

การเปรียบเทียบสมรรถนะในธุรกิจขนส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศไทย

จัดทำโดย

นางสาว กัณต์กนิษฐ์ จิทธิปฐธีร รหัสนักศึกษา 590612037

นาย อภิวัฒน์ กัญใจ รหัสนักศึกษา 590612107

อาจารย์ที่ปรึกษา

พต.ดร.वलลภต แก้วโชติช่วงกุล

ขั้นตอนการทำวิจัย

1. ศึกษาธุรกิจขนส่งพัสดุและไปรษณียภัณฑ์ในประเทศไทย โดยคัดเลือกบริษัทชั้นนำในประเทศไทย ได้แก่ บริษัทไปรษณีย์ไทย บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส บริษัทดีเฮชแอล เอ็กซ์เพรส บริษัทเอสซีจี เอ็กซ์เพรส
2. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการสร้างเกณฑ์เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ



แบบสอบถามการใช้บริการขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์

การเปรียบเทียบสมรรถนะในธุรกิจขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศไทย

*จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล *

คำตอบของคุณ

อาชีพ *

คำตอบของคุณ

ประเภทของผู้ใช้บริการ *

- ☐ ผู้รับสินค้า
- ☐ ผู้ส่งสินค้าประเภททั่วไป
- ☐ ผู้ส่งสินค้าประเภทร้านค้า

ผู้ส่งสินค้าประเภทร้านค้า โปรดระบุ หมายเหตุ กรุณาระบุประเภทของสินค้าที่ส่ง

คำตอบของคุณ

บริษัทที่เลือกใช้บริการ *

- ☐ EMS ไปรษณีย์ไทย
- ☐ Kerry Express
- ☐ DHL Express
- ☐ SCG Express

เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกบริษัทที่ใช้บริการ

- ☐ อัตราค่าบริการในการจัดส่ง
- ☐ ระยะเวลาในการจัดส่ง
- ☐ จำนวนสาขาที่ให้บริการ
- ☐ ความแม่นยำในการจัดส่ง(เช่น ทางบริษัทบอกว่าส่งถึงภายใน 3 วัน ของที่มาส่งต้องมาส่งก่อนหรือถึงภายใน3วัน)
- ☐ ความน่าเชื่อถือของบริษัท
- ☐ ความยืดหยุ่นในการจัดส่ง(สามารถเปลี่ยนแปลงที่อยู่ได้ในระหว่างกระบวนการขนส่ง)
- ☐ การประกันสินค้า
- ☐ การบริการของพนักงาน(การบริการภายในสาขานั้นๆ หรือการบริการในขณะนำของมาส่ง)
- ☐ การเก็บเงินปลายทาง
- ☐ การเช็คสถานะของสินค้า
- ☐ อื่นๆ:

