

## การออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

## ในเส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

## COLD CHAIN LOGISTICS SERVICE DESIGN OF THAILAND POST COMPANY LIMITED

## IN FOUR UPPER NORTHERN PROVINCE ROUTES

## บุษยาภรณ์ แส่นอินทร์\* และเชมกร ไชยประสิทธิ์\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ และจังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่ง 4 จังหวัดดังกล่าวข้างต้น ไปรษณีย์ไทยยังไม่เปิดให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ แต่มีผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิกับบริษัทขนส่งรายอื่นในพื้นที่ ผู้ศึกษาจึงต้องการออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพิ่มรายได้ และเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิกับบริษัทขนส่งรายอื่นในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ และจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 9 ราย และผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1 ราย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริษัทขนส่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและความต้องการเพิ่มเติมสำหรับบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ถึงความสามารถในการให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ และนำข้อมูลมาออกแบบพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ตั้งแต่กระบวนการที่ลูกค้าต้องการให้เข้าไปรับสินค้า ณ ที่อยู่ จนถึงกระบวนการรับฝากสินค้าเสร็จสิ้น

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจบริษัทขนส่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้ครบถ้วน มีบริการรับสินค้า ณ ที่อยู่ และเข้ารับสินค้าตรงเวลา ยานพาหนะมีสภาพใหม่ ช่องทางการชำระเงินสะดวกสบาย โดยชำระผ่าน QR Code Payment สำหรับสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือ เพิ่มพื้นที่ปลายทางให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มีอุปกรณ์ที่ช่วยในการควบคุมอุณหภูมิและใช้รถขนส่งที่สามารถควบคุมอุณหภูมิได้ตลอดการขนส่งระยะเวลาขนส่งไม่เกิน 3 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง) พร้อมชดเชยค่าเสียหายหากสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาประกอบการออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผ่านพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกอบการได้มากที่สุด โดยผู้ประกอบการจำนวน 7 ราย ยืนยันจะใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิกับ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในขณะที่ผู้ประกอบการอีก 2 ราย อยู่ระหว่างการพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพบริการกับบริษัทขนส่งอื่นที่ใช้ในปัจจุบัน

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ABSTRACT

The objective of this study is cold chain logistics service design of Thailand Post company limited in four upper northern province routes namely Chiang Rai, Phayao, Phrae and Uttaradit that Thailand Post company has not yet operated a cold chain logistics service in the 4 provinces mentioned, but there are business owners currently use this service with other logistic companies in the area. Researcher aims to design a cold chain logistic services to create a company image, gain a competitive advantage, increase revenue and meet customer satisfactions. The study sampling group consists of 9 business owners who currently use cold chain logistics with other logistic company in the province of Chiang Rai, Phayao, Phrae, and Uttaradit, and 1 operation executive of Thailand Post company limited. Data was collected through in-depth interviews to assess the satisfaction of business owners with the current logistics service company and their additional requirements for cold chain logistic services. Interviews were also conducted with a operation management from Thailand Post Limited to evaluate their ability to provide cold chain logistics service to meet the needs and satisfactions to business owners. The collected data was used to design a service blueprint, starting from the process of receiving goods at customer address to the process of completely receiving goods. The study found that business owners were satisfied with the services provided by other companies which included friendly and informative staff, on-site goods collection, punctual delivery, well-maintained vehicles, and convenient payment options through QR code payment. The areas for improvement identified were expanding the coverage of destination areas nationwide, providing equipment to control temperature during transportation, and ensuring delivery within 3 days (excluding the day of deposit). The study also recommended compensating for any damages that occur during transportation. Based on the study findings, researcher has used the service blueprint to design a cold chain logistics service that aims to meet the needs and ensure the satisfaction of business owners. With seven business owners have confirmed their intention to use cold chain logistics service by Thailand Post company limited, while the remaining two are still considering and comparing the service quality with other logistic companies they currently use.

## บทนำ

หลังจากเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป เกิดการทำงานที่บ้าน (Work from home) ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาเลือกซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นไปอีก ทำให้ธุรกิจขนส่งเติบโตตามไปด้วย โดยมูลค่าของตลาดโลจิสติกส์ในประเทศไทย มีมูลค่ากว่า 1 แสนล้านบาท เป็นธุรกิจขนส่งพัสดुरาว 50,000 ล้านบาท และในปี 2562 – 2567 จะเติบโตเฉลี่ยราว 11% ต่อปี (“ธุรกิจขนส่งพัสดุ 5 หมื่นล้าน”, 2565) โดยเฉพาะสินค้าพวกเสื้อผ้า และแฟชั่น เพอร์นิเจอร์และของแต่งบ้าน ของใช้ส่วนตัว รวมถึงอาหารและเครื่องดื่ม ที่เป็นที่ยิยมมากที่สุด (ยศธร ทับทิมอ่อน, 2564) รวมไปถึงสินค้าประเภทอาหารแช่แข็งและอาหารสดเพื่อนำมาปรุงอาหารรับประทานที่บ้านมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก สามารถเก็บรักษาได้นาน และลดความเสี่ยงจากการไปซื้อของสดในพื้นที่แออัด ส่งผลให้ธุรกิจขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิเติบโต (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) อีกทั้งผู้บริโภคเชื่อว่าการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิจะสามารถลดการสูญเสีย

ของสินค้าและยังคงความสดใหม่เมื่อใช้การขนส่งควบคุมอุณหภูมิ และสามารถลดการปนเปื้อนและสิ่งแปลกปลอมรวมถึงเชื้อโรคต่าง ๆ หากนับจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมา การขนส่งสินค้าแบบควบคุมอุณหภูมิเป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เพราะสามารถคงความสดใหม่จากการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ ความปลอดภัย และลดความเสี่ยงจากการเสียหายของวัตถุดิบ ทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่ตรงต่อความต้องการ (“แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการขนส่ง”, 2564) โดยในประเทศไทยมีบริษัทขนส่งควบคุมอุณหภูมิที่แข่งขันอยู่ในตลาดจำนวน 5 ราย ได้แก่ SCG Express FedEX Inter Express Sioha Group Jwd Group (“รวม 5 ขนส่งแช่เย็นพร้อมรายละเอียด”, 2564) แต่ยังไม่สามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมไปถึงบางบริษัทยังไม่มีบริการรับฝากสินค้า ณ ที่อยู่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่สามารถเห็นกระบวนการตั้งแต่เริ่มรับฝากสินค้า คิดอัตราค่าบริการ ไปจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการและชำระเงิน ณ ที่อยู่ลูกค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานที่ชำนาญและโปร่งใส และในปี 2564 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้เข้าสู่ตลาดขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิเป็นครั้งแรก

