

ความต้องการของผู้ใช้บริการในการขนส่งปลาสวยงามในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช Service Users' Needs for Ornamental Fish Transportation in Nakhon Si Thammarat Province

มัทนา แดงเพชร^{*1} กุเด่น แก้วภิบาล² และ อานิสรา สังข์ช่วย¹
Mantana Daengphet^{*1} Pudon Kaewpibal² and Anisara Sungchui¹

อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย^{*1}
Faculty Member, Management, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya^{*1}
อาจารย์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี²
Faculty Member, Logistics Management, Faculty of Management Sciences, Suratthani University²
อาจารย์ ดร. สาขาจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลราชภัฏศรีวิชัย¹
Faculty Member Dr., of Management, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya¹
^{*}Corresponding author, e-mail: mantana.d@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งปลาสวยงาม และ (2) ปัญหาที่เกิดจากการขนส่งของบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชนจากผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การวิจัยเชิงปริมาณจะเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มผู้จำหน่ายปลาสวยงามผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการบริษัทรับขนส่งทั้งรัฐวิสาหกิจและเอกชน จำนวน 26 เว็บไซต์ โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และการวิจัยเชิงคุณภาพจะเก็บข้อมูลผ่านแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทรับขนส่งรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจและเอกชนโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจ 1 ราย และบริษัทขนส่งเอกชน 1 ราย ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า จัดจำหน่ายปลาสวยงาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 - 39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการขนส่งรัฐวิสาหกิจ ความถี่ของการใช้บริการ 1 - 5 ครั้ง/เดือน ผู้จำหน่ายปลาสวยงามเห็นด้วยกับการอนุญาตให้มีการขนส่งปลาสวยงามโดยไม่ผิดกฎหมายของบริษัท ใช้ช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. ในการใช้บริการขนส่ง ค่าสั่งซื้อจากลูกค้าเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน 1 - 20 รายการ/เดือน ความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำหน่ายปลาสวยงามมีความต้องการสูงมาก แต่เผชิญปัญหาหลักคือผู้ประกอบการขาดทักษะการบรรจุจนเกิดการรั่วซึมเสียหาย ซึ่งรัฐวิสาหกิจที่เป็นผู้ขนส่งหลักพยายามแก้ไขด้วยการจัดอบรมและปรับปรุงบริการ ปัญหาสำคัญคือความห่างไกลของจุดรับบริการ ทำให้ผู้ค้าจำต้องลักลอบส่งกับบริษัทเอกชนที่ไม่มีนโยบายรับสิ่งมีชีวิต ด้านผู้ประกอบการเองไม่กล้าร้องเรียนปัญหาความล่าช้าหรือความเสียหายต่อรัฐวิสาหกิจเพราะกลัวข้อพิพาทกับเจ้าหน้าที่ที่มีผู้ให้บริการรายเดียวในพื้นที่ ขณะที่พนักงานเอกชนมองเห็นโอกาสในการสร้างยอดขายและต้องการให้บริษัทเปิดรับขนส่งอย่างถูกต้องเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่แท้จริง

คำสำคัญ: ธุรกิจออนไลน์ การบริการ ผู้ใช้บริการ การขนส่ง ปลาสวยงาม

Abstract

This research, titled "A Study of Service Users' Needs in Ornamental Fish Transportation in Nakhon Si Thammarat province," has the following objectives: (1) to examine the transportation needs of users of ornamental fish shipping services; and (2) to investigate problems arising from transportation services provided by state-owned enterprises and private companies, as perceived by service users. This study employs a mixed-methods research design. The sample is divided into two groups: Data are collected through questionnaires distributed to ornamental fish distributors operating through 26 websites that use

transportation services provided by both state-owned enterprises and private companies. Stratified random sampling was used to select the sample. Data are collected through interviews with transportation service providers, including both state-owned and private companies. Purposive sampling was used to select key informants, consisting of one executive from a state-owned transportation company and one executive from a private transportation company located in Nakhon Si Thammarat province. Data were analyzed using mean, standard deviation, and one-way analysis of variance.

