6. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 35 ฉบับ

7. การส่งมอบสินค้า (Delivery) หมายถึง การส่งมอบที่ตรงเวลา ความเร็วในการส่งมอบ อัตราการส่งมอบที่ตรงเวลา เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 28 ฉบับ

8. ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) หมายถึง ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีความรู้เกี่ยวกับบริการ มีความตรงต่อเวลา มีความสุภาพในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 24 ฉบับ

9. ฐานะการเงิน (Financial Position) การเงินที่มั่นคงของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ช่วยทำให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และมีการลงทุนในอุปกรณ์ที่ทันสมัยและการบริการที่ดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 19 ฉบับ

10. ที่ตั้ง (Location) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความครอบคลุมในพื้นที่กระจายสินค้า เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 16 ฉบับ

11. ชื่อเสียง (Reputation) ของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เป็นปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในอดีตถึง 11 ฉบับ

Spencer, Roger, & Daugherty (1994) เป็นงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยเหล่านี้เกือบทั้งหมด ยกเว้นเพียงฐานะทางการเงินของผู้ให้บริการเท่านั้น งานวิจัยนี้ จึงนำปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ Spencer et al. (1994) ใช้ มาทบทวน และจัดกลุ่มใหม่เป็น 5 กลุ่ม โดยอาศัยแนวคิดจากคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1991) ที่ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 5 กลุ่ม ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ที่พัฒนามาจากคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) ทั้งนี้ เนื่องจากสมมติฐานที่ว่าผู้ใช้บริการย่อมต้องการบริการที่ดีมีคุณภาพ จึงคัดเลือกผู้ให้บริการที่น่าจะสามารถให้บริการที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จึงควรเป็นปัจจัยที่สะท้อนคุณภาพการบริการนั่นเอง และเห็นว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจ (Assurance) และรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) มีความสัมพันธ์กัน ที่เกิดจากตัวองค์กรของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงรวม 2 องค์ประกอบนี้เข้าด้วยกัน แต่เนื่องจากการเปรียบเทียบผู้ให้บริการหลายราย ที่โดยปกติมีราคาค่าบริการแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเพิ่มราคาค่าบริการเป็นอีกหนึ่งกลุ่ม ได้เป็นกลุ่มปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ของการส่งมอบ (Delivery Reliability) กลุ่มปัจจัยนี้ ครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้าของ Aquezzoul (2014) และความเชื่อถือได้ของ Parasuraman et al. (1991)

- 1.1 ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (Right Time)
- 1.2 ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่กำหนด (Right Place)
- 1.3 ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามจำนวนที่กำหนด (Right Quantity)
- 1.4 ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามคุณภาพที่กำหนด (Right Quality)

2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Attentive to Serve) กลุ่มปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ และความเต็มใจของ Aguezzoul (2014) และการดูแลเอาใจใส่ของ Parasuraman et al. (1991)

2.1 มีการสื่อสารที่ดีกับผู้ใช้บริการ (Good Communication)

2.2 มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน (Provided Accurate and Complete Information)

2.3 มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ (Early Notification of Disruption)

2.4 เอาใจใส่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Personal Attention and Easy to Work with)

2.5 สามารถตอบคำถามหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการได้ (Customer Support)

3. ความยืดหยุ่นและการให้บริการที่หลากหลาย (Flexibility and Variety of Service) กลุ่มปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงบริการและความยืดหยุ่นของ Aguezzoul (2014) และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของ Parasuraman et al. (1991)

3.1 มีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้ (Variety of Available Service)

3.2 สามารถปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า (Willingness to Customize Service)

4. ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กลุ่มปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงคุณภาพ ระบบเครื่องมือ อุปกรณ์และข้อมูล ที่ตั้ง และชื่อเสียงของ Aguezzoul (2014) และการสร้างความมั่นใจและรูปลักษณ์ทางกายภาพของ Parasuraman et al. (1991)

4.1 ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (Reputation)

4.2 ความชำนาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับบริการ (Expertise)

4.3 มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการ (Technology Competence)

4.4 มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ (Geography Deployment)

5. ราคาค่าบริการ (Price) กลุ่มปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงต้นทุนของ Aguezzoul (2014)

5.1 อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการ (Reasonable Price)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทที่มีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมากในแต่ละเดือนอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ให้บริการในหลายประเทศ จำนวน 5 ราย ถือได้ว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการที่ต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์และมีกระบวนการคัดเลือกที่รัดกุม มีประสิทธิภาพ มิฉะนั้น จะเกิดปัญหาในการดำเนินงานอย่างมาก โดยแยกเป็นผู้ให้บริการขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก เพื่อดูว่าจะมีความแตกต่างระดับความสำคัญที่ให้กับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์หรือไม่ ถือเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการ

