

การศึกษาเปรียบเทียบบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนวันถัดไป

Comparative Study of Express Pickup and Delivery Next Day Services

ณิชาร ทงเปลว¹ ธนันท์ พรรณสาร² ปภาวรินทร์ ผ่องใส² ปณิตารีย์ เกียรติปัญญาชัย² อธิชา คำทะเนตร² ทิพจกษา กลัดทอง² วรัญญา แสงอาคม²
อรอุมา ศิริวัฒนกุล² และ สมชาย ปฐมศิริ^{2*}

¹ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จ.ชลบุรี

² ภาควิชาวิศวกรรมโยธาและสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จ.นครปฐม

*Corresponding author; E-mail address: egspt@yahoo.com

บทคัดย่อ

ธุรกิจรับส่งพัสดุเร่งด่วนในประเทศไทยเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมาก ปัจจุบันมีภาคเอกชนเข้ามาให้บริการมากมาย บทความนี้รายงานผลการศึกษาเปรียบเทียบบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนของผู้ให้บริการเอกชนรายสำคัญสองราย ได้แก่ Kerry Express และ SCG Express โดยการทดลองเป็นลูกค้าเรียกใช้บริการส่งพัสดุในวันถัดไป (Next Day Service) ในเวลาเดียวกัน ให้มารับพัสดุชนิดเดียวกันจากต้นทางเดียวกันและไปส่งที่ปลายทางเดียวกันในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร นครปฐม และ พระนครศรีอยุธยา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่าบริการของ Kerry Express และ SCG Express มีความคล้ายคลึงกันเรื่องช่องทางการเข้าถึงบริการ ราคาค่าบริการ การดูแลรักษา สภาพพัสดุ และการรักษาสัญญาส่งพัสดุได้ในวันถัดไป แต่มีความแตกต่างในรายละเอียดที่มีนัยยะต่อความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า เช่น ข้อกำหนดการต้องเป็นสมาชิก ระยะเวลาการคอยการมารับพัสดุ การกระจายพัสดุ ผลการศึกษานี้ยังสะท้อนจุดอ่อนในมุมมองของลูกค้าซึ่งควรได้รับการปรับปรุง ในเรื่องของการสื่อสารกับลูกค้า การบันทึกเวลาที่ไม่ตรงกับความจริง และการไม่สามารถกำหนดช่วงระยะเวลาการคอยการเข้ารับ และการนำส่งพัสดุ

คำสำคัญ: บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน, บริการส่งวันถัดไป, สมรรถนะการให้บริการ, โลจิสติกส์, การศึกษาเปรียบเทียบ

Abstract

Express pickup and delivery service business in Thailand has been growing very fast. Presently, there are a lot of private companies offering such services. This article reports comparative study results between the two major service providers; namely, Kerry Express and SCG Express. Real purchase of express pickup and delivery services were employed by requesting to pick up the same parcels from the same origins and delivers to the same destination within Bangkok,

Nakornpathom and Ayutthaya provinces during November 2019. The analysis results show similarity in services in terms of access channels to services, service cost, care-taking of parcel and service level agreement to deliver the parcel next day. However, there are significant differences that impact customer's satisfaction and impression such as membership requirement, waiting time for pickup and delivery services and distribution of parcels. More importantly, this study reflects the weakness of service from customer's perspective which should be improved including lack or miss-communication, incorrect time stamp and inability to narrow down the pickup and delivery time periods.

Keywords: Express pickup and delivery service, Next day delivery, Service performance, Logistics, Comparative study

1. คำนำ

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจรับส่งพัสดุเร่งด่วน (Express Pickup and Delivery Services) ได้รับความนิยมสูง โดยตรงจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ [1] รายงานว่ามีผู้ให้บริการทั้งรายเดิมและรายใหม่ในตลาดเป็นจำนวนมาก ลูกค้ามีทางเลือกมากกว่าแต่ก่อนที่เคยมีเพียงบริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทต่างชาติรายใหญ่ไม่กี่รายเป็นหลักเท่านั้น ทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้นทั้งในด้านราคา ด้านเครือข่ายพื้นที่บริการ ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ผู้ให้บริการหลายรายกล้าให้สัญญาว่าจะส่งมอบพัสดุรวดเร็วและแน่นอนขึ้น ลูกค้าได้เห็นบริการส่งมอบพัสดุนัดไป (Next Day Delivery) หรือแม้กระทั่งส่งมอบพัสดุในวันเดียวกัน (Same Day Delivery) จนแทบจะเป็นบริการปกติทั่วไป ซึ่งต่างจากแต่ก่อน ที่การขนส่งพัสดุประเภทเร่งด่วนต้องใช้เวลาอย่างน้อย 2 - 3 วัน และไม่อาจกำหนดช่วงเวลาส่งมอบได้อย่างแม่นยำ

อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของธุรกิจรับส่งพัสดุเร่งด่วนในประเทศไทย ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น ผู้ให้บริการในตลาดส่วนมากเป็นรายใหม่เกือบทุกรายมีจุดรับพัสดุและรถขนส่งจำกัดเนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ ทำให้

