

**การเปรียบเทียบคุณภาพปัจจัยการบริการของผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า
แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**
**Comparison of the Quality of Service Factor of Transportation Service
Providers at Luang Prabang Subdistrict, Lao People's Democratic Republic**

วรรณลักษณ์ อภินาวิน¹ กฤษฎา เครือชาลี² และอรุณย์เดช สุขเจริญ³

Wannaluk Apinawin¹, Krisada Khruachalee² and Alounyadeth Soukchareune

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

³อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์

แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

¹Instructor, Management, Faculty of Business Administration, Siam Technology College

²Instructor, Finance and Banking, Faculty of Business Administration, Siam Technology College

³Instructor, Logistics Technology, Faculty of Engineering, Souphanouvong University,

Luang Prabang, The Lao People's Democratic Republic

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail : Wannaluk2500@gmail.com

Received: May 10, 2019

Revised: July 27, 2019

Accepted: August 11, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพปัจจัยการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ในแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยศึกษาถึงระดับความคาดหวังและความรับรู้การบริการจากมุมมองของทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่ ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้จากการเก็บตัวอย่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ในแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมทั้งสิ้น 187 ฉบับ แบ่งเป็นผู้ให้บริการจำนวน 95 ฉบับ (ร้อยละ 50.80) และผู้ให้บริการ จำนวน 92 ฉบับ (ร้อยละ 49.20) โดยในส่วแบบสอบถาม จำนวน 92 ฉบับ ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นพนักงานทำงานในตำแหน่งงานปฏิบัติการ ร้อยละ 54.21 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 65.43 และช่องทางการขนส่งส่วนใหญ่เป็นการขนส่งทางถนน คิดเป็นร้อยละ 72.35 ในส่วนแบบสอบถามจำนวน 95 ฉบับของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์เป็นพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปฏิบัติการ ร้อยละ 61.75 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 59.36 รูปแบบขนส่งที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการขนส่งทางถนน การขนส่งทางน้ำ บริการขนส่งทางอากาศ การใช้บริการ

ขนส่งทางระบบราง คิดเป็นร้อยละ 74.48, 22.80, 42.03 และ 0.65 ตามลำดับ จากการพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการพบว่า ทุกปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองได้ตามที่คาดหวังไว้ จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการของบริษัทผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ตามที่คาดหวังและหลังจากได้รับบริการแล้ว (การรับรู้) ด้วยวิธีการทดสอบวิลคอกซอล (Wilcoxon sign rank test) พบว่าไม่มีความแตกต่างของค่ามัธยฐานอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้บริการของปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการในทุก ๆ ปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อสมมติฐานหลักของแต่ละปัจจัยการบริการ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการเสนอให้บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้เพิ่มระบบการตรวจสอบพัสดุที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันที (Real time Tracking) เพื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะสามารถยืนยันการรับพัสดุได้อย่างชัดเจนและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ผู้ให้บริการโลจิสติกส์, ผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์, ความคาดหวัง, การรับรู้การบริการ

ABSTRACT

This research aims to compare the level of service quality factors of logistics service providers in Luang Prabang Subdistrict, Lao People's Democratic Republic. By studying the level of expectation and service recognition from the perspective of both service providers and user of the logistics service contained with physical appearance, reliability of service, responding to users, building confidence in the service and care. The data are collected from the sampling of logistics service providers and logistics service users in Luang Prabang Subdistrict, Lao People's Democratic Republic, a total of 187 issues, divided into 95 logistic users (50.80%) and 92 logistics service providers (49.20%). In the 92 collected questionnaires of the logistics service provider, there are operational employees accounted for 54.21 percent. Most employees have lower education levels than the professional level accounted for 65.43% and most of the transportation channels are road accounted for 72.35%. For the 95 copies of collected questionnaire, 61.75% of the logistic service users are employees working as an operational position. Most employees received lower education levels than professional accounted for 59.36 percent. The transportation model that has been used for most services is road transport, water transportation, air transport services and rail transport services accounted for 74.48, 22.80, 42.03 and 0.65 respectively. Considering the level of expectations of service users,