วิจัยในลักษณะกรณีศึกษา (Case Study) ที่เป็นวิธีการที่ใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษากระบวนการและปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กลุ่มตัวอย่างไม่จำเป็นต้องมีเป็นจำนวนมากอย่างการศึกษาแบบสำรวจ เนื่องเป็นการศึกษาแบบเชิงลึกที่พิจารณาถึงลักษณะการดำเนินงานเฉพาะตัวของแต่ละกิจการประกอบด้วย ซึ่งทำให้มุมมองของผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป ถึงแม้ว่าการเก็บข้อมูลแบบการสำรวจจะให้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในวงกว้าง ผลการศึกษาที่ได้เป็นการนำเสนอในภาพรวม จึงอาจทำให้การทำความเข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการที่ต้องพิจารณาถึงลักษณะการดำเนินงานของผู้ใช้บริการแต่ละรายประกอบด้วยไม่สามารถทำได้

การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการคัดเลือกและประสานงานกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ราย ดังนี้

- ผู้ให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายที่ 1 ตำแหน่ง Operation Specialist มีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี
- ผู้ให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายที่ 2 ตำแหน่ง International Trade Specialist มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี
- ผู้ให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายที่ 3 ตำแหน่ง Traffic Officer มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี
- ผู้ให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายที่ 4 ตำแหน่ง Trading and Purchase มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี
- ผู้ให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายที่ 5 ตำแหน่ง Regulatory Affairs Specialist มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี

งานวิจัยนี้ศึกษาระดับความสำคัญของเหตุผล และปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ และมีการนำระดับความสำคัญที่ผู้ให้บริการตอบมาหาค่าดัชนีความสำคัญ เพื่อวัดดูประสงค์ของการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของเหตุผลและปัจจัยเหล่านั้น ตามสมการดังต่อไปนี้

ดัชนีความสำคัญ = ผลรวมของจำนวนผู้ให้บริการที่ให้ระดับความสำคัญ, x ระดับความสำคัญ;

โดยที่: ดชนีความสำคัญ ที่คำนวณได้จะถูกนำมาแปลผลในเชิงเปรียบเทียบว่า เหตุผลหรือปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่ากัน เช่น หากดัชนีความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่คำนวณได้มีค่าตั้งแต่ 23-25 ปัจจัยที่มีค่าดัชนีความสำคัญที่คำนวณได้สูงที่สุด ในกรณีนี้คือ 25 ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงที่สุดเป็นลำดับแรก ปัจจัยที่มีค่าดัชนีความสำคัญ เท่ากับ 24 ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 2 และปัจจัยที่มีค่าดัชนีความสำคัญ เท่ากับ 23 ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 3 เป็นต้น

ผลการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 ต่อไปนี้ แสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้ง 5 รายที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด ได้แก่ จำนวนพนักงาน ลักษณะของธุรกิจ ประเภทสินค้า ความถี่ในการนำเข้า-ส่งออกต่อเดือน และรูปแบบการขนส่งที่ใช้ เรียงลำดับตามความถี่ในการใช้บริการจากมากไปน้อย

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	จำนวนพนักงาน	ธุรกิจ	ประเภทสินค้า	ความถี่ในการนำเข้า-ส่งออก	รูปแบบการขนส่ง
1	> 100 คน	ขนส่งระหว่างประเทศ	ขายระหว่างบรรทุกสินค้า	61,464 รายการ/เดือน	อากาศ
2	> 100 คน	ผลิต	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	7,415 รายการ/เดือน	บก ทะเล อากาศ
3	> 100 คน	ผลิต	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	1,700 รายการ/เดือน	บก ทะเล อากาศ
4	< 20 คน	นำเข้า-ส่งออก	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วนรถยนต์	105 รายการ/เดือน	ทะเล อากาศ
5	21-50 คน	นำเข้า-ส่งออก	เครื่องมือแพทย์	70 รายการ/ เดือน	อากาศ

เหตุผลในการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับเหตุผลที่หลากหลาย งานวิจัยนี้จึงสอบถามถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ตารางที่ 4.2: ระดับความสำคัญของเหตุผลในการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

เหตุผลในการพิจารณาเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ					ดัชนีความสำคัญ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สามารถให้บริการด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่ากิจการทำกิจกรรมเหล่านั้นเอง	4	1				24
2. ลดภาระในการบริหารพนักงาน	4	1				24
3. ลดการลงทุนในสินทรัพย์ เช่น รถบรรทุก อุปกรณ์ในการจัดการคลังสินค้า เป็นต้น	3	2				23
4. ผู้ให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการได้	3	2				23
5. คุณภาพในการให้บริการดีกว่าการที่กิจการทำกิจกรรมเหล่านั้นเอง	3	1	1			22
6. กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ไม่ใช่กิจกรรมหลักที่กิจการต้องการทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการจัดการ	3	1		1		21