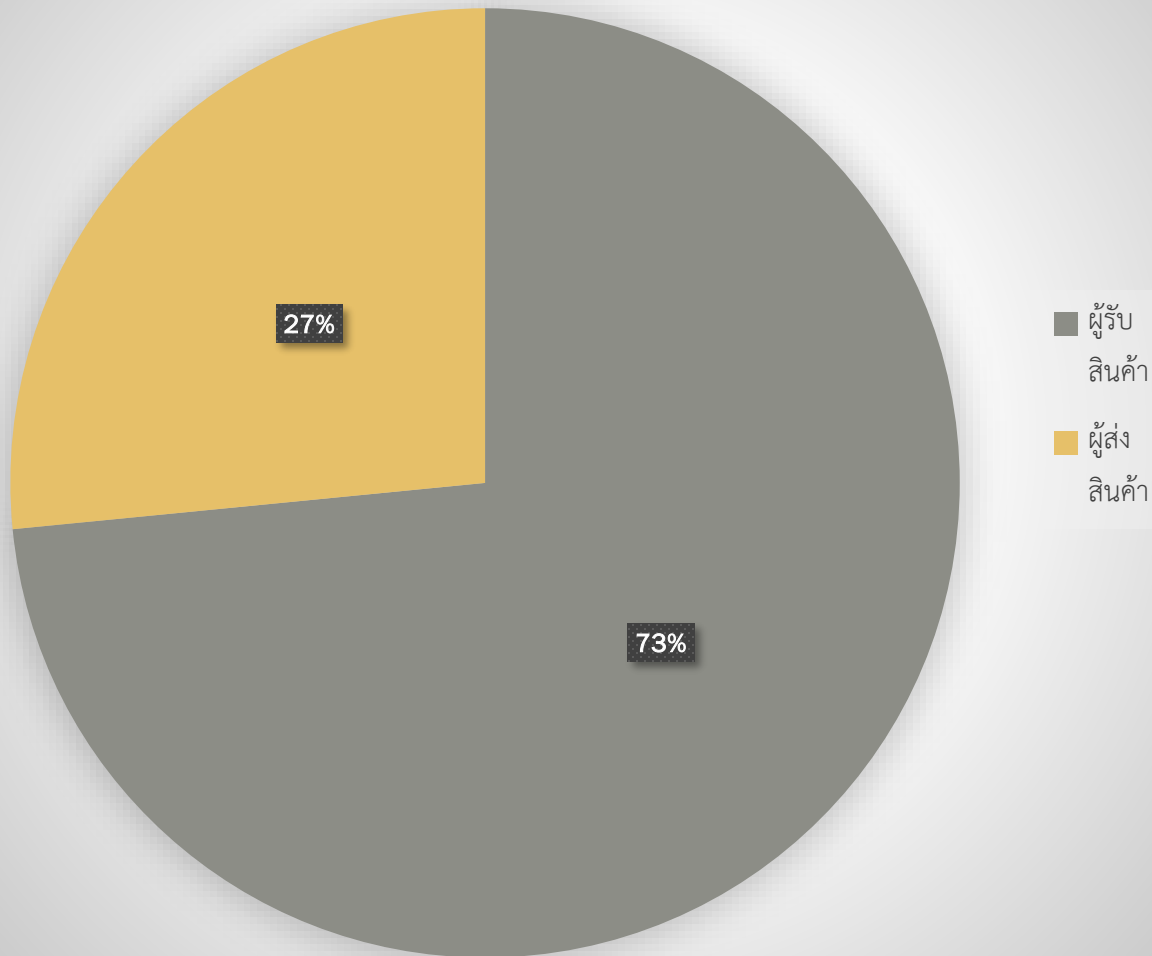
ส่ง

ทำแบบสำรวจผ่าน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีผิดถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนต่อ

Google ฟอร์ม

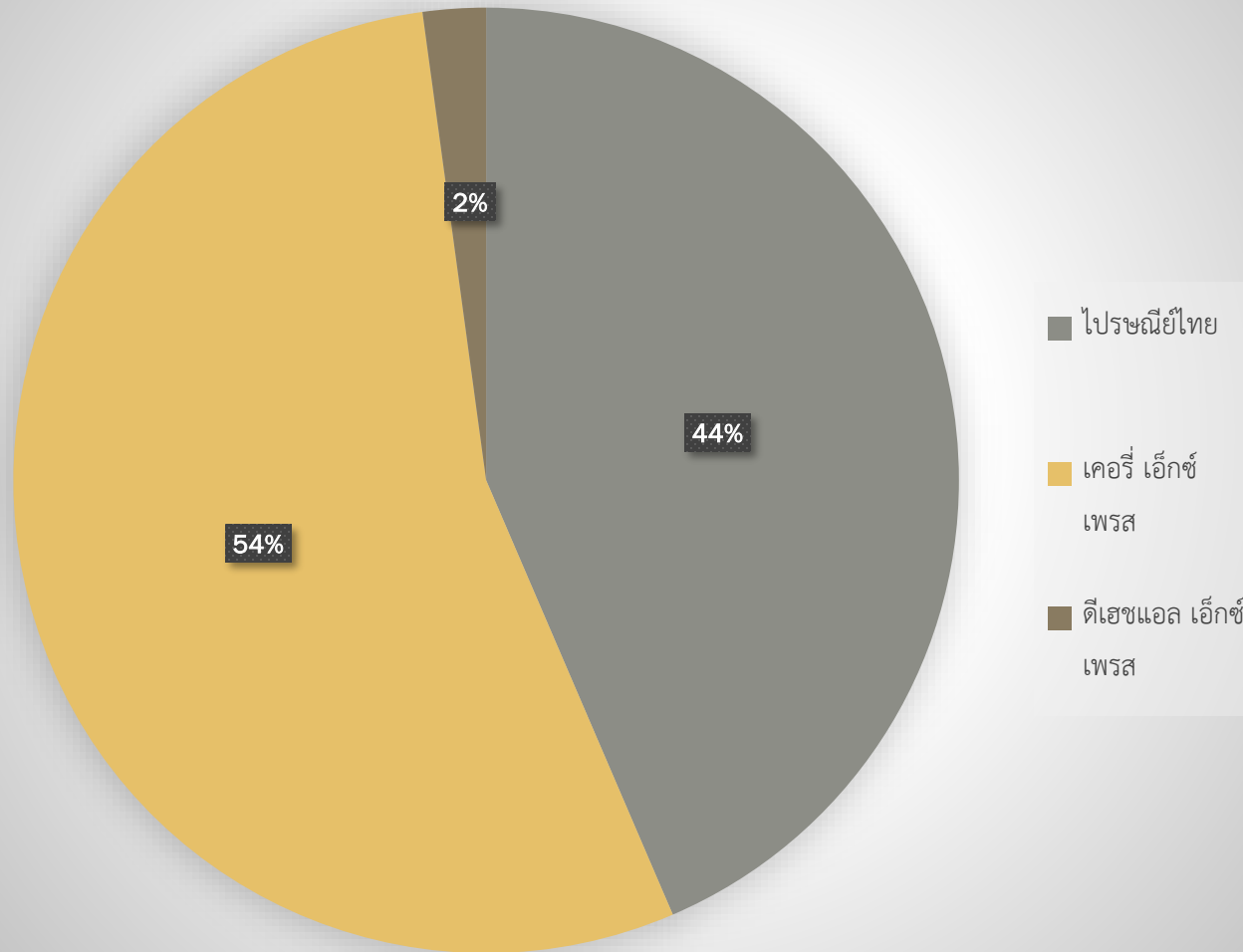
ประเภทของผู้ใช้บริการ



ผลจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จาก
กลุ่มตัวอย่าง 418 คน สรุปได้ดังนี้