logistics companies and logistics service providers based their consideration on factors of service quality which it was found that all factors of service quality were able to respond as expected hold. From testing the differences between the factors of service quality of the logistics service company and the users of the logistics company as expected and after receiving the service (recognition), the Wilcoxon sign rank test method was found that there was no significant difference in the median between the level of expectation and the perceived service level of the quality assessment factors for services of logistics providers in all factors which can be considered by the probability of rejection the main hypothesis of each factors. However, the service user suggested that the logistics service company should add a parcel inspection system that can respond to real time checking. Then, the logistics service users will be able to confirm the receipt of the package more clearly and precisely.

Keywords: Logistics Service Provider, Logistics Service User, Expectation, Service Recognition

บทนำ

เศรษฐกิจลาวนับได้ว่ามีอัตราการเติบโตที่ต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งเศรษฐกิจหลักเป็นจะพึ่งพากับภาคเกษตร รองลงมา คือ ภาคการผลิตสินค้า การค้า การท่องเที่ยว การคมนาคม ขนส่ง การผลิตพลังงาน การก่อสร้าง และการทำเหมืองตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าและอุตสาหกรรมลาวเกิดจากการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่พอเพียง ตลอดจนการกำหนดกำแพงภาษีสินค้าขาเข้าที่สูง การเติบโตทางเศรษฐกิจลาวคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการส่งสินค้าออกขายในต่างประเทศถือเป็นรายได้ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการค้าระหว่างไทยกับลาว ซึ่งมีทั้งการค้าในระบบและนอกระบบ โดยผ่านช่องทาง 40 แห่ง ใน 11 จังหวัดของประเทศไทย ได้แก่ หนองคาย มุกดาหาร อุบลราชธานี นครพนม เลย น่าน พะเยา อุดรดิตถ์ เชียงราย พิชญ์โลก และ

อำนาจเจริญ ด้วยภูมิประเทศลาวที่ไม่ติดทะเล เศรษฐกิจการขนส่งของลาวจึงเป็นการพึ่งพาการขนส่งทางถนนเป็นหลัก โดยเป็นการนำเข้าและส่งออกกับประเทศเพื่อนบ้านที่ใกล้เคียง ได้แก่ ไทย เวียดนาม จีน และกัมพูชา เป็นทางผ่านไปยังประเทศอื่น ๆ

เพื่อแก้ไขอุปสรรคของการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าและอุตสาหกรรมลาว ในปัจจุบัน ลาวได้มีโครงการความร่วมมือกับหลายประเทศในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งประเภทต่างๆ เช่น การขนส่งทางราง ที่ได้รับความร่วมมือกับไทยในการก่อสร้างเส้นทางรถไฟสายหนองคาย-ท่านาแล้ง โดยก่อสร้างเส้นทางรถไฟจากกึ่งกลางของสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 1 ไปยังสถานีท่านาแล้งและจะขยายเส้นทางจากท่านาแล้งถึงนครเวียงจันทน์เป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร โดยได้รับเงินสนับสนุนจากฝรั่งเศส นอกจากนี้