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ในนามของไปรษณีย์ไทย ตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ.2546 และเริ่มให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิตั้งแต่ปลายเดือนกันยายน 2564 ซึ่งเส้นทางแรกที่เริ่มเปิดให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิคือเส้นทางภาคใต้ฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดกระบี่ จังหวัดตรัง จังหวัดพังงา และจังหวัดสตูล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในด้านอุตสาหกรรมอาหารทะเล ส่งมายังปลายทางกรุงเทพฯ ปริมาณ และเส้นทางกรุงเทพฯ ปริมาณ (ต้นทาง) ส่งมายังปลายทางทั่วประเทศ และในต้นปี 2565 พื้นที่ภาคเหนือตอนบนได้เปิดให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิเส้นทางจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง ไปยังปลายทางทั่วประเทศ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ประกอบการที่ฝากส่งสินค้าประเภทอาหารพื้นเมือง ผักและผลไม้สด ในพื้นที่ ซึ่งเส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่ยังไม่เปิดให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิแต่มีผู้ประกอบการใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิกับบริษัทขนส่งรายอื่น ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ และจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยผู้ประกอบการทุกรายมีการฝากส่งสินค้าชนิดอื่นกับไปรษณีย์ไทยอยู่แล้ว จึงทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการมีสินค้าชนิดอื่นที่ฝากส่งแบบควบคุมอุณหภูมิด้วย โดยจังหวัดเชียงราย มีผู้ประกอบการที่จำหน่ายสับปะรด กล้วยแบบเปลือก อาหารพื้นเมือง และผลไม้สด จังหวัดพะเยา มีผู้ประกอบการที่จำหน่ายปลาสด หนุ่แช่แข็งสำหรับเป็นอาหาร และผลไม้สด จังหวัดแพร่มีผู้ประกอบการที่จำหน่าย กาแฟสกัดเย็น และโกโก้สกัดเย็น และจังหวัดอุตรดิตถ์ มีผู้ประกอบการที่จำหน่ายผลไม้สดประเภททุเรียนแกะเปลือก เป็นต้น ซึ่งสินค้าทั้งหมดต้องใช้การขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิเท่านั้น แต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังไม่เปิดให้บริการในเส้นทางดังกล่าว ปัจจุบันได้มีบริษัทขนส่งอื่น ๆ ที่ให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิในพื้นที่ คือ Inter Express เป็นผู้ให้บริการรายหลัก แต่มีเงื่อนไขในเรื่องการนำส่งสินค้าไปยังพื้นที่ปลายทางที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ในขณะที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถนำส่งสินค้าได้ทุกปลายทางทั่วประเทศแบบไม่มีข้อจำกัด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาการออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงราย พะเยา แพร่ และอุตรดิตถ์ เพื่อสร้างรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร อันจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร

## วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ พื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

## ประโยชน์ที่ได้รับ

- ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- สามารถนำข้อมูลไปออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ เส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

## ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน แต่สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงมาจำนวน 9 ราย ที่มีความสะดวกและยินดีให้ความร่วมมือ โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการที่จำหน่ายผลไม้สดแบบปกเปิดจำนวน 2 ราย ผลไม้สดแบบไม่ปกเปิดจำนวน 2 ราย ผลิตภัณฑ์สกัดเย็นจำนวน 2 ราย อาหารจำนวน 2 ราย และอาหารแช่แข็งสำหรับสัตว์จำนวน 1 ราย รวมไปถึงผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์เขต 5 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1 ราย

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิในพื้นที่จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ และจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 9 ราย สัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์เขต 5 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1 ราย

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ตามประเด็นของส่วนประกอบการสร้างพิมพ์เขียวบริการ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางกายภาพ กิจกรรมของลูกค้า และกิจกรรมของพนักงาน เพื่อนำมาออกแบบบริการ ตลอดจนสัมภาษณ์ถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ดังนี้

- ศึกษาความพึงพอใจและต้องการของผู้ประกอบการด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดแนวคำถามล่วงหน้าไว้ ดังนี้
  - ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อไปนี้นำมาส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ มากน้อยอย่างไรบ้าง และปัจจัยใดที่ผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)
  - องค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งที่มีมองเห็น สังเกตเห็นได้ชัดเจน ในบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิที่ท่านต้องการมีสิ่งใดบ้าง และท่านคาดหวังบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีองค์ประกอบทางกายภาพอะไรบ้างที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อตอบสนองความสะดวกสบายในการใช้บริการมากที่สุด

1.3) กิจกรรมก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของลูกค้านี้  
อะไรบ้าง

1.4) กิจกรรมของพนักงานตามข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสังเกตเห็นเป็นอย่างไรบ้าง ได้แก่ กิจกรรมเบื้องต้นที่สามารถเห็นพนักงานบริการแบบเผชิญหน้า กิจกรรมเบื้องหลังที่พนักงานต้องบริการลูกค้าแบบไม่ได้เผชิญหน้า

2. สัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ถึงแนวทางการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ

2.1) จากข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในการตัดสินใจ ตลอดจนประเด็นที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจและไม่พึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) ตามที่ผู้ศึกษาสรุปแนวทางแก้ปัญหาให้คร่าว ๆ ในเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร หรือมีแนวทางอื่น ๆ ใด เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

2.2) จากข้อมูลองค์ประกอบทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการ ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด โดยผู้ศึกษามีแนวทางแก้ปัญหาให้คร่าว ๆ ในเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร หรือมีแนวทางอื่น ๆ ใด เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