The research findings revealed that most ornamental fish distributors were male, aged 30–39 years, and held a bachelor's degree. The majority were self-employed or engaged in trading businesses, with an average monthly income of 10,001–20,000 baht. Most respondents use transportation services provided by a state-owned enterprise, with a service usage frequency of 1–5 times per month. Ornamental fish distributors generally agree with allowing the transportation of ornamental fish without violating the company's regulations. They typically use transportation services during the time period of 8:30–10:30 a.m. The average number of customer orders within one month ranges from 1–20 orders.

Overall, the transportation needs of service users were at a high level. The main problem encountered was delays in delivery to customers. Interview results also indicated a very high demand for ornamental fish transportation services. However, the major challenge faced by entrepreneurs was the lack of proper packaging skills, which often results in leakage and damage during transportation. The state-owned enterprise, which serves as the primary transportation provider, has attempted to address this issue by organizing packaging training programs and improving service systems.

Another significant problem is the distance to service points, which forces traders to secretly ship their products through private companies that do not officially allow the transport of live animals. Furthermore, entrepreneurs are reluctant to file complaints about delays or damages with the state enterprise due to concerns about potential disputes with officials, since there is only one service provider in the area. Meanwhile, private transportation employees recognize the market opportunity and support the idea of officially allowing ornamental fish transportation to better respond to market demand.

Keywords: Online Business, Service, Service Users, Transportation, Ornamental Fish

บทนำ

การขนส่งมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการตอบสนองต่อปัจจัยพื้นฐานและความต้องการต่าง ๆ ในปัจจุบันมีบริษัทขนส่งสินค้าจำนวนมากเติบโตขึ้น เพราะกระแสการรับ-ส่งสินค้าเป็นที่นิยมโดยลูกค้าจะมีความต้องการในการใช้บริการขนส่งสินค้า คือ ส่งตามวันเวลาที่กำหนด สินค้าไม่เสียหาย สะดวกปลอดภัย และสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ ซึ่งเป็นหลักการของการให้บริการ ผู้ประกอบการบริษัทขนส่งทั้งรัฐวิสาหกิจ และเอกชน จึงได้นำหลักการเหล่านี้ ไปปรับปรุงและวางแผนดูแลรักษาสินค้าของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการบริการของบริษัท (นภาพร สุขเกษม, 2551)

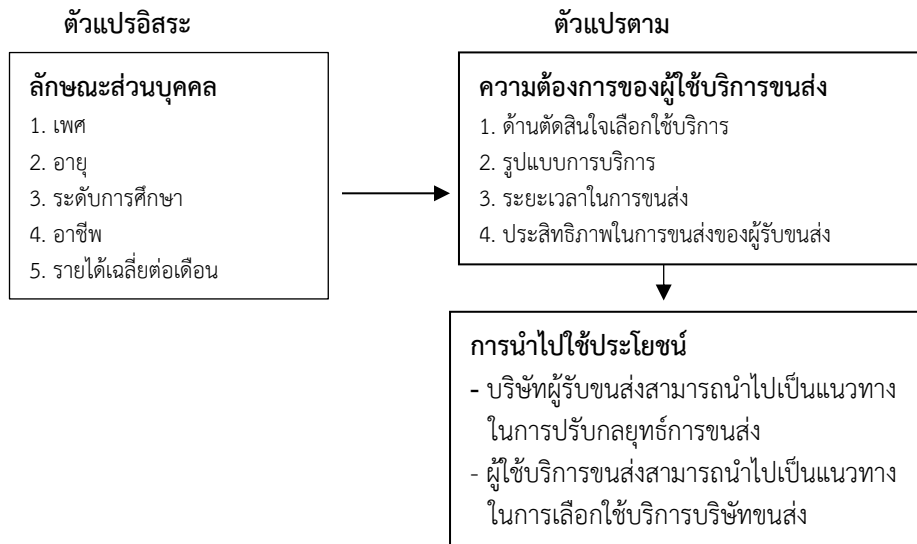
การขนส่งเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของภาคธุรกิจรวมไปถึงธุรกิจออนไลน์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เพราะช่องทางดังกล่าวสามารถขยายฐานของลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ในปัจจุบันไม่ว่าจะต้องการขายสินค้า หรือแนะนำสินค้าก็สามารถทำได้ในโลกออนไลน์ จากการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน ร้านค้าออนไลน์จำเป็นต้องมีเทคนิค วิธีการ เคล็ดลักรวมไปถึงการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มยอดขาย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2560) แต่ในด้านการขนส่งบางกรณีไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพราะยังมีกระแสวิพากษ์วิจารณ์ผ่านสื่อออนไลน์ถึงเรื่องความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง เนื่องจากปลาสวยงามก็เป็นสินค้าหนึ่งที่ทำนายผ่านโลกออนไลน์ โดยที่ผู้จัดจำหน่ายและลูกค้าอยู่ห่างไกลกัน จึงต้องอาศัยกระบวนการขนส่ง เพื่อให้สินค้าส่งไปถึงลูกค้า แต่บริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจและเอกชนส่วนใหญ่ ไม่อนุญาตให้ขนส่งสัตว์เลี้ยงและของเหลวรวมไปถึงปลาสวยงามเพราะผิดกฎหมายห้ามของบริษัทขนส่ง