ลาวยังมีแผนสร้างเครือข่ายเส้นทางรถไฟเชื่อมระหว่างไทยกับมณฑลยูนนานอีกด้วย ซึ่งจะเริ่มจากนครคุนหมิงไปยังเมืองเซียงรุ่ง เมืองลา แขวงหลวงพระบาง แขวงหลวงน้ำทา และแขวงบ่อแก้วและเชื่อมต่อมาจังหวัดเชียงราย รวมทั้งมีโครงการสำรวจเส้นทางรถไฟระหว่างเวียงจันทน์ – แขวงเชียงขวาง – กรุงฮานอย (เวียดนาม) เพื่อเป็นเส้นทางออกสู่ทะเลจีนใต้ที่ท่าเรือไฮฟองเป็นระยะทางประมาณ 500 กิโลเมตร ทั้งนี้ลาวยังคงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางอากาศและการขนส่งทางน้ำอีกด้วย โดยลาวมีท่าอากาศยานนานาชาติที่สำคัญ 3 แห่ง ได้แก่ สนามบินวัดไตที่แขวงเวียงจันทน์ สนามบินหลวงพระบาง และสนามบินปากเซ และมีสนามบินภายในประเทศอีก 9 แห่งในแขวงหลัก ทางเศรษฐกิจ เช่น เชียงขวาง หลวงน้ำทา สะหวันเขต จำปาสัก อุดมไซ และพงสาลี นอกจากนี้ กลุ่มประเทศจีน พม่า ไทย และลาว ยังได้มีการเปิดเส้นทางเดินเรือในลำน้ำโขงเพื่อการขนส่งและท่องเที่ยวโดยจะเชื่อมระหว่างเมืองเซียงรุ่ง เชียงตุง (จีนตอนใต้) พม่า เชียงราย และเชียงทอง (หลวงพระบาง) แต่อย่างไรก็ตามปริมาณการขนส่งสินค้าทางน้ำภายในประเทศมีอัตราเติบโตที่ลดลง เนื่องจากรัฐบาลได้เน้นความสำคัญกับการพัฒนาระบบถนนมากกว่า โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพ ถนนสาย 13 ให้มีสภาพดีขึ้น ส่งผลให้มีสินค้าหลายรายการหันไปใช้บริการขนส่งทางถนนเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ รัฐบาลลาวยังมีแผนการพัฒนาจุดกระจายสินค้าทางบกให้ครอบคลุมออกไปทั่วประเทศ และจะนำไปสู่การเป็นยุทธศาสตร์ชาติระยะยาวถึงปี 2020 ซึ่งเป็นการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้เป็นจุดเชื่อมต่อทางการค้า โดยจะเป็นการตั้ง

จุดเด่นด้านการคมนาคมขนส่งทางบก นำไปสู่ประเทศแห่งศูนย์รวมและกระจายสินค้าที่สำคัญของภูมิภาค

ด้วยสภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจของลาวทำให้กิจการบริการโลจิสติกส์ถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญมากสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ แม้ว่าการลงทุนในธุรกิจโลจิสติกส์จะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลและต้องมีสัญญากับภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลลาวได้มีแผนสนับสนุนการลงทุนเพื่อให้เอกชนได้รับสิทธิประโยชน์อีกด้วย ดังนั้น การศึกษาปัจจัยในการบริการของบริษัทโลจิสติกส์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการหาข้อมูลมานำเสนอเพื่อดึงดูดนักลงทุนและผู้ร่วมธุรกิจให้มีความรู้ความเข้าใจต่อการดำเนินธุรกิจดังกล่าว ซึ่งหนึ่งในเขตเศรษฐกิจที่สำคัญอีกจุดหนึ่งของลาว คือ แขวงหลวงพระบาง ทั้งเป็นเมืองท่องเที่ยว มรดกโลกและมีอาณาเขตใกล้เคียงกับประเทศไทย จีน เวียดนาม ทำให้เป็นจุดสนใจของนักลงทุน การศึกษาคุณภาพปัจจัยการบริการของผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าในแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงถือได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อทั้งเศรษฐกิจมหภาคและจุลภาค เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพปัจจัยการบริการของผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้านี้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ต่อการพัฒนาธุรกิจการขนส่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยการบริการมีนักวิจัยหลายท่านให้ความสนใจศึกษาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาของ Panpraporn

Jantrarasakawwong and Buratsakorn Toratch (2015) ที่นำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลมิติ การประเมินคุณภาพการบริการในทฤษฎีการ ประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และ หาค่าความต้องการจำเป็น Modified Priority Need Index (PNI modified) เพื่อศึกษากระบวนการ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของ กรมการขนส่ง คือ การออกใบแทนใบอนุญาต ขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และการเปลี่ยนชนิด ใบอนุญาตการขับรถยนต์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ

Sakdiphon Tanwimonrat (2016) ที่นำ ประเด็นการประเมินคุณภาพการบริการมาศึกษา โดยมีการนำมาปรับและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม กับวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมของ การวิจัย ซึ่งผลของงานวิจัยที่ได้นี้เป็นประโยชน์ อย่างมากต่อการศึกษาคุณภาพปัจจัยการบริการ ของผู้ให้บริการ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้ อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

Mookdachai Sanmaung and Chonlatit Darawong (2017) ที่ศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพบริการ ทางการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตร นานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย โดยพบว่า ระดับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษา ด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการได้รับนั้น ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

Veerawan Boonpithak and Kanravee Ananta-akaraku (2019) ได้ศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาต่อ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือ ใจไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งพบว่า ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05 ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

Varisara Bounoo and Panee Seekalin (2019) ได้ศึกษาระดับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่งาน อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย ซึ่งพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉินในทุกมิติและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านความเชื่อถือใจไว้วางใจ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่อยู่ในระดับปาน กลางและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับ บริการอยู่ในระดับต่ำสุด

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการ ทบทวนงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบ การวัดคุณภาพซึ่งถูกเสนอโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่นำมาใช้ในการ

ศึกษาปัจจัยกำหนดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจากมุมมองของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังประยุกต์แนวความคิดของ Parasuraman, Valarie and Leonard (1988) ที่เสนอให้พิจารณาปัจจัยที่ผู้รับบริการใช้ในการพิจารณาคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่ ก่อนการเก็บข้อมูลแบบสอบถามได้ถูกนำไปปรับปรุงคำถามตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดย Cronbach's Alpha ได้ค่าทดสอบ เท่ากับ 0.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 จึงเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด เพื่อใช้แบ่งเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างละเท่าๆกัน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการโลจิสติกส์ในแขวงหลวงพระบางที่มีจำนวนไม่มาก จึงได้เลือกจำนวนตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Teerawat Akakool (2000) โดยถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย จึงควรใช้ตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 25 ดังนั้น แบบสอบถามจำนวน 200 ฉบับ ถูกนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient sampling) เนื่องด้วยบริษัทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแขวงหลวงพระบางตั้งอยู่อย่างกระจัดกระจาย ดังนั้น การเก็บข้อมูลจึงใช้เวลาทั้งสิ้น 7 วัน ตั้งแต่วันที่ 18-25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

แบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยมีเพียง 187 ฉบับ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 95 ฉบับ (ร้อยละ 50.80) และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 92 ฉบับ (ร้อยละ 49.20)

จากแบบสอบถาม จำนวน 92 ฉบับของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า มีพนักงานที่ทำงานในบริษัทโลจิสติกส์ที่แตกต่างกันออกไป จำนวน 11 บริษัท ซึ่งในจำนวนนี้พบว่า ร้อยละ 19.28 เป็นพนักงานในตำแหน่งบริหาร (ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ) ร้อยละ 26.51 เป็นพนักงานซึ่งทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน และร้อยละ 54.21 เป็นพนักงานทำงานในตำแหน่งงานปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 65.43 และมีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 29.13 และร้อยละ 5.44 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ช่องทางการให้บริการขนส่งที่บริษัท โลจิสติกส์ได้มีการเสนอให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นช่องทางการขนส่งทางถนน คิดเป็นร้อยละ 72.35 ส่วนช่องทางการให้บริการขนส่งทางน้ำ คิดเป็นร้อยละ 24.45 ช่องทางการให้บริการขนส่งทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 2.15 และช่องทางการให้บริการขนส่งระบบราง คิดเป็นร้อยละ 1.05

ในส่วนแบบสอบถามจำนวน 95 ฉบับของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทที่ใช้บริการโลจิสติกส์ที่แตกต่างกันออกไป จำนวน 16 บริษัท ซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 15.75 เป็นพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งบริหาร (ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วย