2.3) จากข้อมูลกิจกรรมก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ และหลังใช้บริการของผู้ประกอบการที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด โดยผู้ศึกษามีแนวทางแก้ปัญหาให้คร่าว ๆ ในเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร หรือมีแนวทางอื่น ๆ ใด เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

2.4) จากข้อมูลกิจกรรมของพนักงาน ได้แก่ กิจกรรมเบื้องต้นที่สามารถเห็นพนักงานบริการแบบเผชิญหน้า และกิจกรรมเบื้องหลังที่พนักงานต้องบริการลูกค้าแบบไม่ได้เผชิญหน้าที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ายังไม่มีความสะดวก และต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด โดยผู้ศึกษามีแนวทางแก้ปัญหาให้คร่าว ๆ ในเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร หรือมีแนวทางอื่น ๆ ใด เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

3. นำความพึงพอใจ และความต้องการที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มาสรุปและนำมาออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) โดยใช้การจัดกลุ่มข้อมูล (Cluster Analysis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์มาจัดลงในตารางและแยกตารางข้อมูลตามผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน พร้อมทั้งอธิบายข้อมูลในตารางโดยละเอียดและสรุปเป็นพิมพ์เขียวบริการของการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ เส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 9 ราย ถึงความพึงพอใจและความต้องการเพิ่มเติมของบริษัทขนส่งที่ใช้ในปัจจุบันและนำข้อมูลมาสรุปและสอบถามผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ ท่านผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์เขต 5 ซึ่งเป็นผู้ควบคุมและดูแลทั้งด้านระบบงานบริการ รวมไปถึงด้านการตลาดในภาพรวม ซึ่งท่านผู้จัดการฝ่าย เคยดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนทรัพย์สิน ดูแลเรื่องอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการ

ปฏิบัติงาน และเคยดำรงตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย ควบคุมและดูแลเกี่ยวกับระบบขนส่ง ทั้งนี้ได้สอบถามท่านผู้จัดการฝ่ายถึงความสามารถในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการทั้ง 9 ราย สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

**ตารางที่ 1** สรุปสิ่งที่บริษัทขนส่งที่ผู้ประกอบการใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้และทำให้ผู้ประกอบการพึงพอใจ เช่น การให้บริการของพนักงาน อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการ บริการเสริม(รับฝาก ณ ที่อยู่) เป็นต้น และความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ผู้ประกอบการได้รับและพึงพอใจจากบริษัทขนส่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

ลำดับ	สิ่งที่บริษัทขนส่งในปัจจุบันตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้	ความเห็นของผู้บริหารต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ		เหตุผล
		สามารถทำได้	ไม่สามารถทำได้	
1	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้ครบถ้วน	/		มีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลของบริการขนส่ง ควบคุมอุณหภูมิก่อนเปิดให้บริการ
2	สามารถรับฝากบรรจุภัณฑ์ประเภทโฟมได้	/		สามารถรับฝากบรรจุภัณฑ์ได้ทั้งประเภทกล่องโฟม และกล่องกระดาษ
3	มีบริการมารับสินค้า ณ ที่อยู่	/		ไปรษณีย์ไทยมีบริการรับสินค้า ณ ที่อยู่ลูกค้า
4	สามารถติดต่อให้เจ้าหน้าที่เขา รับสินค้าผ่านทางโทรศัพท์	/		สามารถติดต่อให้เจ้าหน้าที่เขา รับสินค้าผ่านทางโทรศัพท์
ลำดับ	สิ่งที่บริษัทขนส่งในปัจจุบันตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้	ความเห็นของผู้บริหารต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ		เหตุผล
		สามารถทำได้	ไม่สามารถทำได้	
5	เจ้าหน้าที่เขา รับสินค้าตรงเวลา และมีอัธยาศัยที่ดี	/		มีการจัดเจ้าหน้าที่เขา รับสินค้าตามวันและเวลานัดหมายและจัดอบรมเกี่ยวกับ Service Mind สม่าเสมอ
6	ยานพาหนะและอุปกรณ์มีสภาพใหม่	/		มีการตรวจเช็คและซ่อมบำรุงยานพาหนะสม่าเสมอ
7	สามารถชำระเงินผ่านทาง QR Code Payment ได้	/		มีบริการเรียกชำระค่าบริการผ่าน SMS และสามารถชำระผ่าน QR Code Payment ได้

ลำดับ	สิ่งที่บริษัทขนส่งในปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการของ ผู้ประกอบการได้	ความเห็นของผู้บริหารต่อการ ตอบสนองความต้องการของ ผู้ประกอบการ		เหตุผล
		สามารถทำได้	ไม่สามารถทำได้	
8	ใช้รถขนส่งที่สามารถควบคุม อุณหภูมิได้ตลอดการขนส่ง	/		มีการใช้รถขนส่งที่สามารถควบคุม อุณหภูมิได้ตลอดการขนส่ง
9	สินค้ามีสภาพสมบูรณ์เมื่อไปถึง ปลายทาง	/		ใช้รถขนส่งเพียงคันเดียวในแต่ละ เส้นทางเพื่อลดการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งช่วยลดโอกาสสินค้าเกิดความ เสียหาย ประกอบกับใช้รถขนส่งที่ สามารถควบคุมอุณหภูมิตลอดการ ขนส่งควบคู่ไปกับอุปกรณ์ที่ช่วย ควบคุมอุณหภูมิ ซึ่งช่วยให้สินค้า มีสภาพสมบูรณ์เมื่อไปถึงปลายทาง

