

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศสำหรับกลุ่ม ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องประดับเงินและกลุ่มผู้ประกอบการเครื่องนุ่งห่มประเภทเสื้อผ้าในเขตกรุงเทพมหานคร การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจทางไปรษณีย์ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ครั้งด้วยกัน คือ การสำรวจครั้งที่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบโดยเบื้องต้นว่ามีบริษัทหรือโรงงานใดบ้างที่ดำเนินการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ รวมทั้งมีการใช้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศ การสำรวจครั้งที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญและผู้ใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละตัวอย่างไรบ้าง ลักษณะของแบบสอบถามใช้เทคนิคการสำรวจความคิดเห็นโดยตรง (Direct Question) เพื่อสอบถามถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อแต่ละปัจจัย แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant analysis) และการสำรวจครั้งที่ 3 ใช้เทคนิค Conjoint analysis เพื่อหาอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่ง โดยการวิเคราะห์ผลจากการพัฒนาแบบจำลองการเลือกในรูปแบบของ Logit Model

ผลจากการศึกษาพบว่า สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องประดับเงินนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งได้แก่ ความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงที่หมายตามกำหนดเวลา ระยะเวลาที่สินค้าส่งมอบถึงมือผู้รับปลายทางนับจากเวลาที่ผู้รับปลายทางเปิดทำการ และโอกาสของการเกิดความเสียหายของสินค้าในระหว่างการขนส่ง ส่วนปัจจัยสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ ความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงที่หมายตามกำหนดเวลา โอกาสของการเกิดความเสียหายของสินค้าในระหว่างการขนส่ง ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ และความถูกต้องของการให้ข้อมูลโดยศูนย์บริการทางโทรศัพท์ โดยปัจจัยด้านความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงที่หมายตามกำหนดเวลามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทั้งสองกลุ่มธุรกิจ

The research attempted to identify the factors which influencing the selection of air express courier for the air transportation of silver jewelry and garment business in the Bangkok Metropolitan. The data collection via mail surveys in 3 stages of surveys. The first stage of surveys purpose was to identify shippers who using air express courier and to develop a list of factors. The second stage of the surveys purpose was to indicate degree of important and satisfaction level of each factor in the list by direct question. The data of this stage was analyzed by The Quadrant Analysis to prioritize the factors. The third stage of surveys was used the Conjoint Analysis technique. The result used for develop a Choice Logit Model with the Binary Logit formulation to evaluate the significance of each factors.

The analysis result revealed that factors which influencing the selection of air express courier for silver jewelry business were on time delivery, delivery time at destination count from starting of office hour and loss opportunity. And factors for garment business were on time delivery, loss opportunity, correction of bill note and correction of information by customer service call center. The "On time delivery" was the most significance factor which influencing the selection of air express courier for both sampled business.