พื้นที่การให้บริการค่อนข้างจำกัด หรือระดับการให้บริการ (Level of Service) ไม่เป็นไปตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า ดังจะเห็นได้จากคำวิจารณ์เชิงลบบนสื่อสังคมออนไลน์อยู่เสมอ งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาบริการของธุรกิจรับส่งสินค้าเร่งด่วนและวิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการเชิงเปรียบเทียบของผู้ให้บริการสำคัญในตลาด เพื่อให้ทราบความแตกต่างจุดอ่อนและจุดแข็งของบริการ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในการปรับปรุงบริการของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

2. การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

Techsource [1] รวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยจำนวน 19 ราย โดยเปรียบเทียบลักษณะเด่นบางประการ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการ ราคาค่าบริการ และวงเงินประกันความเสียหายของสินค้า ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปที่สามารถรวบรวมได้จากบริษัทผู้ให้บริการ ในบรรดา 19 ราย มีทั้งผู้ให้บริการรายเก่า คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัทต่างชาติรายใหญ่อย่าง Kerry Express บริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นรายใหม่ SCG Express และบริษัทรายใหม่อื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เป็นการบ่งบอกว่าตลาดรับส่งสินค้ามีการเจริญเติบโตสูงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอย่างดุเดือด เพื่อครองใจลูกค้าและแย่งส่วนแบ่งการตลาด

บริการรับส่งสินค้าที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถให้บริการระหว่างลูกค้าบุคคลถึงลูกค้าบุคคลโดยตรง (Consumer-to-Consumer, C2C) ระดับการให้บริการถึงมือผู้รับสินค้าทันที ซึ่งนิยมเรียกบริการเช่นนี้ว่า การกระจายไมล์สุดท้าย (Last-mile distribution) เป็นการขนส่งที่มีความละเอียดอ่อนและต้นทุนต่อหน่วยสูงที่สุด [2 – 6] แต่มีผลกระทบต่อทัศนคติและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำเป็นอย่างยิ่ง [4, 7] ผู้ให้บริการฯ จึงควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และคุณภาพการให้บริการจะต้องไม่ด้อยกว่าคู่แข่ง

กรอบแนวคิดในการควบคุมคุณภาพการให้บริการรับส่งสินค้า สามารถยึดแนวทาง 7 R [8] ได้แก่ Right Product (สินค้าถูกต้อง) Right Quantity (จำนวนถูกต้อง) Right Condition (สภาพถูกต้อง) Right Place (สถานที่ถูกต้อง) Right Time (ส่งสินค้าถูกเวลา) Right Customer (ส่งไม่ผิดพลาดถึงมือลูกค้า) และ Right Price (ราคาค่าบริการถูกต้อง) งานวิจัยจำนวนมากพบว่าความถูกต้องทั้งเจ็ดนี้ มักจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ [9 – 10] และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ [11 – 12] ดังนั้น การพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะของบริการรับส่งสินค้าเร่งด่วนในการศึกษาวิจัยนี้ จึงใช้ดัชนีอ้างอิงความถูกต้องนี้ ซึ่งเน้นที่ดัชนีที่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาหรือวัดได้โดยตรงเป็นสำคัญ

3. วิธีการศึกษา

3.1 กรณีศึกษา

การวิจัยนี้ เน้นธุรกิจรับส่งพัสดุเร่งด่วน หรือ Express Pickup and Delivery Services เนื่องจากเป็นบริการที่รวดเร็วที่สุด แข่งกับเวลา

อำนวยความสะดวกมากที่สุดต่อลูกค้า กำลังได้รับความสำคัญมาก และมีแนวโน้มว่าจะกลายเป็นมาตรฐานบริการทั่วไปของการรับส่งสินค้าบรรจุหีบห่อ หรือ Parcel ในปัจจุบันบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนในความรับผิดชอบของลูกค้า อาจหมายถึง การรับส่งภายในวันเดียวกัน (Same Day Service) และ การรับส่งวันถัดไป (Next Day Service) ซึ่งมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากในตลาดภายในประเทศ ในการวิจัยนี้ เลือกศึกษาผู้ให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนวันถัดไปของเอกชนรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ Kerry Express และ SCG Express

3.1.1 Kerry Express

ข้อมูลจากเว็บไซต์ [13] ระบุว่า บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีจุดให้บริการมากกว่า 5,500 แห่งทั่วประเทศไทย ให้บริการจัดส่งพัสดุเร่งด่วนในวันถัดไปครอบคลุมกว่า 99.9% ทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย และกว่า 97% ของการจัดส่งประสบความสำเร็จในการเข้าจัดส่งตั้งแต่ครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2556 Kerry Express เริ่มให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้าในกลุ่ม บุคคล-ส่งถึง-บุคคล (Consumer-to-Consumer, C2C) โดยมีการเปิดให้บริการสาขาหรือร้านพาร์เซล ช็อป (Parcel Shop) อีกทั้งบริการผ่านทางตู้ล็อกเกอร์ตามอาคารสำนักงานและคอนโดมิเนียม ซึ่งจุดบริการต่างๆ เหล่านี้ ช่วยให้ลูกค้าและร้านค้าขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร สามารถส่งสินค้าไปยังครอบครัว เพื่อน ลูกค้า และบริษัท คู่ค้าในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ปัจจุบัน Kerry Express มีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงาน คลังสินค้า ร้านค้ารายย่อย และครัวเรือน เป็นจำนวนทั้งสิ้นกว่า 1,100,000 ชิ้นต่อวัน