ผู้จัดการ) ร้อยละ 22.50 เป็นพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน และร้อยละ 61.75 เป็นพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปฏิบัติการ โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 59.36 และมีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.35 และร้อยละ 8.29 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รูปแบบขนส่งที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการขนส่งทางถนน (จักรยานยนต์ รถยนต์ และรถบรรทุก) คิดเป็นร้อยละ 74.48 รองลงมาเป็นการขนส่งทางน้ำ (เรือ) คิดเป็นร้อยละ 22.84 และร้อยละ 2.03 เป็นการใช้บริการขนส่งทางอากาศ มีเพียง ร้อยละ 0.65 เป็นการใช้บริการขนส่งทางระบบราง โดยการขนส่งส่วนใหญ่เป็นการขนส่งไปยังประเทศจีน เวียดนามและไทย

จากการพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มุ่งเน้นปัจจัยทางด้านจิตวิทยาการบริการ ซึ่งได้แก่ มารยาทการบริการ ความรวดเร็วในการบริการ ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า ส่วนปัจจัยด้านการตลาดเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้ความสำคัญเป็นลำดับถัดไป และจากผลการรับรู้ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ได้ทำการประเมินตนเอง พบว่า ทุกปัจจัยการพิจารณาคูณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถปฏิบัติได้ตามที่คาดหวังไว้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการพิจารณาคูณภาพการบริการแต่ละด้านของมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ปัจจัยการพิจารณาคูณภาพการบริการ	บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์			
	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้บริการ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.75	4.02	0.78
ความถูกต้องแม่นยำ	4.10	0.56	4.11	0.69
ความรวดเร็วในการบริการ	4.14	0.68	4.16	0.77
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	4.02	0.85	4.04	0.81
มารยาทการบริการ	4.16	0.7	4.20	0.63
ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า	4.11	0.86	4.18	0.66
การตั้งราคาค่าบริการ	4.03	0.75	4.04	0.74
ภาพรวมของการบริการ	4.04	0.78	4.09	0.75

ในส่วนผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ได้มุ่งเน้นปัจจัยที่ส่งผลถึงการตอบสนองต่อเป้าหมายทางการตลาด ได้แก่ ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วในการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ส่วนปัจจัยทางด้านจิตวิทยาการบริการถือเป็นปัจจัยรองของการเลือกใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ อย่างไรก็ตาม จากผลการรับรู้บริการพบว่าบริษัทโลจิสติกส์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้ดี

ในแต่ละปัจจัย การพิจารณาคุณภาพการ ยกเว้นมารยาทการบริการที่ผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมลาวที่เน้นการดูแลลูกค้าเหมือนเครือญาติใกล้ชิด จึงทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า (Brand royalty) แม้ปัจจัยด้านการตั้งราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์รับรู้จะยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์คาดไว้ก็ตาม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการแต่ละด้านของมุมมองผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

ปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการ	ผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์			
	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้บริการ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.71	3.97	0.63
ความถูกต้องแม่นยำ	4.13	0.79	3.99	0.75
ความรวดเร็วในการบริการ	4.15	0.87	4.09	0.85
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	4.05	0.80	3.98	0.82
มารยาทการบริการ	4.14	0.74	4.18	0.76
ความสนใจต่อความต้องการของลูกค้า	4.17	0.79	4.11	0.69
การตั้งราคาค่าบริการ	3.94	0.80	3.88	0.81
ภาพรวมของการบริการ	4.11	0.76	4.02	0.65

จากการทดสอบสารูปสนิท (Goodness of fit test) ของข้อมูลในแต่ละปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการของทั้งบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์ ด้วยโปรแกรม

R (R Core Team (2018)) โดยใช้ฟังก์ชัน ks.test() พบว่า ระดับปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการแต่ละปัจจัยมีเหตุผลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0 : ข้อมูลระดับปัจจัยการบริการถูกสุ่ม

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของค่ามัธยฐานระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้บริการของปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในทุกปัจจัย พบว่า ไม่มีความแตกต่างของค่ามัธยฐานอย่างมีนัยสำคัญในทุกปัจจัยของการพิจารณาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวัง

ไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งที่เสนอข้อแนะนำเพิ่มเติมให้กับบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแขวงหลวงพระบางว่าในส่วนของการราคาค่าบริการและความสะดวกสบายของการมารับบริการนั้น ผู้ใช้บริการขอให้เพิ่มระบบการตรวจสอบพัสดุที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันที (real time) เพื่อให้ผู้ให้บริการจะสามารถยืนยันการรับพัสดุได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

ตารางที่ 4 ค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อสมมติฐานหลักเป็นจริงของผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์

	ปัจจัยการพิจารณาคุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้บริการ (Perceived)							
		μ_{X_1}	μ_{X_2}	μ_{X_3}	μ_{X_4}	μ_{X_5}	μ_{X_6}	μ_{X_7}	μ_{X_8}
ระดับความคาดหวัง (Expected)	μ_{X_1}	0.21							
	μ_{X_2}		0.27						
	μ_{X_3}			0.84					
	μ_{X_4}				0.48				
	μ_{X_5}					0.70			
	μ_{X_6}						0.84		
	μ_{X_7}							0.59	
	μ_{X_8}								0.45

สรุปผลการศึกษา

การบริการขนส่งในแขวงหลวงพระบาง สปป. ลาว นั้นสามารถอนุมานได้ว่าเป็นธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งในมุมมองของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ที่ประเมินตนเองทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้ตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้และในส่วนผู้ใช้บริการบริษัทโลจิสติกส์นั้นก็ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างที่ได้คาดหวังไว้ แต่อย่างไร

ก็ตาม ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้บริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้เพิ่มระบบการตรวจสอบพัสดุที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที (Real Time Tracking) เพื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะสามารถยืนยันการรับพัสดุได้อย่างชัดเจนและแม่นยำมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับสินค้าในการชำระค่าสินค้า นอกจากนี้การเติบโตของบริษัทโลจิสติกส์ลาวยังมีแนวโน้มที่จะขยายตัวสูงขึ้นอีกหลายเท่าจากการลงทุนสร้างระบบรางของนักลงทุนจีน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่บริษัทโลจิสติกส์ในปัจจุบันจะต้องปรับตัวทั้งด้านราคาและเทคโนโลยีการขนส่งให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้นในอนาคต แต่จากผลการ

ศึกษาพบว่าปัจจัยการบริการที่แท้จริงของการให้บริการโลจิสติกส์ในแขวงหลวงพระบาง คือ มารยาทการบริการที่ผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้วยการเน้นการดูแลเหมือนเครือญาติใกล้ชิดจึงทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า (Brand royalty) แม้ปัจจัยด้านการตั้งราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์รับรู้จะยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดหวังไว้ก็ตาม ดังนั้นจะเห็นว่าวัฒนธรรมการทำงาน รวมถึงการบริการของผู้ประกอบการลาวยนั้น มักจะเน้นสนับสนุนปัจจัยทางจิตวิทยาที่จะนำมาใช้ในการรักษาความสามารถในการแข่งขันในทางธุรกิจ

Reference

- Boonpitak, V., and Kanravee, A. (2019). Expectation Perceptions and Development Guidelines Service Quality of Academic Promotion and Registration Office Suan Dusit University, *Academic Journal of Suan Dusit Graduate School*, May – August 2019, No. 15(2)
- Bounoo, W., and Panee, S. (2019). Expectation and perception of Service Quality of Clients of the Accident and Emergency Department in Nongkhai Hospital. *Journal of Heal Education*, January – June 2019, Vol 42(1), 158-172
- Jantrarasakkaowwan, P., and Buratsakorn, T. (2015). Quality Service Assessment: A Case Study of Land Transport Department Area 2. *Journal of Eduational Management*, No. 6(1) (July-December 2015), 126-140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, April, 35-48
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Spring, 12-40
- R Core Team (2018). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>

- Sandmaung, M., and Chonlatis, D. (2017). Students' Expectation, Perception, And Satisfaction with Service Quality of International Programs of Thai Universities. **Journal of Business Administration, The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand**, January-June 2017), No. 6(1)
- Tanwimonrat, S. (2015). Library Network Management Model from Reginal Universities to Innovative Organizations. **Veridian E-Journal**, No. 8(1) 75-94