

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สาเหตุที่สถานประกอบการและลูกค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้บริการรับฝากส่งสินค้าในรูปแบบพิเศษของที่ทำกำพร้าประณีตหางดง 2) สำรวจรูปแบบและลักษณะการฝากส่งสินค้าในรูปแบบพิเศษ ที่ผู้ประกอบการร้านค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ คาดหวังและต้องการจะได้รับ 3) สำรวจถึงรูปแบบและวิธีการจัดส่งสินค้าของผู้ประกอบการ ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาค้นคว้านี้ กลุ่มประชากรตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ประกอบการ ร้านค้า ภายในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 แห่ง จากข้อมูลจำนวนร้านค้าขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนคอง ที่สำรวจไว้เมื่อปี พ.ศ. 2548 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1) สาเหตุที่ผู้ประกอบการและลูกค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการให้มีการจัดตั้งจุดบริการรับฝากส่งสินค้าในรูปแบบพิเศษจากที่ทำกำพร้าประณีตหางดง อย่างมาก เนื่องจากการเดินทางไปใช้บริการ ณ ที่กำพร้าประณีตหางดง มีระยะทางค่อนข้างไกลจากบ้านถวาย ทำให้ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายสินค้าขนาดใหญ่และสินค้าที่มีน้ำหนักมากไปยังที่ทำกำพร้าประณีต นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าชื่อเสียงของกำพร้าประณีตมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ระบบงานมีความปลอดภัย มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ หากมีจุดบริการภายในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการใช้บริการได้ดีมาก

2) รูปแบบและคุณลักษณะการให้บริการที่ผู้ประกอบการ คาดหวังและต้องการจากการใช้บริการฝากส่งสิ่งของหรือสินค้าในรูปแบบพิเศษกับที่ทำกำพร้าประณีตหางดง ในด้านการจัดตั้งจุดบริการรับฝากสินค้าหรือสิ่งของ ณ สถานที่อยู่ผู้ประกอบการ สามารถแจ้งให้มารับฝากส่งสินค้าหรือสิ่งของทางโทรศัพท์ได้ มีการรับประกันสินค้าหรือสิ่งของสูญหาย เสียหาย และสามารถกำหนดเวลาส่งถึงผู้รับที่ชัดเจน แน่นนอน รับฝากส่งสินค้าหรือสิ่งของ ส่งถึงผู้รับครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การชดเชยค่าเสียหายที่แน่นอน รวดเร็ว สามารถเรียกเก็บค่าบริการฝากส่งจากผู้รับปลายทาง อัตราค่าบริการที่ชัดเจนเหมาะสม สามารถให้บริการได้ทุกวันโดยไม่มีวันหยุด สามารถฝากส่งสินค้าหรือสิ่งของที่มีน้ำหนักมากกว่า 50 กิโลกรัมต่อชิ้นหรือห่อได้ มีการจัดบริการหุ้มห่อสิ่งของหรือสินค้าให้กับลูกค้าเป็นความต้องการและคาดหวังจะได้รับบริการมากที่สุด

3) รูปแบบและวิธีการจัดส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการส่งสินค้าที่มีน้ำหนักระหว่าง 21 – 50 กิโลกรัม และส่วนใหญ่หุ้มห่อสินค้าเอง ต้องการการหุ้มห่อที่แข็งแรง เพราะเป็นสินค้าที่อาจแตกหักได้ การฝากส่งสินค้าที่มีน้ำหนักน้อยกว่า 20 กิโลกรัมส่วนใหญ่ฝากส่งทั้งบริษัทเอกชนและทางไปรษณีย์ โดยค่าใช้จ่ายในการฝากส่งประมาณเดือนละ 1,001–5,000 บาท

สำหรับการจัดส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากกว่า 20 กิโลกรัม ผู้ประกอบการจะจัดส่งทางบริษัทเอกชนมากกว่า เนื่องจาก ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และรับฝากส่ง ณ สถานที่ประกอบการ

This independent study is designed: 1) to analyze causes of the demands in special postal delivery services of entrepreneurs and customers at Hang Dong Post Office of Ban Tawai Handicraft Center, Hang Dong District, Chiang Mai Province, 2) to survey forms and characteristics of special postal delivery services expected by the entrepreneurs at Ban Tawai Handicraft Center, Hang Dong District, Chiang Mai Province, and 3) to survey the sending forms and means of the entrepreneurs at Ban Tawai Handicraft Center, Hang Dong District, Chiang Mai Province. Sampling units for the study consist of entrepreneurs and shops in Ban Tawai Handicraft, Hang Dong District, Chiang Mai Province, totally 400 shops, based on the 2548 records of Tambon Khun Khong Administrative Organization. Data for the study are collected through questionnaires.

The study results are summarized as follows:

1) The entrepreneurs and customers at Ban Tawai Handicraft Center, Hang Dong District, Chiang Mai Province have highly demanded special postal delivery services from Hang Dong Post Office because the Hang Dong Post Office is rather far from Ban Tawai Handicraft Center; it is inconvenient for the dealer to move big-sized and heavy goods to the post office. Besides, the sampling subjects have voiced opinions that the post office is

more trustworthy and reliable; its working system has security and nationwide networks. If there is a special postal delivery service unit at Ban Tawai Handicraft Center, it will meet customers' demands.

2) Forms and characteristics of special delivery services expected by entrepreneurs from the Hang Dong Post Office are that the goods should be able to be shipped or posted at entrepreneurial site; the entrepreneur should be informed to pick up their goods or belongings by telephone call; there should be an insurance for losses or damages; delivery time should be definitely fixed; delivery services should be operated covering the whole area of the country; compensations for losses or damages should be precisely fixed and promptly paid; sending costs or postages should be made possible to be cashed on delivery; postal services should be operated every day even on holidays and goods or products weighing more than 50 kilograms a piece or package could be sent; and packaging service should be provided to customers. The aforesaid cases are the most demanded and expected services for customers.

3) As regards the forms and means of sending, most entrepreneurs want to send their goods of the weight between 21-50 kilograms; they mostly pack the product by themselves, and prefer strong hard case since the products are subject to being broken. In case of the goods weighing less than 20 kilograms, they are mostly sent through both private company and post office, with postages about 1,001-5,000 baht being paid a month.

In case of the goods weighing more than 20 kilograms, the entrepreneurs prefer to send them through private company because service-using process is easier, and the goods can be processed for sending at the entrepreneurial site.