3.1.2 SCG Express

ข้อมูลจากเว็บไซต์ [14] ระบุว่า SCG Express มีชื่อเต็มว่า เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส (SCG Yamato Express) เป็นผู้ให้บริการรายใหม่ซึ่งเกิดจากการร่วมทุนของบริษัทวัสดุก่อสร้างรายใหญ่ที่สุดของประเทศไทย คือ เอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง (SCG Cement-Building Materials) กับ Yamato Asia Pte. ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทอันดับหนึ่งในการให้บริการจัดส่งสินค้าถึงบ้านในประเทศญี่ปุ่น SCG Express เป็นบริการขนส่งพัสดุรายย่อยแบบเร่งด่วน (Small Parcel Delivery) ทั้งในรูปแบบ ธุรกิจ-ส่งถึง-ธุรกิจ (Business-to-Business, B2B) ธุรกิจ-ส่งถึง-บุคคล (Business-to-Consumer, B2C) และบุคคล-ส่งถึง-บุคคล (Consumer-to-Consumer, C2C) เริ่มขยายพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2561

3.2 ข้อมูล

3.2.1 บริการที่เลือกศึกษา

Kerry Express และ SCG Express ต่างก็มีบริการขนส่งสินค้าให้ลูกค้าเลือกใช้เป็นจำนวนมาก ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเลือกเฉพาะบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน กล่าวคือ ผู้ให้บริการมารับพัสดุจากผู้ส่งในวันที่กำหนด และนำส่งพัสดุไปส่งถึงมือผู้รับในวันถัดไป สำหรับ Kerry Express เรียกบริการ

ลักษณะนี้ว่า บริการรับส่งวันถัดไป (Pickup - Next Day Delivery) ซึ่งเหมือนกับบริการชื่อ TA-Q-BIN (ทัค-คิว-บิง) ของ SCG Express

3.2.2 การสำรวจรวบรวมข้อมูล

สำรวจรวบรวมข้อมูลโดยการมีส่วนร่วมโดยตรง ทดลองใช้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนจริงของทั้ง Kerry Express และ SCG Express ด้วยการส่งสินค้าชนิดเดียวกัน ใส่ในบรรจุภัณฑ์แบบเดียวกัน เรียกใช้บริการในวันและเวลาเดียวกัน ให้มารับ (Pick up) พัสดุจากต้นทางเดียวกัน และไปส่ง (Delivery) พัสดุถึงมือผู้รับที่ปลายทางเดียวกัน สังเกตและจดบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการรับและส่งพัสดุแบบเร่งด่วน ตั้งแต่ต้นน้ำเมื่อเริ่มส่งพัสดุจากผู้ส่ง ไปจนถึงปลายทาง เมื่อพัสดุถึงมือผู้รับที่ปลายทาง โดยการเรียกใช้บริการผ่านทาง Application พัสดุที่ส่งประกอบด้วย แวนตา แก้วน้ำ และเอกสารบรรจุของ สำรวจรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ทดลองรับส่งพัสดุเร่งด่วนในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร นครปฐม และพระนครศรีอยุธยา ตัวอย่างของข้อมูลที่บันทึก เช่น ประเภทพัสดุ ขนาดและน้ำหนักพัสดุ สภาพพัสดุที่ต้นทางผู้ส่งและปลายทางผู้รับ วัน-เวลาเข้ารับและเวลาจัดส่งพัสดุจริง วัน-เวลาเข้ารับและเวลาจัดส่งพัสดุจากระบบติดตามพัสดุ ราคาค่าบริการจริงและจากเว็บไซต์ ยานพาหนะที่ใช้ในการรับและส่งพัสดุ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

4. ผลการศึกษา

4.1 ขั้นตอนการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน

การเรียกใช้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนของ Kerry Express และ SCG Express ผ่าน Application มีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกันมากตามที่แสดงในตารางที่ 1 สิ่งที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดคือ Kerry Express กำหนดให้ลูกค้าต้องสมัครเป็นสมาชิกจึงจะสามารถเรียกใช้บริการได้ และลูกค้าจะต้องใส่เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนของ Kerry Express และ SCG Express ผ่าน Application

ขั้นตอน	Kerry Express	SCG Express
1	Load application จาก Play Store 	Load application จาก Play Store 
2	สมัครสมาชิก	สมัครสมาชิก หรือ เข้าใช้โดยไม่ต้องสมัครสมาชิก
3	ลงชื่อใช้บริการ เลือกบริการ "Pickup Request" Kerry Pick-up	ลงชื่อใช้บริการ เลือกบริการ "PICK UP" บริการรับพัสดุที่บ้าน
4	ใส่ข้อมูล เลขบัตรประชาชน, ตำแหน่งผู้ส่ง, ชื่อ, หมายเลขโทรศัพท์, Billing Address, ขนาดพัสดุ, จำนวน	ใส่ข้อมูล ชื่อ, หมายเลขโทรศัพท์, ตำแหน่งผู้ส่ง, ประเภทวัสดุ วันเข้ารับพัสดุ, ประเภทรถเข้ารับพัสดุ, วันเข้ารับพัสดุ

