

ปัจจัยด้านการบริหารโลจิสติกส์ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การขนส่งสินค้าในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

Factors in logistics management and service quality which affects the Efficiency
of freight transportation in the Eastern Economic Corridor (EEC)

ศิลปะชัย วัชรชวกุล¹, กุลธิดา ลิ้มเจริญ² และ ภัทรี ฟรีสตัด³

Sinlaprachai Watcharachawakul¹, Kultida Limcharoen² and Phatre Friestad³

มหาวิทยาลัยเกริก

Kirk University, Thailand

Corresponding Author, Email: ¹sinlaprachai65@gmail.com

Retrieved: January 13, 2023; Revised: August 26, 2023; Accepted: August 27, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ชุด และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานด้วยสถิติการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยแบบอิสระ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ผู้ประกอบกิจการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่มองว่า ปัจจุบันการจัดการสินค้าคงคลังยังคงทำได้ไม่ดีพอ และอาจจะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จะแตกต่างกันตามจำนวนปีที่เปิดกิจการ หมายความว่า ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการก็อาจมีมากกว่าผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มกิจการ



ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

คำสำคัญ: การบริหารโลจิสติกส์; ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า; คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this research article are 1) to study the level of logistics management factors, service quality factor and the efficiency of logistics operators in transporting goods of logistics operators in the Eastern Economic Corridor (EEC). 2) Study the differences of general information factors of logistics operators in the Eastern Economic Corridor (EEC) affecting transportation efficiency and 3) study the factors of logistics management and the factors of service quality of logistics operators in the Eastern Economic Corridor (EEC) that affect the level of transportation efficiency. The researcher used a quantitative research method and collected 120 sets of questionnaires and used descriptive and inferential analyses with statistical analysis of independent mean level comparisons t, one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The result of the first objective research found that the inventory management factor. has the least weight of the average factor at the moderate level, indicating that most logistics operators think that Inventory management is still not good enough. and may need to be improved and developed for a better system.

The results of the second objective research found that the efficiency of transportation of goods transport operators Logistics in the Eastern Economic Corridor (EEC) will vary according to the number of years of business opening, meaning that the knowledge and expertise in providing services may be greater than those who have just started the business.

The results of the third objective research found that the factor of customer trust. Customer satisfaction factor and the concreteness of the service These are all important factors that affect the efficiency of transportation.

Keywords: Logistics management; Transportation efficiency; Service quality

บทนำ

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยเริ่มชะงักงันและถดถอยลงมาโดยตลอด จากอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ร้อยละ 7-8 แต่หากไม่มีการกระตุ้นเศรษฐกิจจะร่วงลงมาเรื่อย ๆ เหลือร้อยละ 3-4 ต่างจากประเทศเพื่อนบ้านหลาย ๆ ประเทศที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยสาเหตุหลัก ๆ ประการแรกมาจากการขาดดุลยภาพจากการเติบโต ทางเศรษฐกิจที่ส่วนใหญ่ยังคงพึ่งพาการส่งออกโดยมีสัดส่วนของรายได้มากถึงร้อยละ 70 และเมื่อมีปัญหาทางเศรษฐกิจโลกเกิดขึ้นจึงกระทบต่อการส่งออกและโลจิสติกส์ให้ชะงักงันทันที ประการต่อมา สินค้าที่ประเทศไทยผลิตไม่มีความโดดเด่น ดังนั้น หากประเทศไทยไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในตัวสินค้า หรือเกิดการคิดค้น นวัตกรรมที่จะช่วยสร้างมูลค่าและอุตสาหกรรมที่แข่งขันได้ในอนาคตอันใกล้รายได้ในอนาคตจะค่อย ๆ ลดลง (Royal Thai Government, 2017) ประเทศไทยจึงได้มีการดำเนินนโยบายส่งเสริมโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ที่ผลักดันให้ประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด โดยมีมีเพื่อรองรับการลงทุนอุตสาหกรรม Super Cluster และอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ (Sutheerachat, 2017) โดยนำร่องในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา ซึ่งส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทย รวมทั้งโลจิสติกส์ยานยนต์ และบริหารสินค้าอันตราย โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าไปยังประเทศเมียนมาและกัมพูชา รวมทั้งการขยายตัวของธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบขนส่งและโลจิสติกส์โดยตรง จึงส่งผลให้บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ต้องพัฒนาศักยภาพและปรับตัวเพื่อรองรับกับความต้องการนี้ ขณะที่ธุรกิจรับขนย้ายสินค้าในไทยและต่างประเทศ ก็มีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นด้วย (Bunditkitsada, 2017) โครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC จึงนับว่าเป็นโครงการสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจและดึงดูดการลงทุนในอนาคต โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งยกระดับพื้นที่ เขตเศรษฐกิจภาคตะวันออกให้กลายเป็น “World-Class Economic Zone” เพื่อรองรับการลงทุนในอุตสาหกรรม Super Cluster และ อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยมีการคาดการณ์ว่าการลงทุนใน EEC จะกระตุ้นให้ เศรษฐกิจขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5 ต่อปี สร้างการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมและบริการ 100,000 อัตราต่อปี สร้างฐานภาษีใหม่ไม่ต่ำกว่า 1 แสนล้านบาทต่อปี รวมทั้งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกว่า 10 ล้านคนต่อปี และสร้างฐานรายได้เพิ่มไม่น้อยกว่า 4.5 แสนล้านบาทต่อปี (Thatpitak-Kul, 2017)