จากดัชนีความสำคัญของเหตุผลต่างๆ ในตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า เหตุผลที่ 1 และเหตุผลที่ 2 ถือเป็นเหตุผลที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก เหตุผลที่มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ เหตุผลที่ 3 และเหตุผลที่ 4 ส่วนเหตุผลที่ 5 และ 6 ถือได้ว่าเป็นเหตุผลที่มีความสำคัญสูงมาก เป็นลำดับถัดๆ มา และไม่ชัดเจนเท่า 4 เหตุผลแรก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางรายเห็นว่าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์อาจไม่ได้ส่งมอบคุณภาพการบริการที่ดีกว่าเสมอไป นอกจากนี้ แม้กิจกรรมด้านโลจิสติกส์จะเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทในการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการทั้ง 5 ราย มีการนำเข้าสู่ส่งออกเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมโลจิสติกส์จึงจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักอย่างหนึ่งในการดำเนินงาน ผู้ใช้บริการจึงเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จากเหตุผลอื่นมากกว่า จึงอาจกล่าวได้ว่า เหตุผล 1 ถึง 4 เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ประเภทของบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้

ประเภทของบริการที่เลือกใช้และไม่เลือกใช้ ยังให้มุมมองอีกด้านหนึ่งของเหตุผลในการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ งานวิจัยนี้จึงสอบถามถึงประเภทของบริการที่เลือกใช้ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 และเหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการอื่นๆ ด้วย

ตารางที่ 4.3: ประเภทของบริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้

ประเภทของบริการที่เลือกใช้	ผู้ใช้บริการรายที่				
	1	2	3	4	5
การขนส่งทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ การดำเนินพิธีการออกของ	✓	✓	✓	✓	✓
การกระจายสินค้าไปยังลูกค้า			✓	✓	✓
การจัดการคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าภายในคลัง				✓	
การบรรจุสินค้าเข้าบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม การติดฉลากสินค้าและบรรจุหีบห่อ					
การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ		✓			

จากประเภทของบริการที่เลือกใช้ในตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการให้เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการอื่นดังนี้

ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ใช้ 1 บริการ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ และการดำเนินพิธีการออกของไม่เลือกใช้บริการอื่น เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่มีบริการในส่วนนี้

ผู้ใช้บริการรายที่ 2 ใช้ 2 บริการ ได้แก่ 1) การขนส่งทางอากาศ และทางบก การดำเนินพิธีการออกของ และ 2) การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ ไม่เลือกใช้บริการอื่น เนื่องจากอาจเกิดปัญหาข้อมูลที่เป็นความลับของสินค้ารั่วไหลออกไป

ผู้ใช้บริการรายที่ 3 ใช้ 2 บริการ ได้แก่ 1) การขนส่งทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ และการดำเนินพิธีการออกของ 2) การกระจายสินค้าไปยังลูกค้า ไม่เลือกใช้บริการอื่น เนื่องจากต้องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสินค้าของกิจการ

ผู้ใช้บริการรายที่ 4 ใช้ 3 บริการ ได้แก่ 1) การขนส่งทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ และการดำเนินพิธีการออกของ 2) การกระจายสินค้าไปยังลูกค้า และ 3) การจัดการคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าภายในคลัง ไม่เลือกใช้บริการอื่น เนื่องจากผู้ส่งสินค้ามีการดำเนินการติดฉลากสินค้าและบรรจุหีบห่อมาให้เรียบร้อยแล้ว

ผู้ใช้บริการรายที่ 5 ใช้ 2 บริการ ได้แก่ 1) การขนส่งทางอากาศ และการดำเนินพิธีการออกของ และ 2) การกระจายสินค้าไปยังลูกค้า ไม่เลือกใช้บริการอื่น เนื่องจากผู้ใช้บริการดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าเครื่องมือแพทย์ กิจการไม่มีนโยบายการเก็บสินค้าคงคลังเนื่องจากสินค้าทั้งหมดเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง และเป็นสินค้าที่มีความต้องการใช้เร่งด่วน อีกทั้ง ผู้ให้บริการขนส่งยังสามารถให้บริการจัดส่งให้กับลูกค้าได้โดยตรงหลังจากดำเนินพิธีการศุลกากรเสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่วนการติดฉลากสินค้าและบรรจุหีบห่อมีการดำเนินการมาจากผู้ส่งสินค้าหรือโรงงานผู้ผลิตเรียบร้อยแล้ว

จะเห็นได้ว่า บริการที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้นั้น เป็นบริการที่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นบริการในส่วนที่เติมเต็มการดำเนินงานในส่วนที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการดำเนินการเอง

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ มีการศึกษา 2 ส่วน โดย ส่วนแรกเป็นการสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจเบื้องต้นว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ใดบ้าง และเป็นลำดับก่อนหลังอย่างไร ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงเป็นลำดับแรกๆ น่าที่จะเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการตระหนักถึง และมีอิทธิพลในการพิจารณามากกว่าปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงเป็นลำดับหลังๆ ส่วนที่ 2 สอบถามถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น เพื่อตรวจสอบว่ามีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ แต่ไม่ได้ถูกกล่าวถึงในการตอบคำถามในส่วนแรกที่เป็นคำถามปลายเปิดหรือไม่ และปัจจัยเหล่านั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ผลการสัมภาษณ์โดยคำถามปลายเปิด แสดงในตาราง 4.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4: ลำดับของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ถูกกล่าวถึงโดยผู้ใช้บริการแต่ละราย