5	Book Now รับ Booking Number	Book Now รับ Barcode และ Booking Number
6	Call Center โทรยืนยันการจอง	SMS ยืนยันการจอง
7	Pickup พัสดุ วัดขนาด ชำระเงิน Tracking Number	Pickup พัสดุ วัดขนาด ชำระเงิน Tracking Number
8	SMS ใบเสร็จรับเงิน ใบรับพัสดุ	SMS ใบเสร็จรับเงิน
9	ปลายทางรับพัสดุ	ปลายทางรับพัสดุ

4.2 การเปรียบเทียบลักษณะของบริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่การเปรียบเทียบที่ 1 ภายในจังหวัดนครปฐม ระหว่างอำเภอพุทธมณฑลกับ อำเภอสามพราน เริ่มทดสอบเรียกใช้บริการของบริษัททั้งสองผ่านทาง Application เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 เป็นการส่งแวนตาบรรจุอยู่ในกล่อง ซึ่งปรากฏว่าทั้ง Kerry Express และ SCG Express เข้ารับพัสดุในวันเดียวกัน ลูกค้ารอคอยบริการ Kerry Express (2 ชั่วโมง 2 นาที) นานกว่า SCG Express (1 ชั่วโมง 35 นาที) ทั้งสองบริการสามารถนำส่งพัสดุให้ผู้รับปลายทางได้ในวันถัดไป Kerry Express ใช้เวลาขนส่ง (22 ชั่วโมง 23 นาที) สั้นกว่า SCG Express (23 ชั่วโมง 52 นาที) นับจากที่ได้รับพัสดุไปจากต้นทาง ราคาค่าบริการรวมเท่ากัน 100 บาท มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความแตกต่างของเวลาที่บันทึกในระบบ จะล่าช้ากว่าเวลาที่ผู้ส่งและผู้รับพัสดุนับที่ไว้จริง คงเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานบันทึกเวลาในภายหลัง และ SCG Express ส่งรถกระบะ 4 ล้อ มารับพัสดุ ไม่ใช่รถจักรยานยนต์ตามที่ระบุเมื่อเรียกใช้บริการ สำหรับการเปรียบเทียบคู่ที่ 1 จะเห็นได้ว่าสมรรถนะการให้บริการของ Kerry Express และ SCG Express ไม่แตกต่างกัน สามารถรักษาสัญญาการส่งพัสดุในวันถัดไปได้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่ที่ 1 ภายในจังหวัดนครปฐม

หัวข้อ	Kerry Express	SCG Express
วันที่ทดสอบบริการ	19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
เวลาที่ทดสอบเรียกใช้บริการ	12.32 น.	12.32 น.
พัสดุ	แวนตาแพชั่น	แวนตาแพชั่น
น้ำหนักรวม	110 กรัม	75 กรัม
ขนาดพัสดุ	14 x 20 x 6 เซนติเมตร	11 x 17 x 6 เซนติเมตร
ต้นทาง	ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 71310	
ปลายทาง	ตำบลบางกระเจิก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210	
วันที่เข้ารับพัสดุ	19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
ราคาจัดส่งสินค้าตาม APP	35 บาท	40 บาท
ราคาจัดส่งสินค้าจ่ายจริง	40 บาท	40 บาท
ราคาเรียกรับสินค้าตาม APP	60 บาท	60 บาท
ราคาเรียกรับสินค้าจ่ายจริง	60 บาท	60 บาท
ราคารวมของบริการตาม APP	95 บาท	100 บาท

ราคารวมของบริการจ่ายจริง	100 บาท	100 บาท
รหัสรายการ	D2DC00002218XX	1202459144XX
ประเภทที่แจ้งใน APP	ไม่ระบุ	รถจักรยานยนต์
ประเภทที่มารับสินค้า	รถกระบะ 4 ล้อ	รถกระบะ 4 ล้อ
เวลาที่มารับพัสดุตาม APP	14.37 น.	14.19 น.
เวลาที่มารับพัสดุจริง	14.34 น.	14.07 น.
เวลารอคอยมารับพัสดุ	2 ชั่วโมง 2 นาที	1 ชั่วโมง 35 นาที
วันที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุ	20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
เวลาผู้รับปลายทางได้รับพัสดุตาม APP	11.00 น.	12.29 น.
เวลาที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุจริง	10.55 น.	12.24 น.
เวลาทั้งหมดที่ใช้ส่งพัสดุ	22 ชั่วโมง 23 นาที	23 ชั่วโมง 52 นาที