- ผู้รับบริการจำนวน 307 คน
- ผู้ใช้บริการจำนวน 111 คน

บริษัทที่เลือกใช้บริการ



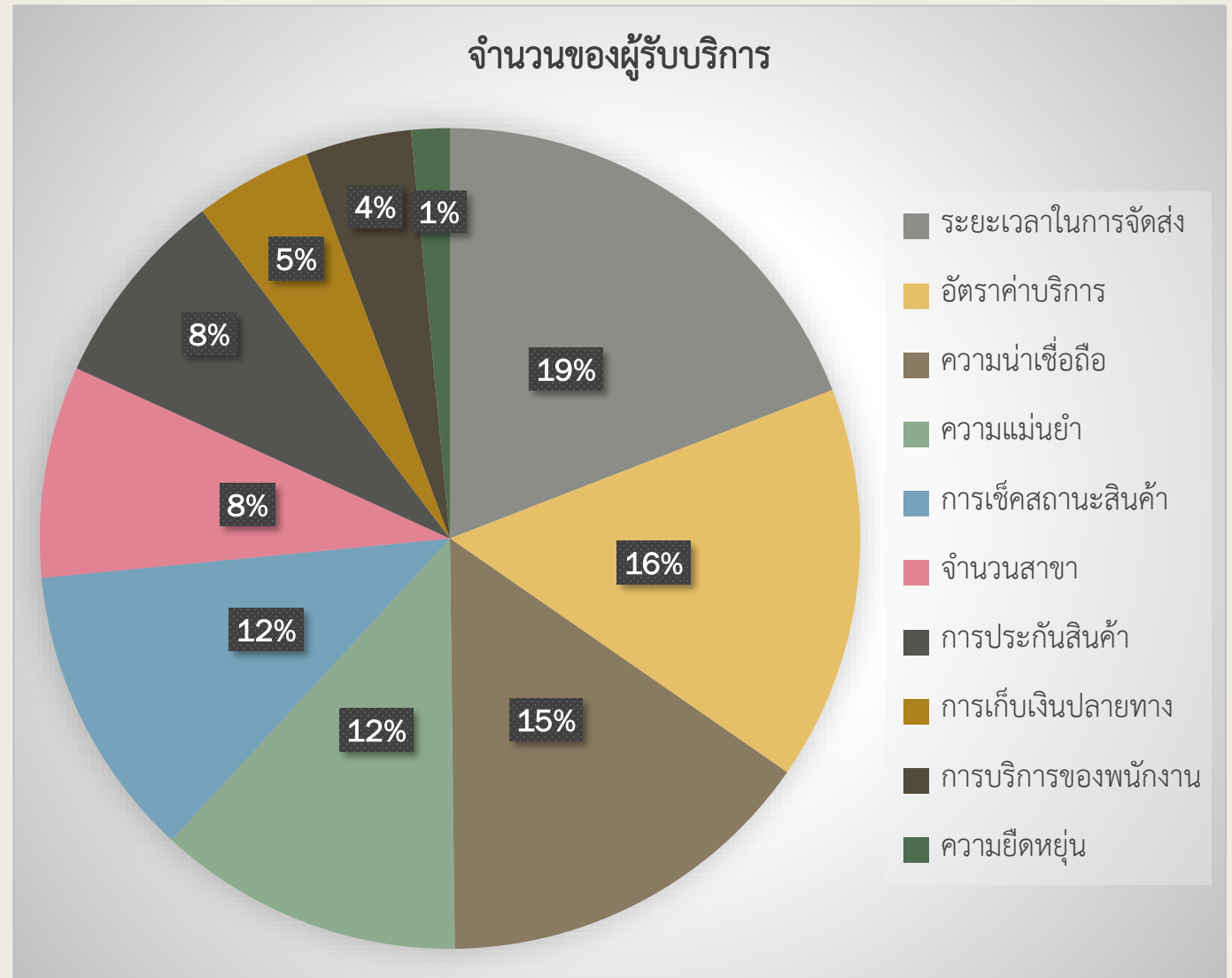
บริษัทที่เลือกใช้บริการ

- บริษัทไปรษณีย์ไทย 182 คน
- บริษัทเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส 227 คน
- บริษัทดีเฮซแอล เอ็กซ์เพรส 9 คน