สิ่งที่บริษัทขนส่งสามารถตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้ประกอบการพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิกับบริษัทขนส่งปัจจุบัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้ครบถ้วน มีอัธยาศัยดี ให้บริการอย่างสุภาพ สามารถรับฝากบรรจุภัณฑ์ประเภทกล่องโฟมได้ เมื่อต้องการติดต่อให้บริษัทขนส่งมารับสินค้าสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสะดวกแก่ผู้ประกอบการ มีอุปกรณ์สำหรับควบคุมอุณหภูมิและยานพาหนะมีสภาพใหม่ พร้อมใช้งาน บางบริษัทใช้รถขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิตลอดเส้นทาง ทำให้สภาพสินค้าไปถึงปลายทางอย่างสมบูรณ์ สามารถชำระเงินผ่าน QR Code Payment สะดวกแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการของบริษัทขนส่งที่ใช้ในปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถให้บริการได้เช่นกัน โดยไปรษณีย์มีบริการรับฝาก ณ ที่อยู่ โดยติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือ Line Official ได้ และรับฝากสินค้าได้ทั้งประเภทกล่องกระดาษและกล่องโฟม มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการหุ้มห่อสินค้า สามารถแนะนำบรรจุภัณฑ์และวิธีการหุ้มห่อที่เหมาะสมสำหรับสินค้าได้ สามารถชำระเงินผ่านทาง QR Code Payment ได้เช่นกัน รวมไปถึงมีอุปกรณ์ช่วยควบคุมอุณหภูมิครบถ้วน เช่น กล่องควบคุมอุณหภูมิ เจลเย็น เจลแข็ง เป็นต้น อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับสินค้าได้รับการอบรมและแนะนำในด้านการให้บริการ (Service mind) ให้บริการอย่างสุภาพ

**ตารางที่ 2** สรุปสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเพิ่มเติมจากบริษัทขนส่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น บริการชดใช้ค่าเสียหาย ระยะเวลาในการขนส่ง อัตราค่าบริการ พื้นที่ปลายทาง เป็นต้น และความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ดังนี้



ลำดับ	สิ่งที่ผู้ประกอบการยังมีความต้องการเพิ่มเติม	ความเห็นของผู้บริหารต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ		เหตุผล
		สามารถทำได้	ไม่สามารถทำได้	
1	ต้องการอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าปัจจุบันหรือส่วนลดค่าบริการ		/	ยังไม่มีนโยบายลดอัตราค่าบริการเนื่องจากใช้อัตราค่าบริการเดียวทั่วประเทศ ไม่มีการเรียกเก็บอัตราค่าบริการเพิ่มเติมสำหรับปลายทางพื้นที่ห่างไกล
2	ชดเชยค่าเสียหายกรณีสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	/		มีบริการชดเชยค่าเสียหายกรณีสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง
3	เพิ่มพื้นที่ปลายทางให้ครอบคลุมทั่วประเทศ	/		ตามมาตรฐานการขนส่งของไปรษณีย์ไทยสามารถขนส่งไปยังปลายทางทั่วประเทศ
4	มีอุปกรณ์ที่ช่วยควบคุมอุณหภูมิ	/		มีอุปกรณ์ช่วยในการควบคุมอุณหภูมิครบถ้วน เช่น Cooling Box เจลเย็น เจลแข็ง เป็นต้น
5	ใช้อัตราค่าบริการเดียวทั่วประเทศ (ไม่เรียกเก็บอัตราค่าบริการเพิ่มเติมกรณีปลายทางเป็นพื้นที่ห่างไกล)	/		ไม่มีการเรียกเก็บอัตราค่าบริการเพิ่มเติมสำหรับสินค้าที่มีปลายทางอยู่ในพื้นที่ห่างไกล
6	สามารถรับสินค้าได้ทุกวัน	/		ไปรษณีย์ไทยเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - อาทิตย์
7	สินค้าไปถึงปลายทางไม่เกิน 3 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)	/		ไปรษณีย์ไทยมีมาตรฐานการขนส่งไปยังปลายทางทั่วประเทศในบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ไม่เกิน 3 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)

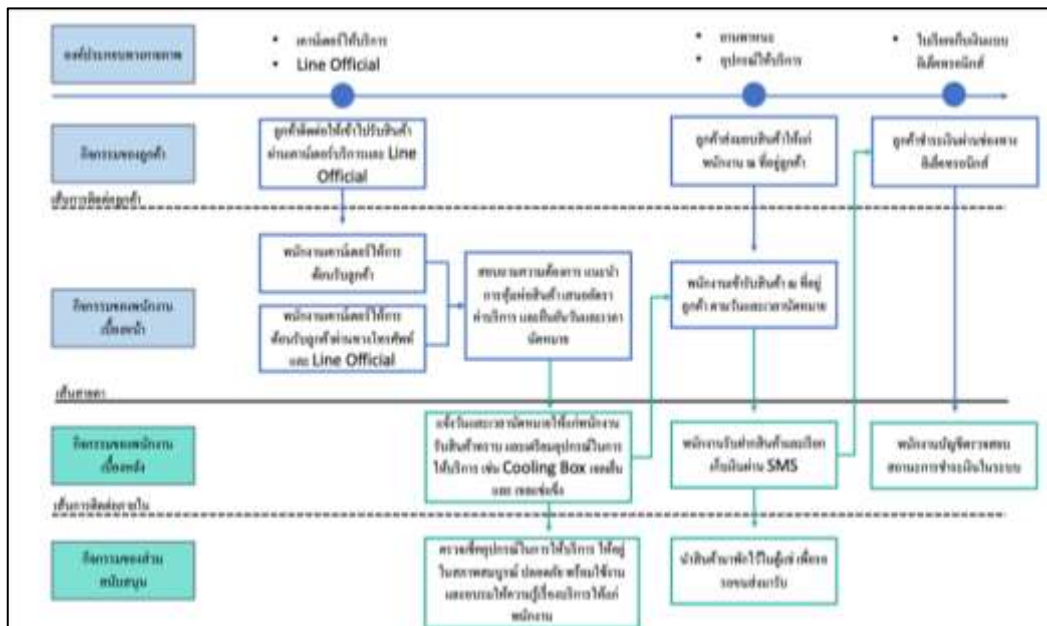
สำหรับสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเพิ่มเติมจากบริษัทขนส่งที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ ต้องการให้เพิ่มพื้นที่ปลายทางให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อประโยชน์ในการขยายธุรกิจ เข้ารับสินค้าตรงเวลาและใช้รถควบคุมอุณหภูมิตลอดเส้นทางขนส่ง สินค้าต้องถึงปลายทางไม่เกิน 3 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง) อัตราค่าบริการเดียวในทุกปลายทาง ไม่คิดอัตราค่าบริการเพิ่มเติมในพื้นที่ห่างไกล และส่วนลดค่าฝากส่งหากส่งจำนวนมาก รวมไปถึงชดเชยค่าเสียหายกรณีสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง ซึ่งสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเพิ่มเติม บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ เนื่องจากไปรษณีย์ไทยมีบริการขนส่งไปยังปลายทางทั่วประเทศตามมาตรฐานการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ไม่เกิน 3 วันทำการ เข้ารับสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย โดยมีการจัดเรียงลำดับ