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่การเปรียบเทียบที่ 2 ระหว่างอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กับ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เริ่มกดเรียกใช้บริการของบริษัททั้งสองผ่านทาง Application เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 เป็นการส่งแก้วน้ำ อย่างไรก็ตาม Application ของ Kerry Express เกิดการขัดข้องเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 โดยที่ผู้ส่งพัสดุไม่ได้รับการแจ้งในขณะนั้นเมื่อได้รับแจ้งย้อนหลังในวันถัดมา จึงได้เรียกใช้บริการใหม่ทันที วันที่เข้ารับพัสดุจึงเป็นวันถัดมาอีกวันหนึ่ง คือ วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จะเห็นได้ว่า ลูกค้ายก Kerry Express (3 ชั่วโมง 53 นาที) มารับพัสดุนานกว่า SCG Express (2 ชั่วโมง 15 นาที) ทั้งสองบริการสามารถนำส่งพัสดุให้ผู้รับปลายทางได้ในวันถัดไป Kerry Express ใช้เวลาขนส่ง (24 ชั่วโมง 53 นาที) สั้นกว่า SCG Express (24 ชั่วโมง 59 นาที) นับจากที่ได้รับพัสดุไปจากต้นทาง ราคาค่าบริการรวมเท่ากัน 100 บาท ยังคงเห็นความแตกต่างของเวลาที่บันทึกใน Application กับเวลาที่ผู้ส่งและผู้รับบันทึกไว้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุของ SCG Express Application บันทึกเวลา 15.15 น. แตกต่างจากเวลาจริง 12.51 น. ที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุไว้ รถที่มารับพัสดุของ SCG Express เป็นรถกระบะ 4 ล้อ ไม่ใช่รถจักรยานยนต์ตามที่ระบุเมื่อเรียกใช้บริการ สำหรับการเปรียบเทียบคู่ที่ 2 จะเห็นว่าสมรรถนะการให้บริการของ Kerry Express และ SCG Express ไม่แตกต่างกัน สามารถรักษาสัญญาการส่งพัสดุในวันถัดไปได้ Kerry Express มีความผิดพลาดเกิดขึ้นกับ Application เรียกใช้บริการ ทำให้ต้องกดเรียกใช้ใหม่

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการใช้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่ที่ 2 ระหว่างจังหวัดนครปฐม กับ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หัวข้อ	Kerry Express	SCG Express
วันที่กดใช้บริการ	21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
เวลาที่กดเรียกใช้บริการ	09.12 น.	11.52 น.
พัสดุ	แก้วน้ำ	แก้วน้ำ

น้ำหนักรวม	315 กรัม	325 กรัม
ขนาดพัสดุ	14 x 20 x 6 เซนติเมตร	14 x 20 x 6 เซนติเมตร
ต้นทาง	ตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210	
ปลายทาง	ตำบลบางกระสั้น อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160	
วันที่เข้ารับพัสดุ	22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 *	21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
ราคาค่าส่งสินค้าตาม APP	35 บาท	40 บาท
ราคาค่าส่งสินค้าจ่ายจริง	75 บาท	40 บาท
ราคาค่าเรียกมารับสินค้าตาม APP	60 บาท	60 บาท
ราคาค่าเรียกมารับสินค้าจ่ายจริง	25 บาท	60 บาท
ราคารวมของบริการตาม APP	95 บาท	100 บาท
ราคารวมของบริการจ่ายจริง	100 บาท	100 บาท
รหัสรายการ	D2DC00002932XX	1202459036XX
ประเภทที่แจ้งใน APP	ไม่ระบุ	รถจักรยานยนต์
ประเภทที่มารับสินค้า	รถกระบะ 4 ล้อ	รถกระบะ 4 ล้อ
เวลาที่มารับพัสดุตาม APP	13.08 น.	14.13 น.
เวลาที่มารับพัสดุจริง	13.05 น.	14.05 น.
เวลารอคอยมารับพัสดุ	3 ชั่วโมง 53 นาที	2 ชั่วโมง 13 นาที
วันที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุ	23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
เวลาผู้รับปลายทางได้รับพัสดุตาม APP	09.58 น.	15.15 น.
เวลาที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุจริง	10.05 น.	12.51 น.
เวลาทั้งหมดที่ใช้ส่งพัสดุ	24 ชั่วโมง 53 นาที	24 ชั่วโมง 59 นาที

หมายเหตุ * ระบบขัดข้อง ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบ จึงต้องเข้าจองใหม่อีกครั้งวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบการใช้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่การเปรียบเทียบที่ 3 ระหว่างอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กับเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เริ่มกดเรียกใช้บริการของบริษัททั้งสองผ่านทาง Application เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 เป็นการส่งเอกสารบรรจุซอง จะเห็นได้ว่า ลูกค้ายกเวลารอคอย Kerry Express (35 นาที) มารับพัสดุน้อยกว่า SCG Express (46 นาที) เป็นที่น่าประหลาดใจว่าทั้งสองบริการไม่สามารถนำส่งพัสดุให้ผู้รับปลายทางได้ในวันถัดไป Kerry Express ใช้เวลาขนส่ง 1 วัน 21 ชั่วโมง 16 นาที นับจากที่ได้รับพัสดุไปจากต้นทาง เมื่อตรวจสอบในระบบติดตาม พบว่าพัสดุผ่านศูนย์คัดแยกถึง 4 แห่ง ในขณะที่ SCG Express นั้นใช้เวลาจนถึง 4 วัน 3 ชั่วโมง 1 นาที เมื่อตรวจสอบในระบบติดตามบันทึกไว้เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ว่า “ติดต่อนไม่ได้- เบอร์โทรไม่ถูกต้อง” แต่ในความเป็นจริงผู้รับปลายทางไม่เคยได้รับการติดต่อแต่อย่างใด ทำให้พัสดุถูกเก็บไว้ที่สาขาตลิ่งชันถึงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จึงนำส่งให้ผู้รับที่ปลายทางได้ ราคา

