

T 167150

ณัฐพร บัวผุด: ความต้องการบริการขนส่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
(TRANSPORTATION SERVICE DEMAND OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES)
อ. ที่ปรึกษา: ผศ. ดร. สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์, 170 หน้า. ISBN 974-17-6187-2.

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความต้องการบริการขนส่งทางบกภายในประเทศของผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ การศึกษาลักษณะของกิจกรรมการกระจายสินค้าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริการกระจายสินค้า

การศึกษาได้รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 84 รายทั่วประเทศแบบตัวต่อตัว และพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีวิธีการกระจายสินค้าไปยังลูกค้า 7 วิธีหลัก คือ 1) การจัดส่งเอง 2) การส่งผ่านไปรษณีย์ 3) การส่งผ่านรถทัวร์ 4) การส่งทางรถไฟ 5) การส่งโดยใช้บริการของ ร.ส.พ. 6) การส่งโดยใช้ผู้ประกอบการขนส่ง และ 7) การส่งด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น รถตู้ เป็นต้น

ในการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบบริการนั้น การศึกษาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ 2 วิธี คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบบริการด้วยแบบจำลอง Binary Logit และข้อมูลประเภท Stated Preferences (SP) และ การวัดความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งด้วยวิธี SERVQUAL ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบบริการพบว่า วิสาหกิจให้ความสำคัญกับ อัตราค่าส่งสินค้า มากที่สุด รองลงมา คือ อัตราการเกิดความเสียหาย/สูญหายของสินค้า ความสามารถในการส่งสินค้าภายในกำหนดเวลา และระยะเวลาที่ใช้ในการส่งสินค้า ตามลำดับ ในขณะที่การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SERVQUAL แสดงว่า วิสาหกิจให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยที่ประกอบด้วย อัตราการเกิดความเสียหาย/สูญหายและความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด มากกว่ากลุ่มปัจจัยที่ประกอบด้วย การจัดส่งถึงที่หมายภายในเวลาที่กำหนดและด้วยความรวดเร็ว

ภาควิชา..... วิศวกรรมโยธา.....ลายมือชื่อนิสิต..... ณัฐพร บัวผุด
สาขาวิชา..... วิศวกรรมโยธา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... ป.อ.
ปีการศึกษา..... 2547.....

4470293521: MAJOR CIVIL ENGINEERING

KEY WORD: SMEs/ DISTRIBUTION/ FACTORS INFLUENCING/ CHOICE/ SERVQUAL

NATTAPORN BUAPHUT: TRANSPORTATION SERVICE DEMAND OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. SOMPONG SIRISOPONSILP, Ph.D., 170 pp. ISBN 974-17-6187-2.

This research investigates the demand for domestic land transportation service of small and medium manufacturers of consumer goods. The study involves 2 major tasks: the review of existing goods distribution practices and the determination of factors influencing the choice of distribution service.

The study conducts face-to-face interviews with 84 entrepreneurs around the country and finds that the small and medium enterprises (SMEs) currently employ distribution service provided by 7 different types of operators. They are 1) private truck, 2) postal service, 3) inter-city bus, 4) rail, 5) Express Transport Organization (ETO), 6) for-hire carriers, and 7) others i.e. van service.

In the determination of factors governing the selection of distribution services, two techniques are utilized. The first technique is the analysis of discrete choice based on a Binary Logit Model and the Stated Preference (SP) data. The second technique involves the assessment of the customer perception of delivery service quality using the SERVQUAL model. The analysis of choice behaviour indicates that the SMEs place the highest importance on the "service charge". The "damage/loss rate" is the second most important service element followed respectively by "on-time delivery" and "delivery cycle time". The application of SERVQUAL reveals that the SMEs seem to rate the service dimension reflecting "damage/loss rate and timeliness in problem solving" than that representing "timeliness and responsiveness of delivery".

Department.....Civil Engineering..... Student's signature.....
Field of study.....Civil Engineering..... Advisor's signature.....
Academic year...2004.....