อย่างไรก็ตามการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายในพื้นที่ EEC ยังมีข้อกำหนดและโครงสร้างของโลจิสติกส์ที่ยังมีข้อจำกัด ดังนั้น ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยต้องสามารถเชื่อมโยงกับกับอนุภูมิภาคและภูมิภาคอย่างเป็นระบบ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพียงด้านเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ เมื่อมีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความพร้อมสำหรับการขนส่งแล้ว ต้องมีความพร้อมด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า เช่น ระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (National Single Window: NSW) รวมถึงต้องพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีความรู้และทักษะ สำหรับการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ เช่น บุคลากรท่าอากาศยาน บุคลากรท่าเรือ และบุคลากร ระบบราง โดยทั้งหมดต้องเกิดจากการบริหารจัดการที่ดีทั้งโซ่อุปทาน ตั้งแต่ ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม การค้าระหว่างประเทศ การขนส่งและโลจิสติกส์ หาก EEC ประสบความสำเร็จใน การดึงดูดนักลงทุน ปริมาณสินค้าที่เพิ่มขึ้นตามการเจริญเติบโตของ



เศรษฐกิจในพื้นที่จะมีจำนวนมาก และอาจทำให้เกิดปัญหาต่อระบบการกระจายสินค้าหากมีการวางแผนหรือมีการเตรียมความพร้อมไม่มากพอรวมถึงอำนวยความสะดวกทางด้านกฎหมายและพิธีการศุลกากรให้กับสินค้าจากประเทศเพื่อนบ้าน ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าของสินค้า ผู้นำเข้า-ผู้ส่งออกในพื้นที่ และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ทั้งสิ้น (Phoket, 2019) เช่นเดียวกันกับ WHA group ที่ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยไว้ว่า จะต้องสามารถเชื่อมโยงกับกับอนุภูมิภาคและภูมิภาคอย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมเข้ากับระบบโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ ทั้งทางบก ทางอากาศและทางน้ำได้อย่างครบวงจร โดยที่รัฐบาลได้มีการส่งเสริมให้เกิดการลงทุน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของการส่งออกสินค้าไทยไปยังตลาดโลก (WHA group, 2018)

