



## ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด

### Important Factor towards Selection Transportation Service:

#### Case Study of SC Group Company Limited

### เกรียงศักดิ์ ทองสุข<sup>1</sup>, วิชยุทธ ธิมานุตร<sup>2</sup> และเอกนารี ทุมพล<sup>3</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, bananaboat002@hotmail.com

<sup>2</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, vichayut@hotmail.com

<sup>3</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, Akenaree@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านค่าขนส่ง รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านเวลาขนส่ง ด้านศักยภาพระวางบรรทุก ด้านความถี่บริการ และด้านความปลอดภัย และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่มีประเภทของกิจการ ขนาดธุรกิจ และระยะเวลาการประกอบธุรกิจต่างกัน ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยสำคัญ, การเลือก, บริการขนส่ง

#### ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study the important factors towards transportation service selection: A Case Study of SC Group Company Limited, and 2) to compare the important factors toward transportation service selection, classified by organizational factors. The population consisted of 50 agents of client companies who use transportation services with SC Group Company Limited. The instrument used for data collection was a questionnaire with an Index of item-objective congruence (IOC) between 0.67-1.00 and the overall reliability of 0.95. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and the hypothesis testing by mean comparison table.



The results were as follows: The important factors toward transportation service selection: A Case Study of SC Group Company Limited, overall, the importance of the service selection was at a high level. The most important aspect was Transportation cost, followed by Reliability, Time, Freight capacity, Service frequency, and Security respectively. The hypothesis testing found that the agents of client companies who were different business type, business size, and business duration prioritized to select transportation service of SC Group Company Limited, overall, it was not different.

**Keywords:** Import Factors, Related, Decision Making, Seafreight

## 1. บทนำ

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่กระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลกซึ่งส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมของไทยเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดโอกาสในการประกอบธุรกิจมากมายหลายประเภท รวมทั้งธุรกิจที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ผู้บริโภคในปัจจุบันมีความต้องการใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการมากขึ้น ก่อให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ตาม ภาคธุรกิจได้หันมาให้ความสนใจการแข่งขันกันในด้านบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้เทคนิคทางการขาย เทคนิคทางการตลาด วิศวกรรมรวมถึงการบริการหลังการขายที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมด้านการบริการจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เล็กที่สุดจนกระทั่งอุตสาหกรรมใหญ่ก็ตาม ย่อมมีองค์ประกอบของเป้าหมายของการขายและการบริการ เพื่อให้มีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจบริการ การประกอบธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างหนึ่งจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจผู้รับบริการ เพราะกลยุทธ์ความสำเร็จในงานบริการก็คือความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการ การที่ลูกค้าได้รับบริการตามความต้องการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศิวานนท์ จันทระประวีติ และกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 2562, น. 62)

กลุ่มบริษัทเอสซีกรุปเป็นหนึ่งในผู้นำและผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์เชิงบูรณาการของประเทศไทยที่ให้การบริการด้านการขนส่งปิโตรเลียม น้ำมันเชื้อเพลิง แก๊สธรรมชาติ(CNG/NGV)เคมีภัณฑ์ รถยนต์และสินค้าทั่วไปทั้งทางบกและทางน้ำ โดยมีเครือข่ายการให้บริการอย่างครบวงจรของตนเอง อาทิ รถขนส่งสินค้า เรือขนส่งสินค้า ท่าเรือขนส่งสินค้า คลังสินค้า คลังสารเคมีเหลว คลังแก๊สแอลพีจี ตู้ต่อเรือ รวมถึงบริการทางน้ำอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง อาทิ เรือนำร่อง เรือลากจูง (Tug Boat)บริการกู้ภัยฉุกเฉินทางทะเล บริการกำจัดคราบน้ำมันในทะเลและเรือสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกชายฝั่งแก่อุตสาหกรรมขุดเจาะน้ำมันและแก๊สธรรมชาติ (Offshore Supply Vessel) ปัจจุบันกลุ่มบริษัทเอสซีกรุปมีบริษัทในเครือกว่า 20 บริษัท หน่วยงานสาขามากกว่า 40สาขา นับเป็นเครือข่ายโลจิสติกส์ที่ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทยมากที่สุด มีพนักงานที่มีคุณภาพกว่า 3,000 คน และมีรายได้รวมกว่า 6 พันล้านบาทต่อปี