เส้นทางและเวลาในการเข้ารับสินค้าอย่างรัดกุม เพื่อให้สินค้าทันรอบการรับฝากและขนส่งในแต่ละวัน ตามนโยบายไม่ให้มีสินค้าตกค้างที่ไประชณีย์ต้นทาง (Clear floor) อีกทั้ง มีการชดใช้ค่าเสียหายหากเกิดความเสียหายต่อสินค้าระหว่างการขนส่ง ไประชณีย์มีบริการชดใช้ค่าเสียหายเท่ากับราคาสินค้าแต่ไม่เกิน 2,000 บาท ทั้งนี้ไประชณีย์มีบริการให้ลูกค้าซื้อประกันสินค้าเพิ่มเติมในวงเงินรับประกันไม่เกิน 50,000 บาทต่อชิ้น และหากสินค้าเสียหายจะชดใช้ให้ตามจำนวนเงินที่รับประกัน สำหรับความต้องการส่วนลดค่าฝากส่งนั้น ทางไประชณีย์ไทยยังไม่มียุทธศาสตร์ราคาฝากส่งเนื่องจากไประชณีย์ไทยไม่คิดอัตราค่าบริการเพิ่มเติมในพื้นที่ห่างไกล ยังคงใช้อัตราค่าบริการเดียวกันกับพื้นที่ปกติ จึงยังไม่มียุทธศาสตร์ให้ส่วนลดแก่ลูกค้า

**ผลการออกแบบบริการ**

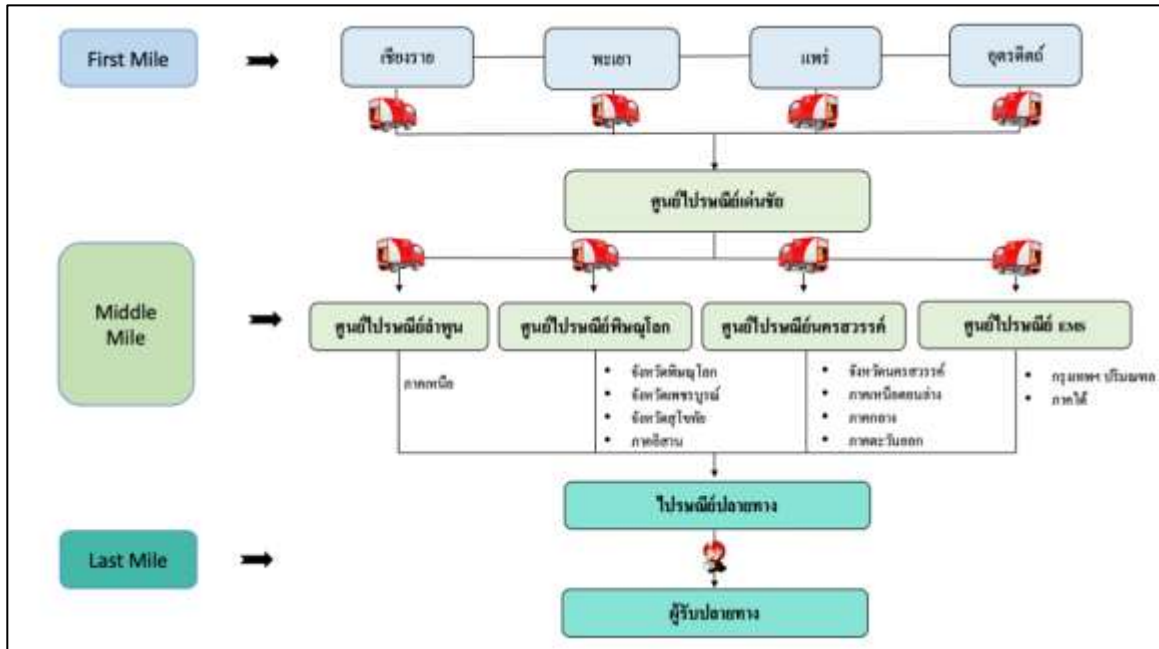
หลังจากทราบผลการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับข้อมูลในการออกแบบบริการและการสร้างแนวคิดงานบริการโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps แล้ว ผู้จัดทำได้ออกแบบพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ตั้งแต่กระบวนการที่ลูกค้าต้องการให้เข้าไปรับสินค้า ณ ที่อยู่ ไปจนถึงจบกระบวนการรับฝากสินค้า โดยใช้ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เป็นหลัก ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้ครบถ้วนทั้งทางเคาน์เตอร์บริการและผ่านแอปพลิเคชันไลน์ บริการรับสินค้า ณ ที่อยู่ เจ้าหน้าที่เข้ารับสินค้าตรงเวลาและมีอัธยาศัยที่ดี สามารถมารับสินค้าได้ทุกวัน การมีอุปกรณ์ที่ช่วยควบคุมอุณหภูมิให้บริการ และสามารถชำระเงินผ่านทาง QR Code Payment ได้จากความต้องการของลูกค้าดังกล่าวจึงนำมาสู่การออกแบบพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ดังนี้