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์	ผู้ใช้บริการรายที่					รวม (ราย)
	1	2	3	4	5	
คุณภาพการบริการ มาตรฐานการให้บริการ	2			3	1	3
ความรวดเร็ว		2	3	2		3
ความปลอดภัย		4	2			2
ราคาค่าบริการ	1	1	1	4	2	5
รูปแบบการขนส่ง		3		1		2

ผู้ใช้บริการทั้ง 5 รายต่างให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการ โดยที่ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ถึง 3 กล่าวถึงราคาค่าบริการเป็นลำดับแรก ตามด้วยคุณภาพการบริการและมาตรฐานในการให้บริการ ความรวดเร็ว และความปลอดภัยเป็นลำดับถัดมา ดังที่ผู้ใช้บริการรายที่ 2 ระบุว่า “การคัดเลือกจะพิจารณาจากราคา ความรวดเร็ว รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมกับสินค้าของบริษัททั้งในแง่ต้นทุนการขนส่ง และความปลอดภัย” ส่วนผู้ใช้บริการรายที่ 3 ระบุว่า “จะพิจารณาจากราคาที่เหมาะสม ความปลอดภัย และความรวดเร็ว”

ส่วนผู้ใช้บริการรายที่ 4 ที่มีการนำเข้าสู่ออกประมาณ 105 รายการต่อเดือนโดยใช้รูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ กล่าวว่า “พิจารณาจากบริการว่าตรงตามจุดประสงค์และครอบคลุมหรือไม่ ความรวดเร็วในการให้บริการมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ ราคาไม่สูงเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นในมาตรฐานเดียวกัน” จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการรายนี้ที่ให้บริการหลายรูปแบบ เน้นการบริการที่ครอบคลุม ความรวดเร็วในการให้บริการ และมาตรฐานในการให้บริการเป็นลำดับแรก ส่วนราคาค่าบริการได้รับการกล่าวถึงเป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนผู้ใช้บริการรายที่ 5 ที่มีการนำเข้าส่งออกประมาณ 70 รายการต่อเดือน และใช้การขนส่งทางอากาศเพียงรูปแบบเดียว ไม่ได้กล่าวถึงราคาค่าบริการเป็นอันดับแรก แต่กลับระบุว่า “ดูในเรื่องของคุณภาพการบริการและการดำเนินงานเป็นหลัก มาตรฐานรับรองการให้บริการ และเทียบกับอัตราค่าบริการ” ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าที่นำเข้าเป็นอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่การส่งสินค้าต้องตรงตามแผนมีความสำคัญมาก เนื่องจากสินค้าต้องมาทันความต้องการใช้ที่เร่งด่วนจึงเน้นคุณภาพการบริการเป็นหลัก

จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างของความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ ที่พิจารณาจากการถูกกล่าวถึงเป็นลำดับก่อนหลังที่ต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่แตกต่างกันตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการแต่ละราย นอกจากนี้ ยังอาจสะท้อนถึงอำนาจในการต่อรองของผู้ใช้บริการอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ถึง 3 ที่มีการนำเข้าส่งออกในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก มีอำนาจต่อรองสูงกว่าผู้ใช้บริการรายอื่นผู้ใช้บริการเหล่านี้ จึงสามารถต่อรองราคา เพื่อให้ได้ให้อัตราค่าบริการที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการเป็นหลัก แต่อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการรายใหญ่ แม้จะพิจารณาราคาค่าบริการเป็นหลัก แต่คุณภาพการบริการ มาตรฐานในการให้บริการ ความรวดเร็ว และความปลอดภัย ต้องผ่านเกณฑ์หรือเป็นไปตามที่กิจการต้องการ ดังที่ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ระบุว่า “การตัดสินใจขึ้นอยู่กับต้นทุนและกำไรของบริษัท... กรณีต้องเลือกใช้บริการภายนอก วิธีสรรหาคือ คุณภาพการบริการเทียบเท่ากับมาตรฐานของบริษัทให้บริการกับลูกค้าได้เสมือนกับที่บริษัทต้องการและหลักปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน” ในขณะที่ผู้ใช้บริการขนาดเล็กลงมาอาจมีอำนาจในการต่อรองราคาค่าบริการที่ไม่เทียบเท่ากับผู้ใช้บริการขนาดใหญ่ ดังนั้น รูปแบบการขนส่งที่ครอบคลุมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ คุณภาพการบริการ และมาตรฐานการบริการ จึงเป็นสิ่งที่ได้รับการพิจารณาเป็นหลัก และพิจารณาราคาค่าบริการที่เหมาะสมเท่าที่จะเป็นไปได้ประกอบ