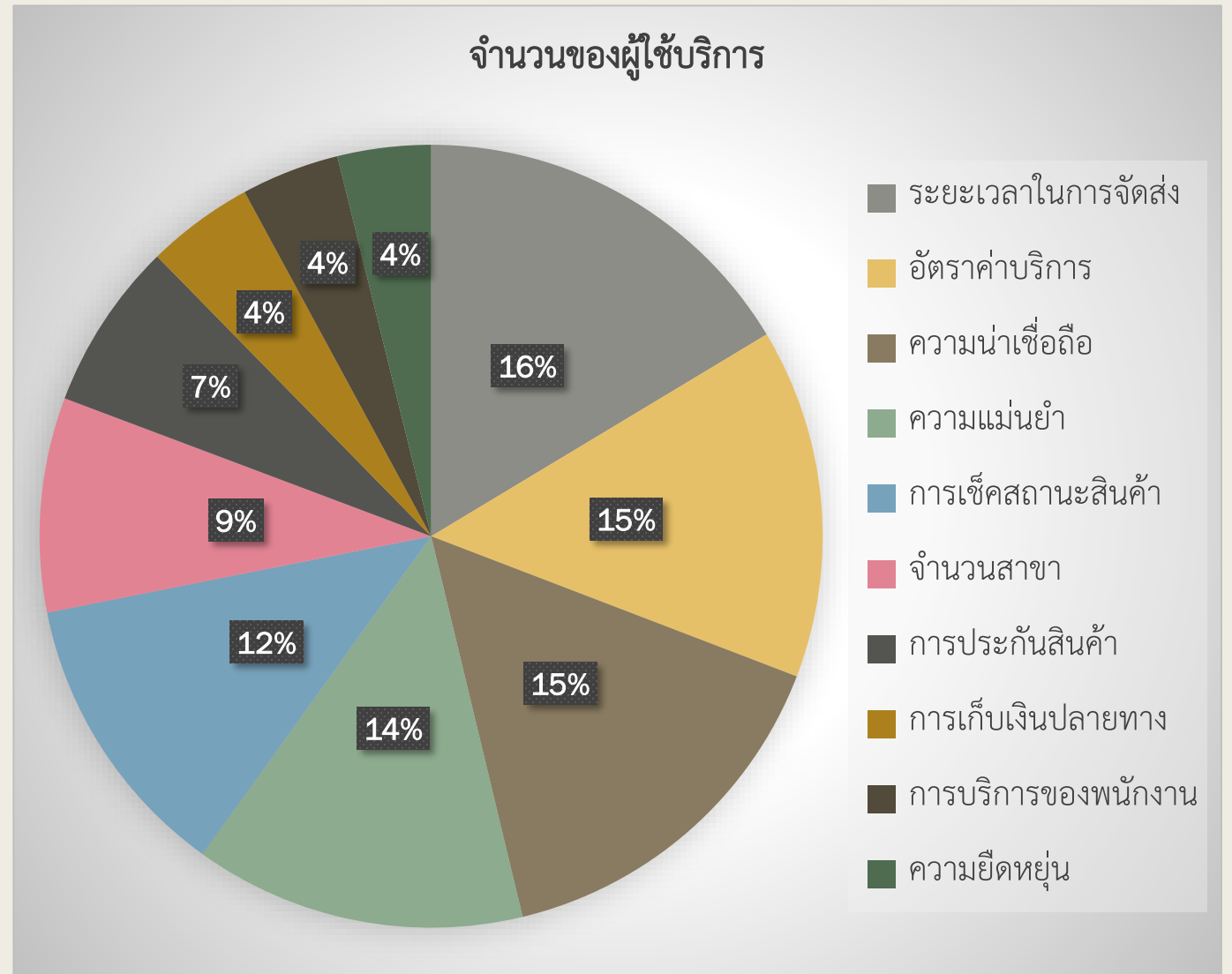
และบริษัทเอสซีจี เอ็กซ์เพรส ไม่มีคน
เลือก ทางผู้วิจัยจึงขอตัดออกจากการ
คำนวณ