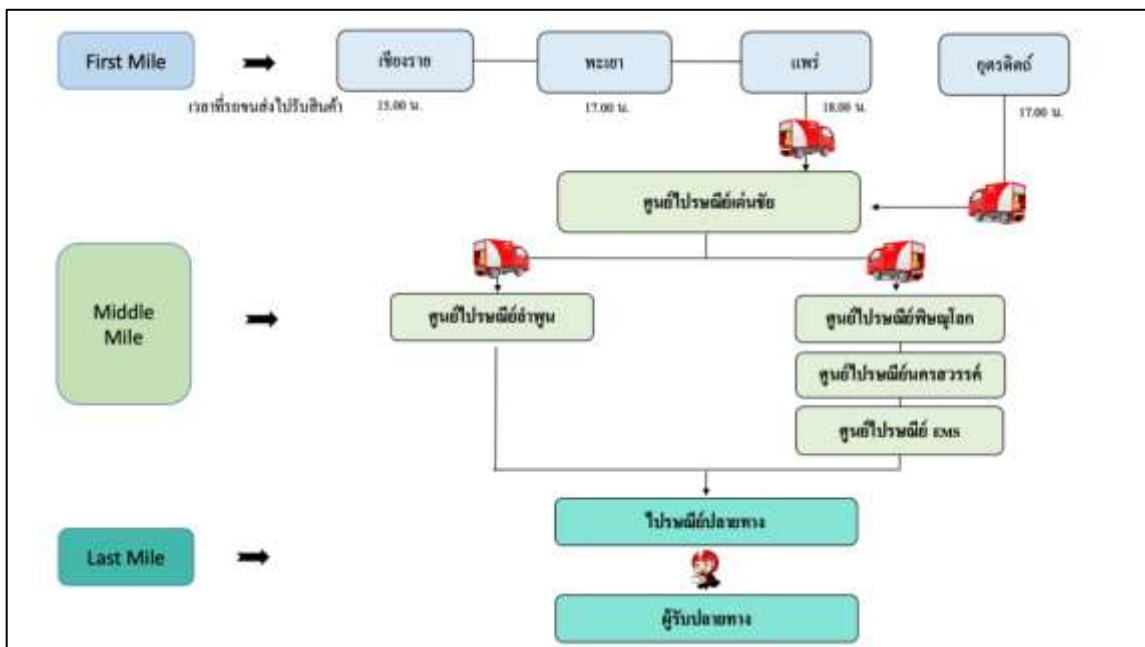
ภาพ Service Blueprint Diagram การออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ  
ของบริษัท ไประชณีย์ไทย จำกัด ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

ทั้งนี้ กระบวนการการตั้งแต่เข้ารับสินค้า ณ ที่อยู่ ไปจนถึงลูกค้าลูกค้าชำระค่าบริการใช้กระบวนการ 1 วัน และแตกต่างบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิในพื้นที่อื่น ๆ ได้แก่ มีบริการรับฝาก ณ ที่อยู่ และระบบที่ใช้ในการรับฝากสิ่งของเป็นระบบแบบใหม่ที่ส่งใบเรียกเก็บเงินผ่านทางระบบ SMS และลูกค้าสามารถชำระเงินจาก QR Code Payment ได้เลย ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า ซึ่งบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิในพื้นที่อื่น ๆ ไม่มีบริการรับฝาก ณ ที่อยู่

ลูกค้าต้องเข้าไปส่งสินค้าเอง ณ ไปรษณีย์ และการรับฝากสินค้ายังเป็นระบบเดิมที่ต้องชำระค่าบริการเป็นเงินสดเท่านั้น และยังมี ความแตกต่างในกระบวนการขนส่งหลังจากการรับฝากสินค้าเสร็จสิ้นในแต่ละวัน ดังนี้



ภาพ กระบวนการขนส่งแบบเดิมในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน



ภาพ กระบวนการขนส่งแบบใหม่ในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

เส้นทางและกระบวนการขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิจะเริ่มจากรถขนส่งสินค้าออกจากไปรษณีย์จังหวัดเชียงราย เวลา 15.00 น. มาถึงไปรษณีย์จังหวัดพะเยา และมาถึงไปรษณีย์พะเยา เวลา 17.00 น. จากนั้นจะเดินทางไปยังไปรษณีย์จังหวัดแพร่เพื่อรับสินค้า โดยจะเดินทางถึงไปรษณีย์จังหวัดแพร่เวลา 18.00 น. และจะออกจากไปรษณีย์จังหวัดแพร่ไปยังศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัยเวลา 18.30 น.ตามลำดับ เพื่อนำสินค้ามาคัดแยกที่ศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย เส้นทางดังกล่าวข้างต้นจะใช้รถขนส่ง 1 คัน สำหรับไปรษณีย์จังหวัดอุตรดิตถ์ จะใช้รถขนส่งสินค้าตรงมายังศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัยเพื่อคัดแยกสินค้าตามปลายทาง โดยจะออกจากไปรษณีย์อุตรดิตถ์ เวลา 17.00 น.จากไปรษณีย์อุตรดิตถ์ไปยังศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัยจะใช้รถขนส่งรวม 2 คัน แล้วนำสินค้ามารวมกันที่ศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย เพื่อคัดแยกปลายทาง หลังจากนั้นจะส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ต่าง ๆ ตามปลายทางดังนี้

1. สินค้าปลายทางภาคเหนือจะถูกส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน
2. สินค้าปลายทางจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย และภาคอีสานจะถูกส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์พิษณุโลก
3. สินค้าปลายทางจังหวัดนครสวรรค์ ภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก และ พิจิตร ภาคกลาง ภาคตะวันออก จะถูกส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์นครสวรรค์
4. สินค้าปลายทางกรุงเทพฯ ปริมณฑล ภาคใต้ จะถูกส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ EMS

โดยเส้นทางการขนส่งจากศูนย์ไปรษณีย์เด่นชัย ไปยังศูนย์ไปรษณีย์พิษณุโลก ศูนย์ไปรษณีย์นครสวรรค์ และศูนย์ไปรษณีย์ EMS ตามลำดับ โดยจะใช้รถเพียง 1 คันในเส้นทางการขนส่งดังกล่าว

ในกระบวนการทำงานของบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและสร้างความพึงพอใจในทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การเข้ารับสินค้า ณ ที่อยู่ผู้ประกอบการ การควบคุมอุณหภูมิตลอดเส้นทาง และผู้ประกอบการสามารถส่งสินค้าไปยังปลายทางทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งทั้ง 3 สิ่งดังกล่าวมานี้ คือสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการให้มีในบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของ และสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการอีกอย่างคือระยะเวลาการขนส่งสินค้าต้องไม่เกิน 3 วันเพื่อป้องกันสินค้าเสียหาย ซึ่งทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระยะเวลาการขนส่งสินค้าโดยปกติไม่เกิน 3 วันทำการ (ไม่นับรวมวันฝากส่ง) โดยอิงจากต้นทางโซนภาคเหนือไปยังปลายทางภาคอื่น ๆ ดังนี้