ค่าบริการรวมของ SCG Express คิดเพียง 50 บาท ในขณะที่ Kerry Express คิด 100 บาท ยังคงเห็นความแตกต่างของเวลาที่บันทึกใน Application กับเวลาที่ผู้ส่งและผู้รับบันทึกไว้จริง อย่างไรก็ตามความแตกต่างไม่มากนัก รถที่มีรับพัสดุของ SCG Express เป็นรถกระบะ 4 ล้อ ไม่ใช่รถจักรยานยนต์ตามที่ระบุเมื่อเรียกใช้บริการ สำหรับการเปรียบเทียบครั้งที่ 3 จะเห็นได้ว่าสมรรถนะการให้บริการของ Kerry Express และ SCG Express ต่างก็ไม่สามารถรักษาสัญญาการส่งพัสดุในวันถัดไปได้ ทั้ง ๆ ที่ต้นทางกับปลายทางอยู่ห่างกันไม่มากนัก ควรจะส่งพัสดุดังปลายทางในวันถัดไปได้โดยง่าย

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน คู่ที่ 3 ระหว่างจังหวัดนครปฐม กับ กรุงเทพมหานคร

หัวข้อ	Kerry Express	SCG Express
วันที่กีดใช้บริการ	23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
เวลาที่กีดเรียกใช้บริการ	12.53 น.	12.53 น.
พัสดุ	เอกสาร	เอกสาร
น้ำหนักรวม	น้อยกว่า 1 กิโลกรัม	น้อยกว่า 1 กิโลกรัม
ขนาดพัสดุ	22.5 x 32.7 เซนติเมตร	22.5 x 32.7 เซนติเมตร
ต้นทาง	ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170	
ปลายทาง	แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700	
วันที่เข้ารับพัสดุ	23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
ราคาค่าส่งสินค้าตาม APP	30 บาท	50 บาท
ราคาค่าส่งสินค้าจ่ายจริง	40 บาท	0 บาท
ราคาค่าเรียกมารับสินค้าตาม APP	60 บาท	0 บาท
ราคาค่าเรียกมารับสินค้าจ่ายจริง	60 บาท	50 บาท
ราคารวมของบริการตาม APP	90 บาท	50 บาท
ราคารวมของบริการจ่ายจริง	100 บาท	50 บาท
รหัสรายการ	D2DC00002218XX	1202459144XX
ประเภทที่แจ้งใน APP	ไม่ระบุ	รถจักรยานยนต์
ประเภทที่มารับสินค้า	รถจักรยานยนต์	รถกระบะ 4 ล้อ
เวลาที่มารับพัสดุตาม APP	13.34 น.	13.44 น.
เวลาที่มารับพัสดุจริง	13.28 น.	13.39 น.
เวลารอคอยมารับพัสดุ	35 นาที	46 นาที
วันที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุ	25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562	27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 *
เวลาที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุตาม APP	10.14 น.	16.00 น.
เวลาที่ผู้รับปลายทางได้รับพัสดุจริง	10.09 น.	15.54 น.
เวลาที่ทั้งหมดที่ใช้ส่งพัสดุ	1 วัน 21 ชั่วโมง 16 นาที	4 วัน 3 ชั่วโมง 1 นาที



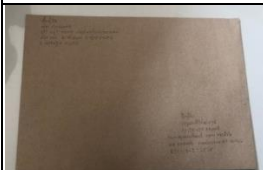
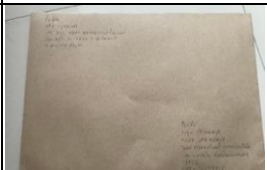


หมายเหตุ * Application ของ SCG Express บันทึกเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ว่า “ติดต่อนไม่ได้ - เบอร์โทรไม่ถูกต้อง - สาขาตลิ่งชัน”

4.3 สภาพของพัสดุ

วัสดุอยู่ในสภาพถูกต้อง (Right condition) เป็นคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน ตารางที่ 5 บันทึกสภาพของพัสดุที่ต้นทางและที่ปลายทาง ของทั้ง 3 คู่การเปรียบเทียบ จะเห็นได้ว่า Kerry Express และ SCG Express ดูแลพัสดุให้อยู่ในสภาพดีจนถึงมือผู้รับที่ปลายทาง สภาพกล่องอาจจะมีรอยบุบบ้างเพียงเล็กน้อย ไม่ได้ทำให้สิ่งของภายในเสียหายแต่อย่างใด บริการคู่ที่ 1 และ 2 สภาพพัสดุก่อนส่งและหลังส่งมีสภาพดี แต่การส่งของเอกสารในคู่การเปรียบเทียบที่ 3 นั้น มีความแตกต่างกันอันพิจารณาว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการรักษาคุณภาพของพัสดุระหว่างการขนส่ง กล่าวคือ SCG Express ติดเทปกาวป้องกันความเสียหายให้อีกชั้นหนึ่งบนของเอกสาร

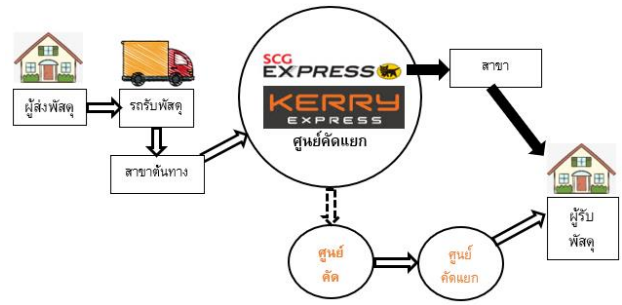
ตารางที่ 5 เปรียบเทียบสภาพพัสดุดังต้นทางและปลายทาง