แต่อย่างไรก็ตามผู้จัดจำหน่ายก็ยังคงลักลอบขนส่งโดยวิธีการบรรจุสินค้าอย่างมิดชิดทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ แต่บางกรณีพนักงานของบริษัทขนส่งมีการวางพัสดุซ้อนกันหลายชั้น วางในที่ที่ไม่เหมาะสม โยนพัสดุ หรือการกระทำอื่น ๆ จนอาจทำให้เกิดน้ำรั่วไหลออกจากบรรจุภัณฑ์ทำให้กระทบต่อสินค้าอื่นและพลาสติกอาจตายลงในที่สุด จากกระบวนการขนส่งดังกล่าวผู้รับขนส่งจึงมีการเรียกเก็บค่าเสียหายจากผู้ให้บริการหรือผู้จำหน่ายพลาสติกอื่น ๆ อีกทั้งยังทำให้ผู้รับสินค้าหรือผู้ซื้อเกิดความไม่พอใจรวมถึงขาดความเชื่อมั่นในการสั่งซื้อสินค้าจากผู้จัดจำหน่ายในครั้งต่อไป แต่ยังคงมีสินค้าจำนวนมากที่ผ่านการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ เข้าไปสู่กระบวนการขนส่งอย่างไร้ปัญหา ถึงมือผู้ซื้ออย่างปลอดภัยและได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า

บทบาทของการขนส่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจนั้น การขนส่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานที่และเวลาการขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคล สิ่งที่มีชีวิตหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งซึ่งการเคลื่อนย้ายสิ่งของหรือสินค้าจากที่หนึ่งที่มีสินค้าจำนวนมากเกินความต้องการของผู้บริโภคไปอีกที่หนึ่งซึ่งความต้องการของผู้บริโภคมีมากกว่าสินค้าจะทำให้ราคาของสินค้าเพิ่มขึ้นและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการประหยัดเวลาในการขนส่งและการเดินทาง การขนส่งเป็นตัวเชื่อมโยงการผลิตและการบริโภค การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาผลิตสินค้า โดยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย ความเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาในขณะเดียวกัน การขนส่งยังมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจการเพาะเลี้ยงและการค้าปลาสวยงาม เนื่องจากปลาสวยงามเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การเคลื่อนย้ายปลาจากแหล่งเพาะเลี้ยงไปยังร้านจำหน่าย ตลาด หรือผู้บริโภคจำเป็นต้องอาศัยระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาคุณภาพและอัตราการรอดชีวิตของปลา การขนส่งปลาสวยงามจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ระยะเวลาในการขนส่ง อุณหภูมิของน้ำ ปริมาณออกซิเจนในภาชนะบรรจุ และความหนาแน่นของปลา หากมีการจัดการขนส่งที่เหมาะสมจะช่วยลดความเครียดของปลา ลดอัตราการสูญเสียระหว่างการขนส่งและทำให้ปลาสวยงามยังคงมีคุณภาพดีเมื่อถึงปลายทาง ซึ่งส่งผลต่อการจำหน่ายและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของธุรกิจปลาสวยงาม (กรมประมง, 2560)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการขนส่งของธุรกิจปลาสวยงาม เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงหาแนวทางเพื่อลดความเสียหายและค้นหารูปแบบการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งปลาสวยงาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการขนส่งของบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชนจากผู้ให้บริการ

วิธีการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการบริษัทขนส่ง และกลุ่มผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจและเอกชน จำนวน 26 เว็บไซต์ รวมสมาชิกทั้งหมด 661,437 ราย ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากเพจเฟซบุ๊ก (ข้อมูลจากเว็บไซต์ เพจเฟซบุ๊ก เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561)

จำแนกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

ลำดับ	รายชื่อเว็บไซต์ (เพจเฟซบุ๊ก)	จำนวนสมาชิก	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
1	Bettatean จำหน่ายปลากัดสวยงามเกรดA	34,429	5	20
2	ประมูล-ซื้อ-ขายปลากัดสวยงามราคาสบาย ทุกสายพันธุ์	25,543	4	16
3	ประมูลปลากัด 8 บาท	55,315	8	32
4	ปลากัดราคาถูก ปลากัดไทย	31,532	2	8
5	ประมูลปลากัดไทย เริ่มต้นตั้งแต่ 50 บาท	20,512	3	12
6	กลุ่มประมูลปลากัดสวยงามราคาเริ่มต้นที่ 9.99 บาท	26,316	4	16
7	ประมูลปลากัดสวยงาม (ความงามได้เจ้าน้ำ)	21,346	3	12
8	ประมูล/ซื้อ/ขายปลากัดทุกสายพันธุ์	13,031	2	8
9	กลุ่มประมูลปลากัด 7-200	17,752	3	12
10	ปลาสดสวยงาม	10,457	2	8
11	กลุ่มประมูลปลากัดป่า และปลากัดป่าสายพัฒนา	10,556	2	8
12	ปลากัดสวยงามทุกชนิด ปลีก-ส่ง	17,085	3	12
13	ประมูลปลากัดสายเลือดไทย	13,684	2	8
14	กลุ่มประมูลซื้อขายปลากัดแฟนซีและกึ่งเกรฟิช	38,531	6	24
ลำดับ	รายชื่อเว็บไซต์ (เพจเฟซบุ๊ก)	จำนวนสมาชิก	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
15	ตลาดประมูลปลากัดสวยงาม	33,112	5	20
16	ปลาสดสวยงามบ้านโป่ง ราชบุรี	13,253	2	8
17	กลุ่มประมูลซื้อขายกึ่ง-ปลากัดแฟนซี-ปลากัดป่า สายกัดในจังหวัดระยอง ปลีก-ส่ง	17,187	3	12
18	ร้านนักเลงปลากัด จำหน่ายปลากัดทุกชนิด	13,703	2	8
19	ตลาดประมูลปลากัด	16,030	2	8
20	จำหน่ายปลากัดสวยงาม	41,883	6	24
21	กลุ่มประมูลปลากัดป่าคุณภาพ เริ่มต้นที่ 90 บาท	22,246	3	12
22	AAF All About Fish	16,161	2	8
23	ปลากัดคัดเกรด 260 บาทรวมส่ง&ประมูลปลากัดทุกชนิด	24,555	4	16
24	ประมูลปลากัดไทย	119,690	18	72
25	ขายปลากัด เอกธราปลากัดสวยงาม	14,469	2	8
26	กลุ่มประมูลปลาหางนกยูง	10,959	2	8
รวม		661,437	100	400

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจ และเอกชนโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจจำนวน 1 ราย และบริษัทขนส่งเอกชน 1 ราย ในพื้นที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 2. กลุ่มตัวอย่างผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจ และเอกชนจำนวน 26 เว็บไซต์ รวมสมาชิกทั้งหมด 661,437 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยโดยใช้สูตรคำนวณ ทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ร้อยละ 5 โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย และเก็บรวบรวมข้อมูลให้ทั่วถึงโดยจำแนกเป็นชั้นภูมิ
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ประกอบการบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน และแบบสอบถามสำหรับผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจบริษัทขนส่งภาคเอกชน

(1) แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในประเด็นความเสียหายจากการขนส่งและความต้องการขนส่งของผู้ประกอบการ

(2) แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2) ข้อมูลด้านการใช้บริการของบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจและเอกชน โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 3) ข้อมูลระดับความต้องการต่อการใช้บริการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความต้องการมากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5 ระดับความต้องการมาก คะแนนเท่ากับ 4 ระดับความต้องการปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3 ระดับความต้องการน้อย คะแนน เท่ากับ 2 และ ระดับความต้องการน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลของค่าคะแนน เฉลี่ยแต่ละระดับได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความต้องการมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับความต้องการปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อย และ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อยที่สุด

