

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันหน่วยธุรกิจได้หันมาใช้บริการจากหน่วยงานนอก (outsourcing service) มากขึ้น ธุรกิจให้บริการรับส่งเอกสาร (messenger service) ที่เป็นภาคย่อยภาคหนึ่งของ “ธุรกิจ outsource” ได้รับความนิยม เนื่องจากเกิดความต้องการจ้างพนักงานส่งเอกสารมากขึ้น

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรับส่งเอกสาร และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฯ โดยทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการแบ่งตามประเภทธุรกิจ (ธุรกิจซื้อ-ขายไป ธุรกิจทัวร์ และธุรกิจบริการที่ประกอบด้วยบริการทางทนายความและบัญชี) และแบ่งตามขนาดของธุรกิจ (ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่) ในพื้นที่กลุ่มเขตดินแดง เขตห้วยขวาง และเขตวัฒนา ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ที่นำตัวแปรเชิงคุณภาพจากสมการอุปสงค์ของความต้องการใช้บริการรับส่งเอกสาร (Demand Function) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของบริการ และนำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการมาประยุกต์ ซึ่งได้เลือกตัวอย่างศึกษาคิดเป็นร้อยละ 30 จากจำนวนบริษัทของแต่ละธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่ การวิเคราะห์ผลประเภทธุรกิจ (ใช้วิธีการวัดสัดส่วนในรูปร้อยละ) และการวิเคราะห์ผลขนาดของธุรกิจ (ใช้วิธีการวัดสัดส่วนในรูปร้อยละ และการทดสอบความเป็นอิสระของขนาดของธุรกิจ) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งความคาดหวังภายใต้ทฤษฎีความต้องการบริโภค (ความต้องการใช้บริการ) แปรผันตามรายรับ (ซึ่งแปรตามขนาดของกิจกรรมหรือธุรกรรมในธุรกิจ) และประสบการณ์ตรงก่อนทำการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ธุรกิจซื้อ-ขายไปมีการส่งสินค้ามาก ทำให้การรับประกันความเสียหายและความปลอดภัยของสินค้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจใช้บริการฯ ธุรกิจกลุ่มที่มีรายรับน้อย ไม่นิยมจ้างพนักงานส่งเอกสารประจำหน่วยงานเพราะปริมาณงานน้อย จึงนิยมใช้บริการฯ รายเที่ยวจากบริษัทรับส่งฯ ซึ่งการใช้บริการฯ ส่วนมากเป็นการส่งงานล่วงหน้า ทำให้สามารถรอได้นานหลังจากใช้บริการ ขณะที่กลุ่มที่มีรายรับมากนิยมจ้างพนักงานฯ ประจำหน่วยงานเพราะเกิดการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) เนื่องจากปริมาณงานที่มาก แต่ก็มีการใช้บริการจากบริษัทรับส่งฯ ในกรณีที่ม้งานเร่งด่วน(หรือพนักงานฯ ประจำหน่วยงานลางาน) ทำให้เกิดความรีบเร่งในการใช้บริการและรอได้ไม่เกิน 30 นาที ส่วนการจ้างพนักงานฯ จากบริษัทรับส่งเอกสารของธุรกิจซื้อ-ขายไป ส่วนใหญ่เป็นการจ้าง 1 รายแบบขาประจำ เพราะทำให้เกิดความไว้วางใจได้

ธุรกิจทัวร์มีการส่งตัวโดยสารที่มีมูลค่า ทำให้ความสามารถในการจัดส่งและการรับประกันความเสียหายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจใช้บริการฯ ธุรกิจทัวร์ (ทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่) จ้างพนักงานฯประจำหน่วยงาน เพราะมีการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) เนื่องจากมีปริมาณงานที่มาก แต่ก็เคยใช้บริการจากบริษัทรับส่งฯในกรณีที่มีงานเร่งด่วนหรือเวลาที่มีงานมาก ทำให้เกิดความรีบเร่งในการใช้บริการและรอได้ไม่เกิน 30 นาที ส่วนการจ้างพนักงานส่งเอกสารจากบริษัทรับส่งฯของธุรกิจทัวร์ ส่วนใหญ่เป็นการจ้าง 1 รายแบบขาประจำทำให้เกิดความไว้วางใจได้

ธุรกิจบริการ (ทนายความและบัญชี) มีการส่งเอกสารสำคัญ ทำให้มีการรับประกันความเสียหายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจใช้บริการรับส่งเอกสาร ธุรกิจบริการกลุ่มที่มีรายรับน้อย ไม่นิยมจ้างพนักงานส่งเอกสารประจำหน่วยงานเพราะปริมาณงานที่น้อย จึงนิยมใช้บริการฯรายเที่ยวจากบริษัทรับส่งฯ ขณะที่กลุ่มที่มีรายรับมากนิยมจ้างพนักงานฯประจำหน่วยงาน เพราะมีการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) เนื่องจากมีปริมาณงานที่มาก ธุรกิจบริการใช้ส่งเอกสารสำคัญที่ต้องส่งถึงปลายทางอย่างถูกต้องและตรงเวลา จึงมีระยะเวลารอหลังการเรียกใช้บริการไม่เกิน 30 นาที ส่วนการจ้างพนักงานฯจากบริษัทรับส่งฯของธุรกิจบริการแต่ละขนาด ส่วนมากเป็นการจ้างบริษัทรับส่งฯเพียง 1 ราย เพราะเชื่อว่าการจ้าง 1 รายแบบขาประจำทำให้เกิดความไว้วางใจได้