คู่ที่	Kerry Express	SCG Express
1	วันที่เข้ารับพัสดุ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่มีรอยบุบ 	วันที่เข้ารับพัสดุ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่มีรอยบุบ 
	วันที่ส่งถึงปลายทาง 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ปลายทาง: ด้านล่างกล่องบุบเล็กน้อย สิ่งของในกล่องสภาพดี ไม่เสียหายหรือแตกหัก 	วันที่ส่งถึงปลายทาง 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ปลายทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี สิ่งของในกล่องสภาพดี ไม่เสียหายหรือแตกหัก 
		
2	วันที่เข้ารับพัสดุ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่มีรอยบุบ 	วันที่เข้ารับพัสดุ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่มีรอยบุบ 

<p>วันที่ส่งถึงปลายทาง 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุปลายทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่บุบ สิ่งของในกล่องสภาพดี</p> 	<p>วันที่ส่งถึงปลายทาง 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุปลายทาง: สภาพกล่องเรียบร้อยดี ไม่บุบ สิ่งของในกล่องสภาพดี</p> 
<p>3 วันที่เข้ารับพัสดุ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพของเรียบร้อย ไม่มีรอยยับ</p> 	<p>วันที่เข้ารับพัสดุ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุที่ต้นทาง: สภาพของเรียบร้อย ไม่มีรอยยับ</p> 
<p>วันที่ส่งถึงปลายทาง 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุปลายทาง: สภาพของและเอกสารด้านในไม่เปียก ไม่มีรอยพับ ครั้ง Kerry Express</p> 	<p>วันที่ส่งถึงปลายทาง 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562</p> <p>สภาพพัสดุปลายทาง: สภาพของและเอกสารด้านในไม่เปียก ไม่มีรอยพับ ครั้ง SCG Express ปิดเทปให้แน่นหนาขึ้นอีกชั้นหนึ่ง</p> 

4.4 การไหลของพัสดุ

เมื่อพิจารณาข้อมูลการไหลของพัสดุจากระบบติดตาม พบว่า Kerry Express และ SCG Express ออกแบบโครงข่ายการรับส่งพัสดุที่คล้ายคลึงกัน เริ่มต้นจากส่งรถเข้ารับพัสดุจากผู้ส่ง นำไปรวบรวมไว้ที่สาขาในพื้นที่ต้นทาง และส่งต่อไปยังศูนย์คัดแยก หลังจากนั้นจึงกระจายพัสดุไปที่สาขาในพื้นที่ปลายทาง ก่อนนำส่งไปให้ผู้รับที่ปลายทาง รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนการไหลของพัสดุ



รูปที่ 1 การไหลของพัสดุในบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนวันถัดไป

ความแตกต่างที่สังเกตเห็นได้ชัดจากระบบติดตาม คือ Kerry Express มักจะมีจำนวนการเปลี่ยนตำแหน่งจุดพัสดุมากกว่า SCG Express เช่น กรณีคู่การเปรียบเทียบที่ 1 (ภายในจังหวัดนครปฐม ระหว่างอำเภอพุทธมณฑล ไปยังอำเภอสสามพราน) Kerry Express เปลี่ยนตำแหน่งพัสดุ 5 ครั้ง (ผู้ส่ง - ศูนย์คัดแยกราชบุรี - อำเภอพุทธมณฑล นครปฐม - สมุทรสาคร - ถนนพุทธมณฑล สาย 5 นครปฐม - ผู้รับ) ส่วน SCG Express เปลี่ยนตำแหน่งพัสดุ 2 ครั้ง (ผู้ส่ง - สาขาอำเภอเมือง นครปฐม - ผู้รับ)

5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเปรียบเทียบนี้ เน้นที่ธุรกิจ รับ (Pickup) และ ส่ง (Delivery) พัสดุแบบเร่งด่วน ซึ่งผู้รับปลายทางได้รับพัสดุในวันถัดไป (Next Day Service) ของผู้ให้บริการเอกชนรายใหญ่ที่สุดของประเทศ คือ Kerry Express และ SCG Express โดยการทดลองเรียกใช้บริการจริงผ่าน Application ให้มารับพัสดุนัดเดียวกันจากต้นทางเดียวกันและไปส่งพัสดุที่ปลายทางเดียวกัน จำนวน 3 คู่เปรียบเทียบ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จากผลการวิเคราะห์พบว่า Kerry Express และ SCG Express มีลักษณะการให้บริการรับส่งพัสดุเร่งด่วนในวันถัดไปที่คล้ายคลึงกัน เช่น ช่องทางการเรียกใช้บริการ (Application, เว็บไซต์, Call Center) ประเภทของรถรับและส่งพัสดุ ราคาค่าบริการ (ใกล้เคียงกัน) การดูแลพัสดุให้อยู่ในสภาพดี และโดยส่วนมากสามารถนำส่งพัสดุถึงมือผู้รับได้ในวันถัดไป