ส่วนการสอบถามถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านแบ่งออกเป็นหลายมิติ ผลการสัมภาษณ์ แสดงในตาราง 4.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ					ดัชนีความสำคัญ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. ความเชื่อถือได้ของการส่งมอบ (Delivery Reliability)						
ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	5					25
ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่กำหนด	5					25
ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามที่กำหนด	5					25
ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามคุณภาพที่กำหนด	5					25

ตารางที่ 4.5: ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ					ดัชนีความสำคัญ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
2. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Attentive to Serve)						
มีการสื่อสารที่ดีกับผู้ใช้บริการ	4	1				24
มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน	5					25
มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ	5					25
เอาใจใส่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4	1				24
สามารถตอบคำถามหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการได้	4	1				24
3. ความยืดหยุ่นและบริการที่หลากหลาย (Flexibility and Variety of Service)						
มีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้	3	2				23
สามารถปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า	3	2				23
4. ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers)						
ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ	4	1				24
ความชำนาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับบริการ	4	1				24

ตารางที่ 4.5: ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับความสำคัญ					ดัชนีความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการ	4	1				24
มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ	5					25
5. ราคา (Price)						
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการ	5					25

ด้านความเชื่อถือได้ของการส่งมอบ พบว่าผู้ให้บริการทั้ง 5 ราย มีความเห็นตรงกันว่า ความเชื่อถือได้ของการส่งมอบเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรกทุกมิติ ดังที่เห็นได้จากเหตุผลที่ผู้ให้บริการรายที่ 1 ระบุว่า “ความน่าเชื่อถือนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการโลจิสติกส์ เพราะการส่งมอบสินค้าที่ตรงตามกำหนดจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก...ลูกค้ามีการใช้บริการมากขึ้น ทำให้บริษัทได้รับผลกำไรที่มากขึ้น สร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ” ผู้ให้บริการรายอื่นก็ให้เหตุผลทำนองเดียวกัน เช่น ผู้ให้บริการรายที่ 3 ระบุว่า “การจัดส่งที่ตรงเวลา ถูกต้อง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และความลับของลูกค้า จะทำให้บริษัทคู่ค้าไว้วางใจในด้านความปลอดภัยของสินค้าและข้อมูลของสินค้า”

ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้ให้บริการทั้ง 5 ราย เห็นว่า มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ เป็น 2 มิติที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก ดังที่ผู้ให้บริการรายที่ 1 ระบุว่า “ต้องการทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เพื่อวางแผนการทำงานต่อไป...ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในกิจการในเรื่องของความแม่นยำ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และให้คำแนะนำที่ดีกับผู้ใช้บริการได้อย่างดี” และหากผู้ให้บริการมีการแจ้งเตือนถึงปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการได้เร็วเท่าใด ยิ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการจะสามารถทราบถึงปัญหา และหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้เร็วมากขึ้นเท่านั้น ดังที่เห็นได้จากเหตุผลที่ผู้ให้บริการรายที่ 4 ระบุว่า “การทำงานย่อมเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ...เมื่อเกิดปัญหาผู้ให้บริการต้องรีบแจ้งทันที หรือเมื่อมีข้อสงสัยต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง” ส่วนมิติอื่นที่เหลือมีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 2 ดังที่ผู้ให้บริการรายที่ 2 กล่าวว่า “(ต้องการให้)ดูแลตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสนใจในรายละเอียดของรูปแบบธุรกิจของบริษัท” จะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการทั้ง 5 รายให้ความสำคัญกับมิติที่เน้นการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการมากกว่า

กล่าวคือ เน้นการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตั้งแต่แรก และการได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วเมื่อพบปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้การส่งมอบสินค้าเป็นไปตามแผนงานให้มากที่สุด

ด้านความยืดหยุ่นและบริการที่หลากหลาย มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 3 ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะตระหนักถึงความสำคัญของความยืดหยุ่นและบริการที่หลากหลาย แต่อาจไม่ได้มองว่าเป็นปัจจัยที่คำนึงถึงเป็นลำดับแรกเสมอไป เนื่องจากสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นประกอบกัน เพื่อผสมผสานบริการให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการบางรายอาจไม่ได้ต้องการใช้บริการที่หลากหลายมากนัก ดังที่ผู้ใช้บริการรายที่ 5 ระบุว่า “บริษัทมีการให้บริการรูปแบบการขนส่งทางอากาศเท่านั้น จึงไม่ได้ใช้แบบอื่น ๆ มากนัก”

ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ พบว่าผู้ใช้บริการทั้ง 5 ราย มีความเห็นตรงกันว่ามีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ เป็นมิติที่มีความสำคัญสูงสุด เป็นลำดับแรกในการคัดเลือกให้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากจะมีผลต่อความสามารถในการให้บริการจัดส่งสินค้าได้ในพื้นที่ต่างๆ โดยตรงดังที่ผู้ใช้บริการรายที่ 2 ระบุว่า “องค์กรขนาดใหญ่จะสามารถรองรับการให้บริการได้ดี ตามลักษณะรูปแบบของจุดหมายปลายทาง” ส่วนมิติอื่นที่เหลือ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญแตกต่างกันบ้างจึงมีดัชนีความสำคัญรองลงมา

ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 5 ราย เห็นว่า การที่ผู้ให้บริการมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับบริการ เป็นปัจจัยที่มีดัชนีความสำคัญสูงสุด เป็นลำดับแรก ผู้ใช้บริการทั้ง 5 ราย ระบุเหตุผลไว้คล้ายคลึงกัน คือ ราคาค่าบริการ มีผลต่อต้นทุนของผู้ใช้บริการและกำไรที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการแต่ละรายในการรับบริการเดียวกัน

ในส่วนนี้เป็นการรายงานผลการศึกษากจากการให้ผู้ให้บริการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือกแล้ว 2-3 ราย ในการรับบริการเดียวกัน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ระดับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแต่ละรายแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ใช้บริการเดียวกันจากผู้ให้บริการ 2 ราย ระบุว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของกิจการอยู่บนมาตรฐานเดียวกัน ตามเงื่อนไขที่กิจการกำหนดไว้ ผู้ให้บริการที่ได้รับการคัดเลือกจึงให้บริการที่มีมาตรฐานและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการเหมือนกัน

ผู้ใช้บริการรายที่ 2 ใช้บริการเดียวกันจากผู้ให้บริการ 3 ราย มีความเห็นว่าผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย สามารถส่งมอบบริการที่ดีได้ตามรูปแบบการให้บริการของตน โดยมีคุณภาพการบริการที่ไม่ต่างกันมากนัก และแม้ผู้ให้บริการบางรายจะมีบริการขนส่งในรูปแบบเดียวเท่านั้น และให้บริการที่ไม่หลากหลายแต่ผู้ใช้บริการรายนี้ใช้บริการจากผู้ให้บริการอื่นอีก 2 รายที่ให้บริการการขนส่งหลายรูปแบบ และบริการอื่นที่หลากหลาย รวมถึงการจัดการคลังสินค้าด้วย สาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการต่างกัน คือ การมีเครื่องมือในการให้บริการที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในการดำเนินงานเชิงลึกด้านศุลกากร

ผู้ใช้บริการรายที่ 3 ใช้บริการเดียวกันจากผู้ให้บริการ 3 ราย เห็นว่า ผู้ให้บริการรายที่ 1 ที่คิดราคาค่าบริการที่สูงกว่ารายอื่น มีความเชื่อถือได้ของการส่งมอบดีกว่าผู้ให้บริการอีก 2 ราย ให้ความสำคัญใส่ใจในการให้บริการเท่าเทียมกันกับผู้ให้บริการอีก 2 ราย แม้จะมีความยืดหยุ่นในการบริการน้อยกว่า แต่มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการที่ดีกว่า ดังที่ผู้ใช้บริการรายนี้ ระบุว่า “ผู้ให้บริการรายที่ 1 ให้บริการได้เร็วแต่มีข้อจำกัดในรอบการตรวจปล่อย รอบการจัดส่ง รวมถึงมีอัตราค่าบริการที่สูง แต่ตัวแทนรายอื่น ๆ สามารถให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตลอด แต่ก็มีข้อเสียคือระบบและเทคโนโลยียังไม่ทันสมัยเพียงพอ” สาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ก็คือ การมีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการ ซึ่งสะท้อนอยู่ในราคาค่าบริการที่สูงกว่าด้วย

ผู้ใช้บริการรายที่ 4 ใช้บริการเดียวกันจากผู้ให้บริการ 3 ราย ผู้ให้บริการทั้ง 3 รายสามารถสร้างความเชื่อถือได้ในการส่งมอบได้ดี แต่ผู้ให้บริการรายที่ 3 ต้องปรับปรุงการส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเวลาที่กำหนดผู้ให้บริการทั้ง 3 รายให้ความสำคัญใส่ใจในการให้บริการได้ดีมากเท่ากัน แม้ผู้ให้บริการ 2 รายแรก จะมีบริการที่ไม่หลากหลายมากนัก แต่ก็มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการที่ดีกว่าผู้ให้บริการรายที่ 3 ดังที่ผู้ใช้บริการระบุว่า “ผู้ให้บริการสามารถส่งมอบบริการได้ตามความคาดหวัง อาจมีแตกต่างกันในเรื่องของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพบริการที่ได้รับแตกต่างกันไป”

ผู้ใช้บริการรายที่ 5 ใช้บริการเดียวกันจากผู้ให้บริการ 2 ราย ระบุว่า “ผู้ให้บริการรายที่ 1 สามารถส่งมอบบริการได้ตามความคาดหวังในทุกบริการ แต่ผู้ให้บริการรายที่ 2 สามารถตอบสนองความต้องการของกิจการได้เพียงบางกรณีเท่านั้น” สาเหตุที่คุณภาพการบริการต่างกัน ก็คือ “ความรู้ ความชำนาญของพนักงาน และแบบแผนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ ของผู้ให้บริการรายที่ 1 ซึ่งมีราคาค่าบริการสูง แต่ก็เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ”

สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้ มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันพอสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการทั้ง 5 รายเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ 1) ต้องการต้นทุนที่ต่ำกว่ากิจการทำกิจกรรมเหล่านั้นเอง 2) ลดภาระในการบริหารพนักงาน 3) ลดการลงทุนในสินทรัพย์ และ 4) ผู้ให้บริการมีบริการหรือสามารถปรับการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ยังพบว่า บริการที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายเลือกใช้เป็นบริการที่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการ เป็นบริการในส่วนที่เติมเต็มการดำเนินงานในส่วนที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการดำเนินการเอง จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน โดยการจัดหาตัวแทนให้ดำเนินการแทนตามความต้องการ และโอนภาระในการบริหารบุคลากรและการลงทุนในสินทรัพย์ไปให้กับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหลายราย ผู้ใช้บริการแต่ละรายจึงมีส่วนร่วมในการแบกรับต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและการลงทุนในสินทรัพย์ในจำนวนที่น้อยกว่าต้นทุนในกรณีที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายดำเนินการเอง ทำให้ต้นทุนลดลงได้ใน

ที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จึงควรตระหนักถึงเหตุผลเหล่านี้ของผู้ใช้บริการและนำมาใช้ในการพัฒนาจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ควรเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์แทนผู้ให้บริการ รวมไปถึงการลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยจำเป็นแก่การให้บริการที่เชื่อถือได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า หรือจัดให้มีโดยการประสานงานและดำเนินงานร่วมกับธุรกิจที่มีการลงทุนในอุปกรณ์เหล่านี้

เมื่อสอบถามถึงปัจจัยในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์โดยใช้คำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระบุราคาค่าบริการเป็นลำดับแรก คุณภาพการบริการและมาตรฐานในการให้บริการ ความรวดเร็ว ความปลอดภัยเป็นลำดับถัดมา แต่เมื่อสอบถามถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน พบว่าผู้ให้บริการทุกรายเห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ทุกปัจจัย แต่มีความสำคัญมากน้อยต่างกัน ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของการส่งมอบ มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ รวมถึงราคาค่าบริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 2 ได้แก่ การสื่อสารที่ดีกับผู้ใช้บริการเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความเต็มใจสามารถตอบคำถามหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการได้ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ความชำนาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับบริการ มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญสูงมากเป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ มีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้ สามารถปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาที่ได้จากการสอบถามโดยคำถามปลายเปิดได้รับการยืนยันโดยผลการศึกษาจากการสอบถามถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น กล่าวคือผู้ให้บริการทุกรายให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ของการส่งมอบสินค้าตามที่กำหนด ในราคาค่าบริการที่ต่ำกว่ากิจการทำเองหรือเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับเหตุผลที่เป็นเป้าหมายสุดท้าย (Ultimate Goal) ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ คือ เพื่อลดต้นทุน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยอื่นที่ได้รับการจัดอันดับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศซึ่งมีผลต่อความสามารถในการให้บริการจัดส่งสินค้าได้ในพื้นที่ต่างๆ โดยตรง ถือได้ว่าล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งก็คือการส่งมอบสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการและเชื่อถือได้ เนื่องจากการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนช่วยให้มีการวางแผนการดำเนินงานที่ถูกต้องชัดเจน และเมื่อเกิดปัญหา มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเพื่อให้อุปกรณ์ได้รับการแก้ไขและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เหลือที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากน้อยต่างกัน จะสังเกตเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการที่ผู้ให้บริการมองว่ามีความสำคัญมากน้อยต่างกันต่อความเชื่อถือได้ของบริการนั่นเอง

เมื่อสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้ระดับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแต่ละรายแตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ระบุว่าคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการที่ตนเลือกใช้นั้นไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้ให้บริการรายนี้เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีมาตรฐานการบริการที่ใกล้เคียงกัน ส่วนผู้ให้บริการ

อื่นทั้ง 4 รายเห็นว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน และเห็นว่าเกิดจากความรู้อาเซียนในการให้บริการของพนักงานของผู้ให้บริการ และความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณากลับไปยังเหตุผลในการเลือกใช้บริการ คือสามารถดำเนินงานได้โดยลดภาระในการบริหารบุคลากรและการลงทุนในสินทรัพย์ จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากร 2 กลุ่มนี้ อันได้แก่ พนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ และระบบข้อมูลและอุปกรณ์ รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำกิจกรรมโลจิสติกส์ เป็นทรัพยากรที่ผู้ให้บริการต้องการพึ่งพาผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในการจัดหาและบริหารทรัพยากรเหล่านี้แทนกิจการ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ควรเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ รวมไปถึงการจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยจำเป็นแก่การให้บริการที่เชื่อถือได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ไม่ว่าจะโดยการลงทุนเองหรือร่วมมือกับธุรกิจอื่นที่ลงทุนอยู่แล้ว ดังที่ได้อภิปรายมาก่อนหน้านี้แล้ว