3. สร้างเกณฑ์ที่ได้จากแบบสอบถาม

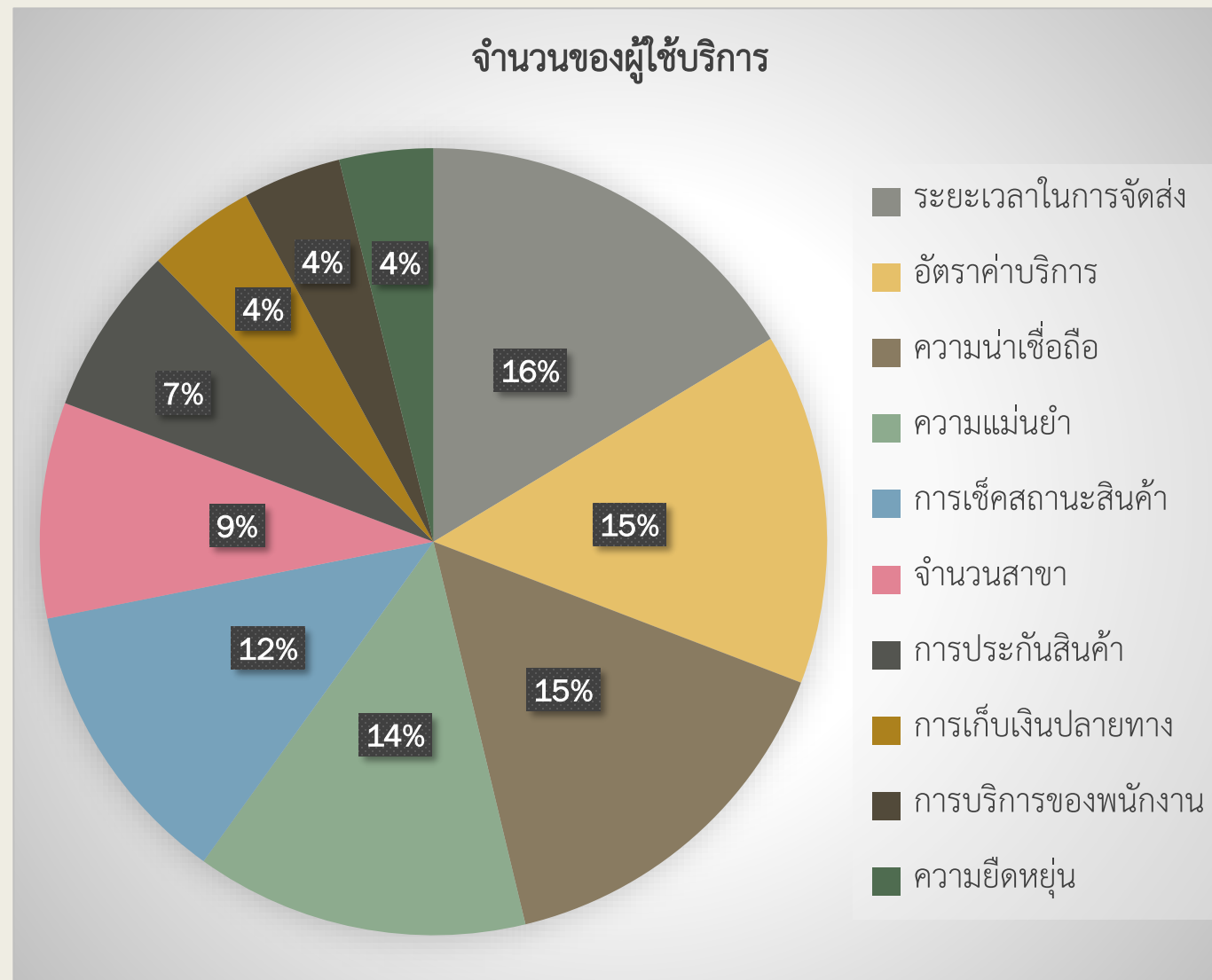
จากแบบสอบถามทั้ง 418 คน ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของการใช้บริการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 307 คน