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบความแตกต่างหลายประการ ตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มใช้บริการ (Kerry Express กำหนดให้สมัครเป็นสมาชิก และต้องการหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน) การประสานงานกับผู้ส่ง (นอกจากโทรศัพท์และอีเมล SCG Express ใช้ SMS ด้วย) ระยะเวลาการคอยเข้ารับสินค้า (SCG Express มีแนวโน้มว่าจะเข้ารับสินค้าไวกว่า) ความแตกต่างเหล่านี้ อาจจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการหรือใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

ถึงแม้ว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะน้อย แต่ผลการศึกษานี้ สะท้อนให้เห็นคุณภาพของการให้บริการจากมุมมองของลูกค้าอย่างแท้จริง เนื่องจากการทดลองส่งสินค้าจริงโดยเสียค่าใช้จ่ายจริง ทำให้เห็นความไม่สมบูรณ์ของบริการรับส่งพัสดุเร่งด่วน ที่มีผลต่อจิตใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ และผู้ให้บริการควรจะนำไปปรับปรุงบริการต่อไป ได้แก่

- 1) การขัดข้องของระบบ ทำให้ลูกค้าเสียเวลารอคอยการเข้ารับสินค้า เช่น Application ไม่ทำงานหรือทำงานผิดพลาดและไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบ

2) การบันทึกข้อมูลเวลาการให้บริการไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ลูกค้าสับสน ผู้ให้บริการควรต้องฝึกอบรมพนักงานของตนให้บันทึกเวลาตรงกับสถานการณ์เสมอ

3) การไม่สามารถกำหนดเวลาเข้ารับสินค้าหรือส่งสินค้าที่แน่นอนได้ ทำให้ลูกค้าผู้ส่งสินค้าจากต้นทางต้องเสียเวลารอคอยเป็นช่วงกว้างมาก ในขณะที่ลูกค้าผู้รับสินค้าที่ปลายทางก็อาจต้องเสียเวลารอรับพัสดุตลอดทั้งวัน ผู้ให้บริการควรบริหารช่วงเวลาเข้ารับและส่งพัสดุให้แคบลงกว่าที่เป็นอยู่ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาวิศวกรรมโยธาและสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ช่วยสำรวจรวบรวมข้อมูลภาคสนามอย่างขยันขันแข็งมาก และขอบคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพของบทความ

เอกสารอ้างอิง

- [1] TECHSAUCE (2562). Collection of logistics service in Thailand: comparison of service and price. <https://techsauce.co/tech-and-biz/logistic-in-thailand-for-e-commerce> 25 เมษายน 2563
- [2] Vakulenko, Y., Poja Shams, Daniel Hellstorm, Klas Hjort (2019). Service innovation in e-commerce last mile delivery: mapping the e-customer journey. *Journal of Business Research* 101, pp. 461 – 468.
- [3] Morganti, E., Saskia Seidel, Corinne Blanquart, Laetitia Dablanc and Babara Lenz (2014). The impact of e-commerce on final deliveries: alternative parcel delivery services in France and Germany. *Transportation Research Procedia* 4, pp. 178 – 190.
- [4] Ghajargar, M., Giobanni Zenezini and Teodoro Montanaro (2016). Home delivery services: innovation and emerging needs. *IFAC-PaperOnLine* 49 -12, pp. 1371 – 1376.
- [5] Janjevic, M., and Matthias Winkenbach (2020). Characterizing urban last-mile distribution strategies in mature and emerging e-commerce markets. *Transportation Research Part A* 133, pp. 164 – 196.
- [6] Allen, J., M. Piecyk, M. Piotrowska, F. McLeod, T. Cherrett, K.Ghali, T. Nguyen, T. Bektas, O. Bates, A. Friday, S. Wise, and M. Austwick (2018). Understanding the impact of e-commerce on last-mile light goods vehicle activity in urban areas: the case of London. *Transportation Research Part D* 61, pp. 325 – 338.
- [7] Javed, M. K., and Min Wu (2020). Effects of online retailer after delivery services on repurchase intention: an empirical analysis of customers' past experience and future confidence with the retailer. *Journal of Retailing and Consumer Services* 54, pp. 1 – 7.
- [8] Bowersox, D., David Closs, M. Bixby Cooper, and John C. Bowersox (2012) *Supply Chain Logistics Management*. 4th Edition, McGraw-Hill.
- [9] Pongrattanapimarn, W. (2010). Factors affecting satisfaction of tracking by website of air express couriers. Master Thesis of Science Program in Logistics Management, Chulalongkorn University.
- [10] Jabjainai, P. (2007). Customer satisfaction toward the express delivery service by Nim See Seng 1988 Co., Ltd., Independent Study of Master of Business Administration, Chiangmai University.
- [11] Chamchang, P. (2008). Factors influencing selection of air express couriers. Master Thesis of Science Program in Logistics Management. Chulalongkorn University.
- [12] Maklamthong, S. (2017). Factors affecting the decision to use private companies' domestic parcel shipping services of customers in Bangkok. Master Thesis of Master of Business Administration Program, Stamford International University.
- [13] Kerry Express (2563). About us. <https://th.kerryexpress.com/th/about/> April 18, 2020.
- [14] SCG Express (2563). About us. <https://www.scgexpress.co.th/> April 18, 2020.