1. ปลายทางภาคเหนือ ใช้ระยะเวลาขนส่ง 1 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
2. ปลายทางกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้ระยะเวลาขนส่ง 1 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
3. ปลายทางภาคกลาง ใช้ระยะเวลาขนส่ง 2 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
4. ปลายทางภาคตะวันออก ใช้ระยะเวลาขนส่ง 2 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
5. ปลายทางภาคอีสาน ใช้ระยะเวลาขนส่ง 2 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
6. ปลายทางภาคใต้ ใช้ระยะเวลาขนส่ง 2 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
7. ปลายทางที่เป็นพื้นที่เกาะและพื้นที่ห่างไกล เช่น พื้นที่ทุรกันดาร พื้นที่ชายแดน ใช้ระยะเวลาขนส่ง 2 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้การออกแบบขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเส้นทาง 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ด้วยพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint Diagram) มีกระบวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยหากลูกค้าต้องการส่งสินค้าแบบควบคุมอุณหภูมิ

สามารถติดต่อไปรษณีย์ได้ 2 ทาง 1) ทางเคาน์เตอร์บริการ ณ ไปรษณีย์ และ 2) ทาง Line Official ระหว่างที่ลูกค้าติดต่อกับพนักงานทั้งทางเคาน์เตอร์บริการ องค์กรประกอบทางกายภาพที่ลูกค้าเห็นตอนเข้ามาใช้บริการคือ แผนผังของห้องโถงบริการเคาน์เตอร์บริการ อุปกรณ์ให้บริการ เช่น ปากกา แบบฟอร์มต่าง ๆ เครื่องกวดบัตรคิว กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น และหากลูกค้าติดต่อผ่านทาง Line Official องค์กรประกอบทางกายภาพที่ลูกค้าเห็นคือ ภาพพื้นหลังและเมนูให้บริการภายในแอปพลิเคชัน ซึ่งต้องมีความเป็นระเบียบ และง่ายต่อการใช้งาน

หลังจากลูกค้าเข้ามาติดต่อกับพนักงานเพื่อแจ้งความต้องการฝากส่งสินค้า กิจกรรมของพนักงานเบื้องต้น (พนักงานหน้าเคาน์เตอร์บริการและในแอปพลิเคชัน) จะสอบถามข้อมูลจากลูกค้า เช่น ประเภทสินค้าที่ต้องการส่ง จำนวนในการส่ง บรรจุภัณฑ์ที่ใช้หุ้มห่อ อุณหภูมิที่ต้องการ วันและเวลาที่ต้องการให้เข้ารับสินค้า เป็นต้น และทำการนัดหมายลูกค้า จากนั้นพนักงานเบื้องต้นจะส่งข้อมูลให้พนักงานเบื้องหลัง เพื่อนำข้อมูลไปจัดลงในตารางนัดหมายและดำเนินการเตรียมอุปกรณ์ เช่น กล้องควบคุมอุณหภูมิ เจลเย็น เจลแข็ง ให้สอดคล้องกับประเภทและอุณหภูมิของสินค้า โดยจะมีพนักงานในส่วนสนับสนุนคอยตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์และรถขนส่งให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

จากนั้นพนักงานเบื้องหลังจะแจ้งข้อมูลในตารางนัดหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เข้ารับสินค้าทราบและให้เข้ารับสินค้าตามวันและเวลา ณ ที่อยู่ลูกค้า เมื่อเจ้าหน้าที่เข้ารับสินค้า ณ ที่อยู่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นกิจกรรมของพนักงานเบื้องต้นที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าระหว่างดำเนินการรับสินค้า ในขั้นตอนนี้ลูกค้าจะเห็นองค์กรประกอบทางกายภาพ เช่น การแต่งกายของพนักงาน รถขนส่ง อุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ เช่น กล้องควบคุมอุณหภูมิ เจลเย็น เจลแข็ง เป็นต้น โดยอุปกรณ์และยานพาหนะต้องอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ พร้อมใช้งาน เพื่อสร้างความมั่นใจในการรักษาสินค้าให้แก่ลูกค้า

หลังจากรับสินค้าจากที่อยู่ลูกค้าแล้ว เจ้าหน้าที่จะนำสินค้ามาเข้ากระบวนการรับฝากผ่านระบบ Pickup Service ณ ไปรษณีย์ โดยพนักงานเบื้องหลังจะเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด หลังจากจบกระบวนการรับฝากสินค้าแล้วพนักงานในส่วนสนับสนุนจะนำสินค้าไปพักไว้ ณ ตู้แช่ เพื่อรอรถขนส่งมารับตามเวลาที่กำหนด

ในส่วนการเรียกเก็บค่าบริการหลังจากเสร็จกระบวนการรับฝากสินค้า ระบบ Pickup Service จะส่งใบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่งไปหาลูกค้าผ่านทาง SMS ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่าน QR Code Payment ที่อยู่ท้ายใบเสร็จได้ หลังจากลูกค้าชำระเงินแล้วจะมีพนักงานบัญชีตรวจสอบการชำระเงินผ่านระบบ ถือเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการรับฝากสินค้า

นอกจากนี้ยังได้สร้างแนวคิดงานบริการโดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7Ps (Kotler,1997) สำหรับบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิ เพื่อพัฒนาบริการ ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** มีการรักษาอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท

**ด้านราคา (Price)** มีราคาแตกต่างกันออกไปตามประเภทของบรรจุภัณฑ์ ประเภทบริการ (แช่เย็นและแช่แข็ง) น้ำหนักของสินค้า และพื้นที่ปลายทาง