ตลอดระยะเวลาดำเนินงานกลุ่มบริษัทที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาด้าน โลจิสติกส์ของกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย (โดยมีกองรถขนส่งน้ำมันและก๊าซธรรมชาติจำนวนกว่า 1,300 คัน) ที่ใช้ระบบ Road Safety Control System ตรวจสอบการขับรถของพนักงานตลอดเส้นทางรถขนส่ง และกองเรือขนส่งสินค้า เรือลากจูง รวมถึงเรืออื่นๆกว่า 170 จากกระแสของการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมด้านบริการขนส่ง โลจิสติกส์ เป็นธุรกิจที่ให้บริการที่เน้นการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งพึงพอใจสูงสุด ทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมบริการขนส่ง โลจิสติกส์ จำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันเชิงธุรกิจเพื่อรักษาฐานของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริการของกลุ่มบริษัท เอสซีกรุ๊ป/พนักงานของกลุ่มบริษัทเอสซีกรุ๊ปสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของกลุ่มบริษัทเอสซีกรุ๊ปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของกลุ่มบริษัทให้มากยิ่งขึ้น รักษาฐานของลูกค้าเก่าไว้ได้ มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและสามารถทำการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และผู้ศึกษายังคาดหวังว่าจากผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้อาจจะใช้เป็นแนวทางให้อุตสาหกรรมธุรกิจขนส่ง โลจิสติกส์ได้นำไปปรับปรุงในการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด
- 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วน

องค์กร

### ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตามแนวความคิดเกี่ยวกับข้อพิจารณาข้างบุคคลภายนอก ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าขนส่ง 2) ด้านเวลาขนส่ง 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก 5) ด้านความถี่บริการ และ 6) ด้านความปลอดภัย

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาตามแนวคิดข้อพิจารณาข้างบุคคลภายนอก ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าขนส่ง 2) ด้านเวลาขนส่ง 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก 5) ด้านความถี่บริการ และ 6) ด้านความปลอดภัย

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด จาก 10บริษัท จำนวน 50 คน



### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนองค์กรประกอบด้วย 1) ประเภทของกิจการ 2) ขนาดของธุรกิจ และ 3) ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ใน 6 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านค่าขนส่ง 2) ด้านเวลาขนส่ง 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก 5) ด้านความถี่บริการ และ 6) ด้านความปลอดภัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนองค์กรประกอบด้วย 1) ประเภทของกิจการ 2) ขนาดของธุรกิจ และ 3) ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าขนส่ง 2) ด้านเวลาขนส่ง 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก 5) ด้านความถี่บริการ และ 6) ด้านความปลอดภัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (ioc) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ ได้แก่ ผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งมอบให้กับหัวหน้าแผนก หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจของบริษัทลูกค้า ที่ได้ทำการติดต่อไว้แล้ว ให้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้รับการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และไปรับกลับภายใน 1-2 สัปดาห์ หลังจากวันที่ได้ส่งมอบ ผู้วิจัยดำเนินการขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง อยู่ในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง หมายถึง ค่าเฉลี่ย 1.50 2.49 อยู่ในระดับความสำคัญน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง อยู่ระดับความสำคัญน้อยที่สุดการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้หลักการการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ 1.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สมบูรณ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.80 - 0.99 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูงมาก



ค่าสัมประสิทธิ์ 0.60 - 0.79 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูง  
 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.40 - 0.59 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง  
 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.20 - 0.39 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำ  
 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 - 0.19 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก  
 และค่าสัมประสิทธิ์ 0.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ไม่มี