และผู้ใช้บริการจำนวน 111 คน



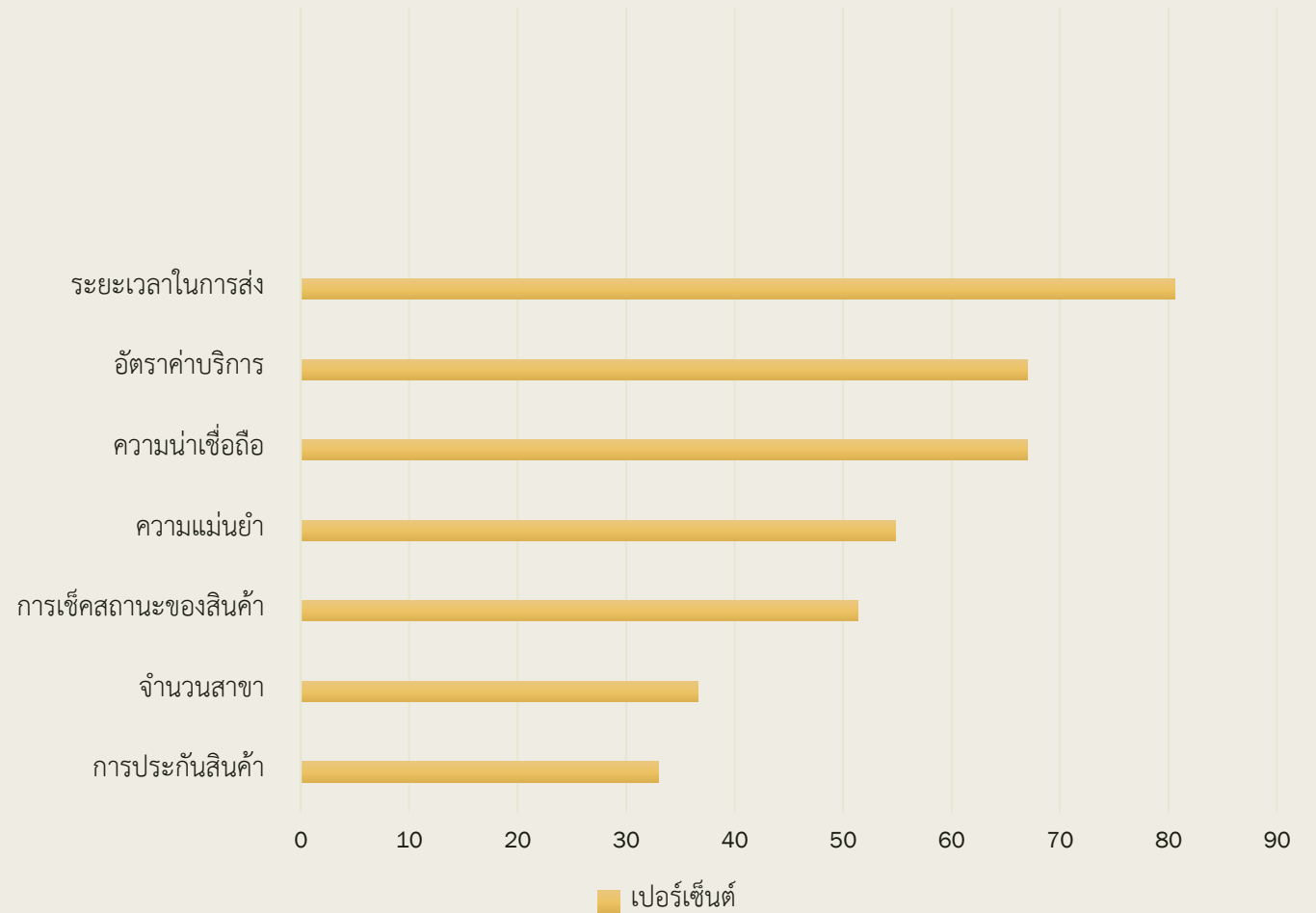
จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ที่
ผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการมีความ
คล้ายกันสลับกันแค่บางตำแหน่ง
เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงขอใช้ข้อมูล
แบบสอบถามรวมในการตัดสินใจ
ประเภทของผู้ใช้บริการและ 7 เกณฑ์
ที่ผู้ใช้บริการเลือกมาที่สุด