และ ส่วนที่ 4) ข้อเสนอแนะและปัญหาของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questions)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (c - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
2. ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแต่ละข้อคำถาม
3. นำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่า IOC

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและความตรงเชิงเนื้อหาด้วยดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ .94 แสดงถึงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามที่กำหนด สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือพบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ .80

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

(1) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน ในอำเภอทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช เริ่มจากติดต่อบริษัทขนส่งรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับการล้นของขนส่งสินค้าประเภทปลาสด และจัดบันทึกและสรุปการสัมภาษณ์

(2) การสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน เริ่มจากแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้จัดจำหน่ายปลาสดผ่านเว็บไซต์ที่ใช้บริการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจ และเอกชน ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม จากนั้นจัดหมวดหมู่ของแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

ผู้จัดจำหน่ายปลาสด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86.0) อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.2) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.2) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.8) ใช้บริการขนส่งรัฐวิสาหกิจ จำนวน 284 คน (ร้อยละ 71) ความถี่ของการใช้บริการ 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ผู้จัดจำหน่ายปลาสด เห็นด้วยกับการอนุญาตให้มีการขนส่งปลาสดโดยไม่ผิดกฎหมายของบริษัท จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99) ใช้ช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. ในการใช้บริการขนส่ง จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42) คำสั่งซื้อจากลูกค้าเฉลี่ยในระยะเวลา 1 เดือน 1-20 รายการ/เดือน จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5) ต้องการเข้าร่วมอบรมการบรรจุภัณฑ์ปลาสดของบริษัทรับขนส่ง จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) ไม่ต้องการเข้าร่วมอบรมการบรรจุภัณฑ์ปลาสดของบริษัทรับขนส่ง จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.2) ไม่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งปลาสดหรือสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ จำนวน 323 คน (ร้อยละ 80) มีปัญหาเรื่อง สินค้าถึงมือลูกค้าช้า จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งปลาสดทั้งหมดทั้ง 4 ด้าน

ลำดับ	ความต้องการของผู้ใช้บริการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1	ด้านตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.23
2	ด้านรูปแบบการบริการ	4.15
3	ด้านระยะเวลาในการขนส่ง	4.22
4	ด้านประสิทธิภาพในการขนส่งของผู้รับขนส่ง	4.01
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.15

ระดับความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านตัดสินใจเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาด้านระยะเวลาในการขนส่ง ($\bar{X} = 4.22$) ด้านรูปแบบการบริการ ($\bar{X} = 4.15$) ด้านประสิทธิภาพในการขนส่งของผู้รับขนส่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.01$)

ตารางที่ 2 ปัญหาที่เกิดจากการขนส่งของบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชนจากผู้ใช้บริการ

ลำดับ	ปัญหาการขนส่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	สินค้าถึงมือลูกค้าช้า	136	34.0
2	ปลาตาย	93	23.2
3	ปัญหากับพนักงานขนส่ง	76	19.0
4	ค่าขนส่งสูงเกินไป	47	11.8
5	อื่นๆ	48	12.0
	รวม	400	100

ผู้จัดทำนำปลาสดในเพจเฟซบุ๊ก จำนวน 26 เพจ ส่วนใหญ่มีปัญหา เรื่อง สินค้าถึงมือลูกค้าช้า จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.0) รองลงมา ปลาตาย จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.2) มีปัญหากับพนักงานขนส่ง จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) อื่นๆ อาทิ พนักงานโยนกล่องสินค้าทำให้สินค้าเสียหาย สินค้าเสียหายไม่มีคนรับผิดชอบ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) และค่าขนส่งสูงเกินไป จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.8)

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการขนส่งบริษัทรัฐวิสาหกิจ และเอกชน