#### 4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัดและการหาความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ดังแสดงตามตารางที่ 1 – 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนองค์กรของผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่มีประเภทของกิจการ ขนาดธุรกิจและระยะเวลาการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยส่วนองค์กร		จำนวน (คน)	ร้อยละ %
ประเภทของกิจการ			
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1	2.00
	บริษัทจำกัด	35	70.00
	บริษัท (มหาชน) จำกัด	14	28.00
	รวม	50	100.00
ขนาดของธุรกิจ			
	จำนวนพนักงาน 101-150 คน	1	2.00
	จำนวนพนักงานตั้งแต่ 151 คนขึ้นไป	49	98.00
	รวม	50	100.00
ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ			
	1-5 ปี	20	40.00
	6-10 ปี	18	36.00
	มากกว่า 10 ปี	12	24.00
	รวม	50	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนองค์กรของผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่มีประเภทของกิจการ ขนาดธุรกิจและระยะเวลาการประกอบธุรกิจต่างกัน ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านค่าขนส่ง	4.27	0.75	มาก
2. ด้านเวลาขนส่ง	4.10	0.65	มาก
3. ด้านความเชื่อถือได้	4.19	0.64	มาก
4. ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก	3.82	0.72	มาก
5. ด้านความถี่บริการ	3.79	0.38	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3.31	0.15	ปานกลาง
รวม	3.92	0.15	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัทเอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.92$ )

## 5. การอภิปรายผล

### ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญสูงสุด คือ ด้านค่าขนส่ง รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านเวลาขนส่ง ด้านศักยภาพพระวางบรรทุก ด้านความถี่บริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ด้านค่าขนส่ง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีการกำหนดค่าบริการที่เป็นมาตรฐาน เหมาะสมต่อคุณภาพในการให้บริการ และเหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง ด้านข้อพิจารณามียานพาหนะขนส่งของตนเองหรือจ้าง โดย ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552, น. 425 - 463) กล่าวว่า ข้อพิจารณาจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) ผู้รับจ้างขนส่งสินค้าประกอบธุรกิจเฉพาะด้าน จึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีลูกค้าหลายราย มีอุปกรณ์และเครือข่ายขนส่งที่สามารถให้บริการกว้างขวางและมีขนาดประกอบการที่ประหยัด การจ้างบุคคลภายนอกมีข้อพิจารณา คือ ค่าขนส่ง (Transportation cost) ค่าขนส่งมีความสำคัญต่อต้นทุนและความสามารถในการแข่งขัน การใช้บริการขนส่งบุคคลภายนอกจะต้องเปรียบเทียบต้นทุนขนส่งระหว่างทำเองกับจ้าง หากจ้างมีต้นทุนต่ำกว่าก็จ้าง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560, น. 78 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านต้นทุนขนส่งมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก

ด้านเวลาขนส่ง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีการกำหนดระยะเวลาในการขนส่งจากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างเหมาะสม บริษัทจัดเรือบรรทุกสินค้าได้ตรงเวลาที่กำหนด และสามารถส่งมอบสินค้าได้รวดเร็วและตรงต่อเวลาที่กำหนด





สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง ด้านข้อพิจารณา มียานพาหนะขนส่งของตนเองหรือจ้าง โดย ไชยยศ ไชยมันคง และ มยุขพันธ์ ไชยมันคง (2552, น. 425 - 463) กล่าวว่า เวลาขนส่ง (Transit Time) เวลาขนส่งเกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง ระยะเวลาขนส่งนานหมายถึง สินค้าต้องอยู่ในระหว่างยานพาหนะเป็นเวลายาว สินค้าที่อยู่ในยานพาหนะเป็นสินค้าคงคลังระหว่างขนส่ง การขนส่งที่ใช้เวลานานบริษัทและหรือลูกค้าจะมีสินค้าคงคลังมาก ผู้รับจ้างขนส่งมีลูกค้าหลายราย จึงสามารถรวบรวมสินค้าที่มีปลายทางเดียวกันทำให้ส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้รวดเร็วแต่ถ้าบริษัททำเองอาจต้องรวบรวมสินค้าให้เต็มคันรถ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560, น. 78 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาขนส่งมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อถือได้ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีความตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้าสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง ด้านข้อพิจารณา มียานพาหนะขนส่งของตนเองหรือจ้าง โดย ไชยยศ ไชยมันคง และ มยุขพันธ์ ไชยมันคง (2552, น. 425 - 46) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ (Reliability/dependability) ความแน่นอนและตรงต่อเวลาเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองของบริษัทได้ ทั้งด้านเวลาและความปลอดภัยของสินค้า กล่าวคือ สามารถส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ ซึ่งจะลดสินค้าคงคลังสำรอง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560, น. 78 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก

ด้านศักยภาพระวางบรรทุก ผลการศึกษาพบ ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีขนาดระวางเรือที่มีความเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า มีการให้คำแนะนำในการเลือกใช้น้ำหนักของเรือบรรทุกคอนเทนเนอร์ได้อย่างเหมาะสมแก่ผู้ให้บริการ และมีอุปกรณ์เครื่องมือและที่ทันสมัย เพื่อง่ายต่อติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ด้านศักยภาพระวางบรรทุก โดย วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560, น. 4 - 7) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งด้านขีดความสามารถหมายถึง ระดับการบริการด้านขนส่งอันแสดงออกให้เห็น ถึงความสามารถ ความชำนาญในแต่ละสมรรถนะ ซึ่งขีดความสามารถของการขนส่งได้แก่ จำนวนรถ, อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นและอำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้า และจรรยาบรรณ (2561, น. 23) ได้สรุปว่าปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ กรณีศึกษา บริษัท ชันเดย์คาร์โก้ จำกัดด้านขีดความสามารถ หมายถึงสมรรถนะและความสามารถในการให้บริการการขนส่งสินค้าแก่ผู้เลือกใช้บริการ เช่น การแนะนำการเลือกใช้บริการคอนเทนเนอร์ที่เหมาะสมกับจำนวนสินค้า และมีปริมาณพื้นที่ระวางเรือที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ และมีขนาดเรือที่เหมาะสม มีจำนวนรถขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือที่เพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้า

ด้านความถี่บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ และมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความรวดเร็วและสุภาพเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัย



สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ด้านความถี่บริการ โดย ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2557, น. 361 - 363) กล่าวว่า ความถี่บริการ (Frequency) คือ การใช้บริการขนส่งบุคคลภายนอกจะต้องคำนึงถึงความถี่การให้บริการ ความถี่การให้บริการเกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าและสินค้าคงคลัง

ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า การมีระบบในการรักษาความปลอดภัยสินค้าของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด มีนโยบายการรับผิดชอบต่อสินค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จริญญา เมฆฉาย (2561, น. 1) ได้ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ กรณีศึกษา บริษัท ชันเคย์คาร์โก้ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย พบว่า บริษัทมีระบบการรักษาความปลอดภัยสินค้าของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางเรือกรณีศึกษา บริษัท ชันเคย์คาร์โก้ จำกัด อยู่ในระดับมาก

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้แทนของบริษัทลูกค้าที่มีประเภทของกิจการ ขนาดธุรกิจ และระยะเวลาการประกอบธุรกิจต่างกัน ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้แทนของบริษัทลูกค้าส่วนมากมีประเภทของกิจการเป็น บริษัทจำกัด มีขนาดธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 151 คนขึ้นไป และมีระยะเวลาการประกอบธุรกิจ 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด จึงให้ระดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด อยู่ในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันพิชิต ธรรมดี (2560, น. 1) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนของบริษัทที่มีประเภทกิจการ ระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการ และขนาดการประกอบการต่างกัน เลือกปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้ต่อบริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

#### 6. ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านความปลอดภัย บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ควรมีการวางระบบแบบแผนและอุปกรณ์ในการขนถ่ายสินค้า เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับสินค้าของผู้มาใช้บริการ

ด้านความถี่บริการ บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านศักยภาพระวางบรรทุก บริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือและที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร

##### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งกับบริษัท เอสซีกรุ๊ป จำกัด เพื่อนำผลจากการศึกษา มาปรับปรุงการให้บริการของบริษัท





#### เอกสารอ้างอิง

- เจริญญา เมฆฉาย. (2561). ปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ กรณีศึกษา บริษัท ชันเคย์คาร์โก้ จำกัด. *การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยธนบุรี*. (30 พ.ค. 61)
- จิตาภา ไชยเขตการ. ผู้จัดการส่วนฝ่ายการตลาด. *สัมภาษณ์*, 10 ตุลาคม 2562.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2552). *กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก*. กรุงเทพฯ: ซี.วาย.ซิสเต็มพรีนติ้ง.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2557). *การจัดการซัพพลายเชนและช่องทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรีเมออส.
- วันพิชิตต์ อรรถคดี. (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. *Joint Conference on ACTIS & NCOBA, Bangkok, Thailand*. (น. 364-368)
- ศิวานนท์ จันทร์ประวัดี และ กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2562). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 9(1), 59-79.