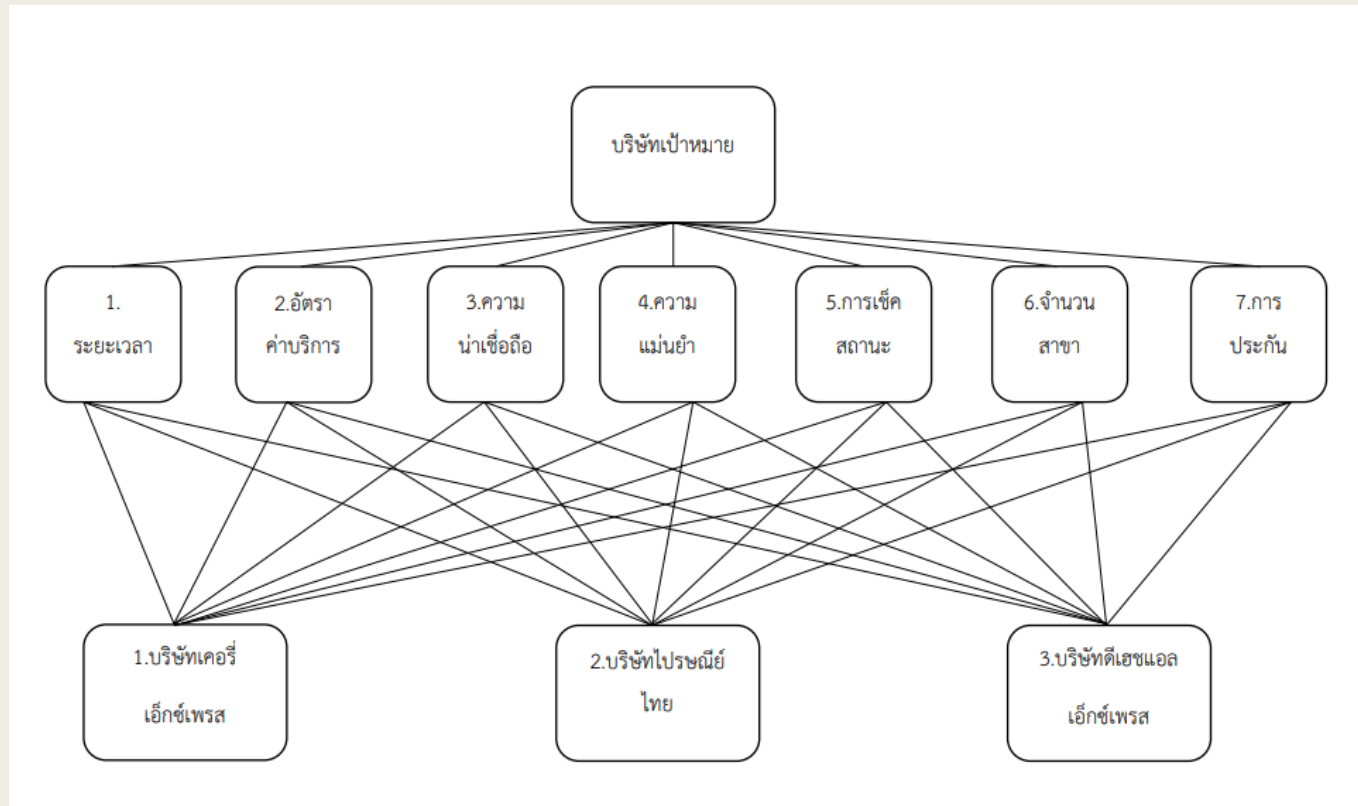


ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเกณฑ์มาพิจารณาทั้ง 7
เกณฑ์ ได้แก่

1. ระยะเวลาในการจัดส่ง คิดเป็น 80.6
เปอร์เซ็นต์
2. อัตราค่าบริการ คิดเป็น 67 เปอร์เซ็นต์
3. ความน่าเชื่อถือ คิดเป็น 67 เปอร์เซ็นต์
4. ความแม่นยำ คิดเป็น 54.8 เปอร์เซ็นต์
5. การใช้สถานะของสินค้า 51.4
เปอร์เซ็นต์
6. จำนวนสาขาที่ให้บริการ 36.6
เปอร์เซ็นต์
7. การประกันสินค้า 19.6 เปอร์เซ็นต์

เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ





4. คัดเลือกบริษัทโดยใช้น้ำหนักของเกณฑ์
จากแบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์
ลำดับชั้น (AHP)

ตัวอย่างในการคำนวณการวิเคราะห์ลำดับชั้น (AHP) จากแบบสอบถาม
 คือนำแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ของบริษัททั้งสามบริษัทและกำหนดให้ a คือระยะเวลา b คืออัตราค่าบริการ c คือความน่าเชื่อถือ d คือความแม่นยำ e คือการเข้าถึงสถานะ f คือจำนวนสาขา g คือการประกันสินค้า และเลือกผลสรุปที่มีค่ามากที่สุด

เกณฑ์	a	b	c	d/e	f/g	ผลรวม	สรุป
น้ำหนัก	0.187	0.387	0.187	0.083	0.036		
เคอรี่	0.634	0.634	0.26	0.634	0.26	0.474	เลือก
ไปรษณีย์ไทย	0.26	0.26	0.634	0.26	0.634	0.312	
ดีเฮชแอล	0.106	0.106	0.106	0.106	0.106	0.093	

5. ทำการเรียงลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในรูปแบบต่างๆ

เรียงลำดับความสำคัญตามเกณฑ์ที่มีคนเลือกมากที่สุดในแบบสอบถามที่ได้กำหนดมา และผู้วิจัยได้จัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ได้ 5 ลำดับ โดยกำหนดให้ a คือระยะเวลา b คืออัตราค่าบริการ c คือความน่าเชื่อถือ d คือความแม่นยำ e คือการเช็คสถานะ f คือจำนวนสาขา g คือการประกันสินค้า ดังตาราง

ตารางเรียงลำดับความสำคัญ 7 เกณฑ์ 5 ลำดับ

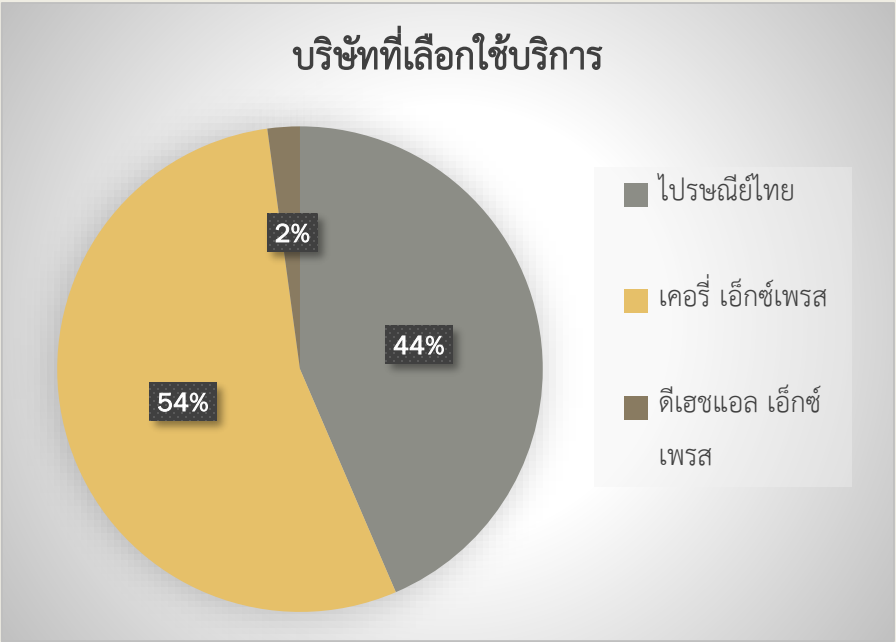
ลำดับ	1	2	3	4	5
เกณฑ์	a	b	c	d/e	f/g

สรุปการเลือกบริษัทที่ใช้บริการจากแบบสอบถาม และจากการวิเคราะห์ลำดับชั้น (AHP) โดยเรียง
น้ำหนักตามแบบสอบถาม ผลที่ได้จากทั้ง 2 กรณีคือ เลือกบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส

ผลการเลือกบริษัทจากการวิเคราะห์ลำดับชั้น (AHP)

เกณฑ์	a	b	c	d/e	f/g	ผลรวม	สรุป
น้ำหนัก	0.187	0.387	0.187	0.083	0.036		
เคอรี่	0.634	0.634	0.26	0.634	0.26	0.474	เลือก
ไปรษณีย์ ไทย	0.26	0.26	0.634	0.26	0.634	0.312	
ดีเฮช แอล	0.106	0.106	0.106	0.106	0.106	0.093	

ผลการเลือกบริษัทจากแบบสอบถาม



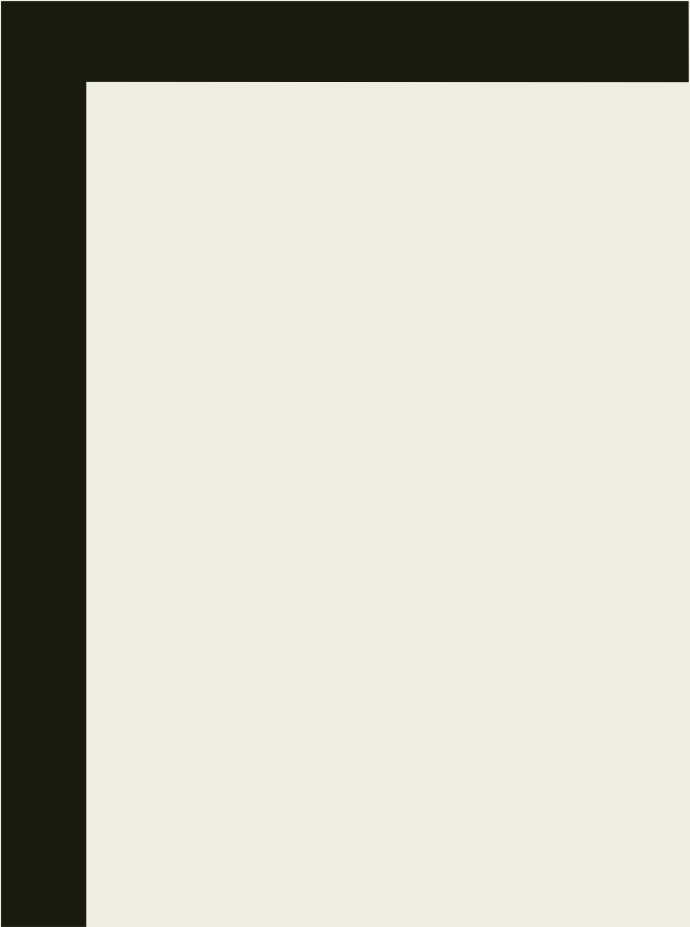
6. ทำหน้าสรุป (Summary)

จากผลการทดลองทั้ง 7 เกณฑ์ที่ได้มาผู้วิจัยได้ทำสรุปดังตาราง กำหนดให้ a คือระยะเวลา b คืออัตราค่าบริการ c คือความน่าเชื่อถือ d คือความแม่นยำ e คือการเช็คสถานะ f คือจำนวนสาขา g คือการประกันสินค้า

เกณฑ์	ผลลัพธ์
abcdefg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcdegf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcdcfg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcedgf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcfgde	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcfged	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcgfde	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abcgfed	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abdecfg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abdecgf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abedcfg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abedcgf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abdefgc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abdegfc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abedfgc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abedgfc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abfgcde	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abfgced	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abgfcde	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abgfcde	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abfgdec	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abfgedc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abgfdce	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
abgfedc	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbdcfg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbddegf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbedfg	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbedgf	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbfged	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
acbfged	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส

[illegible]

เกณฑ์	ผลลัพธ์
fgdebac	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
fgedbac	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
gfdebac	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
gfedbac	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส
fgdebca	บริษัทไปรษณีย์ไทย
fgedbca	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfdebca	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfedbca	บริษัทไปรษณีย์ไทย
fgdecab	บริษัทไปรษณีย์ไทย
fgedcab	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfdecab	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfedcab	บริษัทไปรษณีย์ไทย
fgdecba	บริษัทไปรษณีย์ไทย
fgedcba	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfdecba	บริษัทไปรษณีย์ไทย
gfedcba	บริษัทไปรษณีย์ไทย



จบการนำเสนอ ขอบคุณครับ