กลุ่มบริษัทรับขนส่งรัฐวิสาหกิจ ให้ความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการขนส่งปลาสดโดยเฉพาะกลุ่มปลา กัด มีความต้องการใช้บริการขนส่งเป็นจำนวนมากแต่พบว่าผู้ประกอบการจัดทำนำปลาสดขาดความรู้ด้านการบรรจุสินค้าที่เหมาะสม ทำให้สินค้าเกิดการชำรุดเสียหายจากการรั่วซึมของน้ำภายในบรรจุภัณฑ์จึงทำให้สินค้าของรายอื่น ๆ เสียหายไปด้วย แต่เป็นสัดส่วนความเสียหายน้อย ทางบริษัทรับขนส่งจึงมีการจัดอบรมการบรรจุภัณฑ์ให้แก่กลุ่มผู้จัดทำนำ และมึนโยบาย การปรับปรุงบริการในการรับขนส่งให้แก่ผู้ประกอบการจัดทำนำปลาสด

กลุ่มบริษัทรับขนส่งเอกชน ให้ความเห็นเกี่ยวกับการรับขนส่งปลาสดประเด็นการลักลอบขนส่ง เนื่องจาก ทางบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีนโยบายไม่รับขนส่งสิ่งมีชีวิต แต่ที่ยังมีการลักลอบขนส่งเนื่องจากบริษัทรับขนส่งของรัฐวิสาหกิจ อยู่ห่างไกลกับที่ตั้งผู้ประกอบการจัดทำนำปลาสด แต่ในความเห็นส่วนตัวต้องการเพิ่มยอดขายและอยากให้ผู้บริหารสูงสุด ของบริษัทของตนรับขนส่งปลาสดด้วยเช่นกันเนื่องจากมีความต้องการขนส่งสินค้ากลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก

กลุ่มผู้ให้บริการขนส่ง (ผู้ประกอบการจัดทำนำปลาสด) ให้ความเห็นดังนี้ ทางกลุ่มผู้จัดทำนำปลาสด มีความต้องการขนส่งปลาสดเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการให้บริษัทรับขนส่งเอกชนรับขนส่งอย่างถูกต้อง แต่ปัจจุบันบริษัทรับขนส่งเอกชนไม่มีนโยบายรับขนส่งสินค้าจำพวกสิ่งมีชีวิตจำเป็นต้องลักลอบขนส่ง เนื่องจาก สถานประกอบการของผู้จัดทำนำปลาสดอยู่ห่างไกลจากบริษัทรับขนส่งรัฐวิสาหกิจ อีกทั้งในบางกรณีขนส่งสินค้า กับบริษัทรับขนส่งของรัฐวิสาหกิจ เกิดความเสียหายและล่าช้าผู้ประกอบการจัดทำนำปลาสดไม่กล้าที่จะร้องเรียน ไปยังบริษัท โดยจะดำเนินการรับผิดชอบสินค้ากับลูกค้าด้วยตนเองเนื่องจากเกรงกลัวจะเกิดข้อพิพาทกับเจ้าหน้าที่รับขนส่ง เพราะมีเพียงบริษัทเดียวที่รับขนส่งใกล้สถานประกอบการของตน จึงทำให้บริษัทรับขนส่งไม่ทราบถึงความเสียหายจากการขนส่งปลาสดที่แท้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารายนี้ พบว่า มีความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งปลาสดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านตัดสินใจเลือกใช้บริการ รองลงมา ด้านระยะเวลาในการขนส่ง ส่วนผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านรูปแบบการบริการ และด้านประสิทธิภาพในการขนส่งของผู้รับขนส่ง โดยแบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้

ผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัททิยา ล้อมอญ (2564) พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสนใจ ด้านความต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับ ทศพล ปรีชาศิลป์ (2566) พบว่า ระดับการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มต้น (สตาร์ทอัพ) ร้านอาหารในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตัดสินใจโดยคำนึงถึงเหตุ รองลงมา คือ การตัดสินใจโดยคำนึงถึงผล

ผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภาพร สุขเกษม (2551) พบว่า โดยภาพรวมประชากรผู้จัดจำหน่ายปลาสดส่วนใหญ่มีความต้องการต่อการใช้บริการ บริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน ทั้ง 4 ด้าน ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระยะเวลาในการขนส่งที่มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555) ผู้ซื้อให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการในระดับมาก และสอดคล้องกับ นิตยา คล่องขันธ์ (2567) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบบริการในงานผู้ป่วยนอก ด้วยระบบการแพทย์ทางไกลพบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในการบริการอยู่ในระดับมาก เห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการใช้รูปแบบการแพทย์ทางไกลอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้จัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการขนส่งของผู้รับขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรรวรรณ ใบเงิน (2565) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดจำหน่ายปลาสดและบริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชน พบว่า ผู้จัดจำหน่ายปลาสดส่วนใหญ่อยากให้มีการรับขนส่งสินค้าจากพวกปลาสดแบบไม่ผิดกฎของบริษัทที่ว่า ห้ามขนส่งสิ่งมีชีวิต เพราะในปัจจุบันปลาสดเป็นสัตว์ประจำชาติที่สามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศไม่แพ้สินค้าอื่น ๆ บริษัทรัฐวิสาหกิจและเอกชนห้ามขนส่งสินค้าจากพวกปลาสด แต่ในปัจจุบันยังมีการขนส่งอยู่ เพราะทั้งสองบริษัทนี้ไม่เคร่งครัดจึงทำให้เกิดการขนส่งถูกค่าส่วนใหญ่จะแพ็คสินค้ามาเรียบร้อยแล้วพร้อมที่จะขนส่งเมื่อเจ้าหน้าที่ถามว่าภายในกล่องพัสดุเป็นสิ่งใด ผู้ใช้บริการก็จะตอบว่าเป็นสินค้าอื่น ๆ ที่มีของเหลวอยู่ด้านใน เช่น น้ำหอม เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตอบความจริงหรือมีพฤติกรรมบ้ายเบี่ยงทำให้ขนส่งสินค้าได้โดยไม่มีข้อสงสัยใด ๆ ในปัจจุบันโดยเฉพาะบริษัทขนส่งของรัฐวิสาหกิจที่มีการส่งเสริมและรับขนส่งสินค้ากลุ่มปลาสด

สรุป

จากการวิจัยพบว่า ความต้องการในการขนส่งของผู้ใช้บริการปลาสดในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการขนส่ง ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เรื่อง สินค้าถึงมือลูกค้าช้า รองลงมาคือ ปลาตาย

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจัดจำหน่ายปลาสดมีความต้องการสูงมาก แต่เผชิญปัญหาหลัก คือ ผู้ประกอบการขาดทักษะการบรรจุจนเกิดการรั่วซึมเสียหาย ซึ่งรัฐวิสาหกิจที่เป็นผู้ขนส่งหลักพยายามแก้ไขด้วยการจัดอบรมและปรับปรุงบริการ ปัญหาสำคัญคือความห่างไกลของจุดรับบริการ ทำให้ผู้ค้าต้องลักลอบส่งกับบริษัทเอกชนที่ไม่มีนโยบายรับสิ่งมีชีวิต ด้านผู้ประกอบการเองไม่กล้าร้องเรียนปัญหาความล่าช้าหรือความเสียหายต่อรัฐวิสาหกิจเพราะกลัวข้อพิพาทกับเจ้าหน้าที่ที่มีผู้ให้บริการรายเดียวในพื้นที่ ขณะที่พนักงานเอกชนมองเห็นโอกาสในการสร้างยอดขายและต้องการให้บริษัทเปิดรับขนส่งอย่างถูกต้องเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งเป็นการวิจัยทางด้านการจัดส่งสินค้าที่เกี่ยวข้องกับปลาสวยงาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ทว่าทางผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้จัดจำหน่ายปลาสวยงามต้องการให้บริษัทที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งไม่ว่าจะเป็น การขนส่งพัสดุหรือการขนส่งประเภทอื่น ๆ รับผิดชอบสินค้าจำพวกปลาสวยงามด้วย เพื่อที่จะได้เลือกขนส่งกับบริษัทที่รับขนส่งที่มีประสิทธิภาพและถูกต้อง อีกทั้งควรมีนโยบายส่งเสริมการขนส่งสินค้ากลุ่มปลาสวยงามทั้งในและต่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมประมง. (2560). *คู่มือการเพาะเลี้ยงและการขนส่งปลาสวยงาม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- นิตยา คล่องขยัน. (2567). การพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระเจริญด้วยระบบ Telemedicine. *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม*, 2(1), 1-19.
- นภาพร สุขเกษม (2551). *การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2560). *การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทศพล ปรึชาศิลป์. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มต้น (สตาร์ทอัพ) ร้านอาหารในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 25(3), 131-143.
- ภัททิยา ลีอมอญ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกายอนันต์ไลน์ ฟิตเนส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรรรณ ใบเงิน. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง* [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.