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** มีบริการรับสินค้า ณ ที่อยู่ และผู้ใช้บริการสามารถฝากส่งสินค้า ณ ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดแต่ละแห่งได้ รวมไปถึงช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** ประชาสัมพันธ์ผ่านบุรุษไปรษณีย์ หรือใช้พนักงานขาย (Personal selling) เข้าให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการโดยตรง และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Tiktok เป็นต้น

**ด้านบุคลากร (People)** จัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และจัดพนักงานให้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และไปรษณีย์แต่ละแห่งมีการจัดสรรอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน กรณีที่มีปริมาณงาน

เพิ่มขึ้นจะมีการโยกย้ายพนักงานจากไปรษณีย์อื่น ๆ ที่มีปริมาณงานน้อยลงมาปฏิบัติงาน ณ ไปรษณีย์ที่มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทั้งนี้ พนักงานทุกคนเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ จึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน

**ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)** เน้นการให้บริการที่ สะดวก สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทันท่วงที และสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตั้งแต่กระบวนการแจ้งความประสงค์ให้เข้ารับสินค้าผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ไปจนถึงขั้นตอนการชำระค่าบริการผ่าน QR Code Payment และกระบวนการขนส่งที่กำหนดระยะเวลาการขนส่งไม่เกิน 3 วัน (ไม่นับรวมวันฝากส่ง) ซึ่งตรงกับตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับศุภกานต์ ไชยกุล (2561) ที่ศึกษาโครงการเสนอแนะ การออกแบบบริการและภาพลักษณ์ของศูนย์ฟิงได้ และชั้นสูตรโรงพยาบาลตำรวจ (OSCC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถจดจำภาพลักษณ์องค์กรในรูปแบบที่ทันสมัยและดีขึ้น

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)** ยานพาหนะที่สามารถควบคุมความเย็นตลอดการขนส่งและอุปกรณ์ควบคุมความเย็นมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ทั้งนี้ ไปรษณีย์ไทยได้จัดจ้างรถขนส่งแบบรายเดือน โดยต้องมีการขนส่งทุกวันที่มีการรับฝากสินค้า ไม่มีเงื่อนไขด้านจำนวนชิ้น ฉะนั้น ไปรษณีย์ไทย สามารถขนส่งสินค้าได้ทุกวัน

ทั้งนี้ การออกแบบบริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ยังคงมีข้อจำกัด เนื่องจากไม่สามารถเปิดให้บริการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิภายในปี 2566 ด้วยเหตุผลด้านงบประมาณที่ต้องขออนุมัติล่วงหน้า คาดว่า จะสามารถเปิดให้บริการได้ภายในปี 2567 – 2568

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการขนส่งแบบควบคุมอุณหภูมิของบริษัทอื่น สามารถนำแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ไปปรับประยุกต์สร้างสรรค์และปรับปรุงระบบบริการต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้องค์กรมีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เพื่อความโปร่งใสและชัดเจน ควรใช้ระบบรับฝาก ณ ที่อยู่ลูกค้า (Pickup Service) มาใช้ในการรับฝากสินค้า ณ ที่อยู่ลูกค้า แทนการขนส่งสินค้ามารับฝากที่ไปรษณีย์ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและโปร่งใสในการคิดอัตราค่าบริการ สร้างภาพลักษณ์ให้ทันสมัย เพราะลูกค้าสามารถเห็นทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่กระบวนการรับฝากสินค้า คิดอัตราค่าบริการ ตลอดจนจัดวางสินค้า และการชำระค่าบริการ ณ สถานประกอบการ
3. เจ้าหน้าที่ที่เข้าไปรับสินค้าต้องผ่านการอบรมและมีคู่มือในการให้บริการ เช่น การกล่าวทักทาย การแต่งกาย และมารยาทในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
4. เน้นการสื่อสารกับลูกค้า โดยเมื่อสินค้าไปถึงผู้รับปลายทาง (สถานะ: นำจ่ายสำเร็จ) ไปรษณีย์ไทย ควรมีระบบแจ้งเตือนไปยังลูกค้าผ่าน SMS เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงสถานะสินค้าของตนเอง เป็นการสร้างความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานและความรับผิดชอบที่ไปรษณีย์ไทยมีต่อลูกค้า

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). *ขนส่งและคลังสินค้าแห่งแข็ง*. สืบค้นจาก [http://www.dbd.go.th/download/document\\_file/Statistic/2565/T26/T26\)20204.pdf](http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2565/T26/T26)20204.pdf)
- ดุสิตธานี. (2563). *Service design คืออะไร*. สืบค้นจาก <https://dtc.ac.th/service-design/>
- ธีร์ธีร์ ธีร์ขวัญโรจน์ และสุพจน์ ฤกษ์ภูธร. (2563). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธุรกิจขนส่งพัสดุ 5 หมื่นล้าน แต่ละแบรนด์แข่งอย่างไร ในวันที่ “คำสั่งถูก” อย่างเดียวไม่พอ. (2565). สืบค้นจาก <http://22plus.thairath.co.th/topic/money>
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการขนส่งยุคโควิด. (2564). สืบค้นจาก <https://22www.cogistics.co.th/th/blog/knowledge-19-treand-impacting-the-transportation/>
- ยศธร ทับทิมอ่อน. (2564). *E-Commerce ทั่วโลกเติบโต แล้วไทยเติบโตแค่ไหน*. สืบค้นจาก <https://www.moneybuffalo.in.th/>
- รวม 5 ขนส่งแห่งใหม่พร้อมรายละเอียดที่ช่วยให้คุณเลือกบริการขนส่งได้อย่างเหมาะสม. (2564). สืบค้นจาก <https://fillgoods.co/logistic>
- ลูว์ริก, ไมเคิล, ลิงก์, แพทริก และไลเฟอร์, ลาร์รี่. (2563). *คู่มือการคิดเชิงออกแบบ [The Design Thinking Playbook]* (วิญญู กิ่งหิรัญวัฒนา, แปล). กรุงเทพฯ: Move Publishing.
- สุธาสินี โพธิจันทร์ (2558). *พิมพ์เขียวบริการกับการปรับปรุงคุณภาพ*. สืบค้นจาก <https://www.ftpi.or.th>
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management* (9th ed.), Upper Saddle River, NJ: The Prentice Hall International.