งานวิจัยนี้ มีประโยชน์ต่อทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ หลายประการดังนี้ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่น่าเสนอในงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งความสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้กับปัจจัยแต่ละด้านอาจแตกต่างกันไปในแต่ละกิจการ ขึ้นกับเหตุผลและประเภทของบริการที่ผู้ให้บริการต้องการใช้เพื่อเติมเต็มการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ แต่โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุดกับความเชื่อถือได้ในการส่งมอบ โดยมีราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังควรให้ความสำคัญกับการประเมินค่าผู้ให้บริการมีพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ใช้ในการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการดีเพียงใด ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับ มิติอื่นของปัจจัยด้านความเอาใจใส่ในการบริการเป็นสิ่งที่สามารถฝึกอบรมพนักงานได้ไม่ยากและไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก ส่วนความยืดหยุ่นและความหลากหลายของบริการนั้นผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นประกอบกันได้ และในทางกลับกัน ผู้ให้บริการที่ให้บริการไม่หลากหลาย อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริการนั้นๆ มากกว่าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ให้บริการหลากหลายก็ได้

ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยมีปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของการส่งมอบ มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการอยู่ในหลายประเทศ และราคาค่าบริการ นอกจากนี้การวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่า ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้มีความเชื่อมโยงกับลักษณะการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ในการนำเสนอบริการ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ควรที่จะต้องวิเคราะห์การดำเนินงานของลูกค้าและทำความเข้าใจถึงเหตุผลและประเภทของบริการที่ลูกค้าอาจต้องใช้ เพื่อให้สามารถประเมินความต้องการของลูกค้าและสามารถนำเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ยังควรให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ รวมถึงการลงทุนในเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งเป็น 2 สาเหตุหลักที่ทำให้คุณภาพการบริการต่างกัน

References

- Aghazadeh, S (2003). How to choose an effective third-party logistics provider. *Management Research News*, 26, 7, 50-58.
- Aguezoul, A. (2014). Third-party logistics selection problem: a literature review on criteria and methods. *Omega*, 49, 69-78.
- Fawcett, S.E., Birou, L., & Taylor, B.C. (1993). Supporting global operations through logistics and purchasing. *International Journal of Physical distribution & Logistics Management*, 23(4), 3-11.
- Goldsmith M. (1989). Outsourcing plays a role in corporate strategies. *Transportation & Distribution*, October, 18-22.
- Ho W., Xu X., & Dey P.K. (2010). Multi-Criteria decision making approaches for supplier evaluation and selection: a literature review. *European Journal of Operational Research*, 202(1), 16-24.
- Lieb, R.C. (1992). The use of third-party logistics services by large American manufacturers. *Journal of Business Logistics*, 13(2), 29-42.
- Lieb, R.C., & Randall, H. (1996). A comparison of the use of third-party logistics services by large American manufacturers. *Journal of Business Logistics*, 17(1), 305-320.
- Marasco, A. (2008). Third-party logistics: a literature review. *International Journal of Production Economics*, 113(1), 127-147.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, Fall, 41-50.
- PROTRANS, (2003). The role of third-party logistics service providers and their impact on transport. Retrieved on March 1, 2019 from https://trimis.ec.europa.eu/sites/default/files/project/documents/20060727_154949_55762_PROTRANS_final_report.pdf
- Richardson, H.L. (1992). Outsourcing: the power worksource. *Transportation & Distribution*, July, 22-24.
- Selviaridis, K., & Spring, M. (2007). Third party logistics: a literature review and research agenda. *The international Journal of Logistics Management*, 18(1), 125-150.
- Sheffi, Y. (1990). Third party logistics: present and future prospect. *Journal of Business Logistics*, 11(2), 27-39.

- Sink, H., & Langley, C.J. Jr (1997). A managerial framework for the acquisition of third-party logistics services. *Journal of Business Logistics*, 18(2), 163-189.
- Sohail M.S., & Al-Abdali, O.S. (2005). The usage of third party logistics in Saudi Arabia. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 35(9), 637-653.
- Spencer, M.S., Roger, D.S., & Daugherty, P.J. (1994). JIT systems and external logistics suppliers. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(6), 60-74.
- Stefansson G. (2006). Collaborative logistics management and the role of third-party service providers. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(2), 76-92.
- Tompkins, J. (1999). Third party logistics: only the name remains the same. *Food Logistics*, July-August, 8.
- Wilding, R., & Juriado R. (2004). Customer perceptions on logistics outsourcing in the European consumer goods industry. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(8), 628-644.