นอกจากนี้ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ได้ทำการการสำรวจสถานประกอบการในธุรกิจโลจิสติกส์ทั่วประเทศและในพื้นที่พิเศษภาคตะวันออก (EEC) พบว่า สถานประกอบการเพียงร้อยละ 18.30 ที่มีการวัดประสิทธิภาพการจัดส่งสินค้า โดยพิจารณาจากความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าของสถานประกอบการ ซึ่งในภาพรวมมีสัดส่วนเพียงเล็กน้อย คือ มีเที่ยวการจัดส่งสินค้าที่ไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 14.90 สินค้าเสียหายจากการจัดส่งร้อยละ 11.20 และความผิดพลาดอื่น ๆ เช่น เอกสารไม่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 9.60 (National Statistical Office : 2020) และข้อมูลของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์ ยังพบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมาย ทั้งระเบียบศุลกากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในขณะเดียวกันก็ยังประสบปัญหาด้านสิทธิประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจที่ภาครัฐให้แก่ผู้ประกอบการคนไทยหรือผู้ประกอบการรายเล็กไม่เท่าเทียมกับกลุ่มทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศ กลุ่มทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศสามารถเจรจาการค้าในรูปแบบทวิภาคีกับทางภาครัฐได้โดยตรง หรือมีสิทธิพิเศษในการใช้โครงสร้างพื้นฐาน เช่น มีการคลังสินค้าเป็นของตนเอง ซึ่งเป็นจุดที่สร้างความได้เปรียบและเพิ่มช่องว่างของศักยภาพในการแข่งขันอย่างมาก ส่วนปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐโดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารด้านโลจิสติกส์ขาดการรวมศูนย์ ทำให้การเรียกใช้ข้อมูลของผู้ประกอบการเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ กระทั่งต่อโอกาสและการตัดสินใจ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถทำงานแบบบูรณาการระหว่างกันได้ดีเท่าที่ควร ในขณะที่ผู้ประกอบการทั้งหลายก็ยังประสบกับปัญหาการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะต้นทุนการขนส่งที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศ ค่าบริการ (Freight) มีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างมาก เป็นผลมาจากการระงับเที่ยวบินในช่วงโควิด-19 แม้ว่าจะยังมีเที่ยวบินขนส่งสินค้า (freighter flight) แต่ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (Demand) ที่มีมากกว่าปริมาณที่ผู้ให้บริการ (Supply) จะรองรับได้ ในขณะเดียวกันธุรกิจ e-Commerce ก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นในต่างประเทศ ซึ่งต้องการเข้ามาขยายธุรกิจในประเทศไทย แต่มีปัญหาในเรื่องช่องทางในการเข้ามาติดต่อหรือดำเนินการ มากกว่านั้นปัญหาในการปรับตัวเพื่อยกระดับการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์มีราคาค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงได้ ส่งผลต่อความสามารถในการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ (Office of Trade Policy and Strategy Ministry of Commerce, 2020) ซึ่งหากการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการตามข้อมูลที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ยังคงประสบกับปัญหาต่าง ๆ และมีประสิทธิภาพในการบริการและการขนส่งอยู่โดยไม่ได้รับการแก้ไข ก็มีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการ

บางรายอาจจะต้องประสบกับปัญหาด้านการแข่งขันจนอาจต้องปิดกิจการลงได้ในอนาคต ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การจ้างงานและแรงงานในธุรกิจโลจิสติกส์จำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงแนวทางในการ พัฒนาประสิทธิภาพในการบริการและการขนส่ง เพื่อให้ผู้ประกอบการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการระบบให้บริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถ ทางการแข่งขันในตลาดโลจิสติกส์ในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยสำคัญทั้งด้านด้านการบริหาร จัดการโลจิสติกส์และด้านคุณภาพการบริการ ที่จะสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพใน การขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ โดยเลือกพื้นที่ที่จะศึกษาเป็นเขตพิเศษภาคตะวันออก (EEC) 3 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ระยองและฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางใน การประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ทั้งในประเทศและส่งออกต่างประเทศ ให้สามารถ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าในธุรกิจได้อย่างเป็นรูปธรรมและประสบความสำเร็จตามที่ องค์กรได้ตั้งเป้าเอาไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการ ด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วย แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaires) ที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้านี้เป็น ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (Department of Business Development, 2021) ทั้งหมด 158 รายจากข้อมูลธุรกิจในพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมข้อมูล จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ระบบโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมเหล่านี้ถูกใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความ คิดเห็น (Questionnaires) ที่มีโครงสร้างที่แน่นอน โดยมีหัวข้อในแบบสอบถามความดังนี้



ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 1) ประเภทกิจการ 2) จำนวนปีที่เปิดกิจการ 3) จำนวนพนักงาน 4) เงินลงทุน และ 5) ขอบเขตการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 1) การบริการลูกค้า 2) การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า 3) การจัดการสินค้าคงคลัง 4) การสื่อสาร 5) การจัดการวัตถุดิบ 6) กระบวนการสั่งซื้อสินค้า 7) การบริหารคลังสินค้า 8) การบรรจุภัณฑ์ 9) การบริหารคลังสินค้า 10) การจัดซื้อวัตถุดิบ 11) การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ 12) การขนส่ง และ 13) การสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Reliance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง ประกอบด้วย 1) ความรวดเร็ว 2) การประหยัด 3) ความปลอดภัย 4) ความสะดวกสบาย และ 5) ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaires) ที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1) ทำการศึกษาและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ข้อมูลโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก Yamane (1967) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้ 114 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบโควตาแยกตามจังหวัด และทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 6 ชุด เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมจำนวน 120 ชุด จากประชากรทั้งหมด 158 ราย

2) การรวบรวมและการเตรียมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เชิงสถิติ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for windows

4) สรุปการวิเคราะห์เชิงปริมาณแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) การวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทั้งหมด 158 ราย ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967) ได้ผลลัพธ์เป็นจำนวน 114 ราย จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบโควตาแยกตามจังหวัดเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามได้ผลลัพธ์ 6 ราย รวมแบบสอบถามเป็นจำนวน 120 ชุด จากประชากรทั้งหมด 158 ราย

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนของการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ

2) สร้างเครื่องมือวิจัยโดยยึดกรอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ

3) นำแนวคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความเหมาะสมของคำถามและความชัดเจนของภาษา แล้วจึงทำการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี ระยองและฉะเชิงเทรา เพื่อเก็บข้อมูล จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำนวน 120 ราย โดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งผลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวม ข้อมูล และได้ตรวจสอบแล้วเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์ผลทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

2) วิธีการตรวจสอบเพื่อหาความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อระดับ ประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า โดยใช้สถิติทดสอบ คือ One way ANOVA F-test

3) วิธีการตรวจสอบเพื่อหาผลของปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์และปัจจัยด้านคุณภาพการ บริการ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยใช้สถิติการ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ขั้นตอนที่ 7 การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในลักษณะการพรรณนาความ ประกอบการบรรยายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากนั้นจึงจัดทำข้อเสนอแนะของการวิจัยทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพการ บริการ และประสิทธิภาพของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ใน พื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

สรุประดับของปัจจัยที่ศึกษา

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์

ตารางที่ 1 ภาพรวมของระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบริการลูกค้า	3.414	0.536	มาก
2. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	3.356	0.543	ปานกลาง
3. การจัดการสินค้าคงคลัง	3.347	0.501	ปานกลาง
4. การสื่อสาร	3.442	0.472	มาก
5. การจัดการวัตถุดิบ	3.386	0.348	ปานกลาง
6. กระบวนการสั่งซื้อสินค้า	3.431	0.413	มาก



ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
7. การบริหารคลังสินค้า	3.386	0.379	ปานกลาง
8. การบรรจุภัณฑ์	3.378	0.434	ปานกลาง
9. คลังสินค้า	3.375	0.339	ปานกลาง
10. การจัดซื้อวัตถุดิบ	3.386	0.408	ปานกลาง
11. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	3.406	0.370	ปานกลาง
12. การขนส่ง	3.386	0.391	ปานกลาง
13. การสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ	3.394	0.398	ปานกลาง
ภาพรวม	3.391	0.178	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในภาพรวม เท่ากับ 3.391 ระดับปานกลาง โดยที่น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสื่อสาร 3.442 ระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการสั่งซื้อสินค้า 3.431 ระดับมาก และปัจจัยด้านการบริการลูกค้า มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ย คือ 3.414 ระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.356 ระดับปานกลาง

2. ระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 2 ภาพรวมของน้ำหนักปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.358	0.382	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	3.425	0.463	มาก
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.444	0.417	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Reliance)	3.439	0.398	มาก
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	3.453	0.524	มาก
ภาพรวม	3.424	0.234	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการโดยรวม เท่ากับ 3.424 ระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3.453 ระดับมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 3.444 ระดับมาก อันดับต่อมา คือ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3.439 ระดับมาก อันดับต่อมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.425 ระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.358 ระดับปานกลาง ตามลำดับ



3. ระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

ตารางที่ 3 ภาพรวมของระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพการขนส่ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความรวดเร็ว	3.478	0.395	มาก
2. การประหยัด	3.464	0.360	มาก
3. ความปลอดภัย	3.350	0.366	ปานกลาง
4. ความสะดวกสบาย	3.394	0.394	ปานกลาง
5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา	3.358	0.392	ปานกลาง
ภาพรวม	3.409	0.210	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า น้ำหนักเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพการภาพรวม คือ 3.409 ระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความเร็วมีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด 3.478 ระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการประหยัด 3.464 ระดับมาก อันดับต่อมา คือ ด้านความสะดวกสบาย 3.394 ระดับปานกลาง อันดับต่อมา คือ ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา 3.358 ระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความปลอดภัย 3.350 ระดับปานกลาง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจำนวนปีที่เปิดกิจการเป็นด้านเดียวที่มีประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าต่างกัน โดยที่กิจการที่เปิดมาไม่เกิน 3 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) น้อยกว่า กิจการที่เปิดมา 10-15 ปี อยู่ 0.138 หน่วย ในขณะที่ ปัจจัยด้านประเภทกิจการ ปัจจัยด้านจำนวนพนักงาน ปัจจัยด้านเงินลงทุน และ ปัจจัยด้านขอบเขตการให้บริการ มีระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.443	0.275		5.249	0.000		
การขนส่ง	0.198	0.044	0.369	4.480*	0.000	0.855	1.170
การบรรจุภัณฑ์	0.097	0.037	0.201	2.597*	0.011	0.966	1.035
การจัดการวัตถุดิบ	0.116	0.050	0.192	2.335*	0.021	0.855	1.170
การบริหารสินค้าคงคลัง	0.074	0.032	0.177	2.302*	0.023	0.982	1.018
การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	0.097	0.044	0.170	2.217*	0.029	0.981	1.019

P-value < 0.05, R = 0.582, R² = 0.339, F = 11.687, Sig. = 0.000, Durbin-Watson = 1.912

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการพหุคูณในตารางที่ 4 พบว่า ความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 11.687 เท่า ของความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ 0.582 หรือร้อยละ 58.20 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.339 หมายความว่า ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.90 ค่า Sig. ของโมเดลเท่ากับ 0.000 แสดงว่า สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H₀ หมายความว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการขนส่ง ปัจจัยด้านการบรรจุ ปัจจัยด้านการจัดการวัตถุดิบ ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง และปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ โดยสามารถแสดงสมการพหุคูณได้ดังนี้

Unstandardized:

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า} = & 1.443 + 0.198(\text{การขนส่ง}) + 0.097(\text{การบรรจุภัณฑ์}) \\ & + 0.116(\text{การจัดการวัตถุดิบ}) + 0.074(\text{การจัดการสินค้าคงคลัง}) \\ & + 0.097(\text{การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ}) + e \end{aligned}$$

Standardized:

$$\begin{aligned} Z_{\text{ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า}} = & 0.369Z_{\text{การขนส่ง}} + 0.201Z_{\text{การบรรจุภัณฑ์}} + 0.192Z_{\text{การจัดการวัตถุดิบ}} \\ & + 0.177Z_{\text{การจัดการสินค้าคงคลัง}} + 0.170Z_{\text{การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ}} \end{aligned}$$

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.283	0.223		10.218	0.000		
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.107	0.039	0.237	2.713*	0.008	0.925	1.081

ตารางที่ 5 (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
การตอบสนองต่อลูกค้า	0.114	0.04	0.242	2.879*	0.005	0.998	1.002
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.111	0.045	0.214	2.454*	0.016	0.926	1.080

Dependent Variable: ระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

P-value < 0.05, R = 0.427, R² = 0.183, F = 8.641, Sig. = 0.000

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการพหุคูณในตารางที่ 5 พบว่า ความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 8.641 เท่า ของความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ 0.427 หรือร้อยละ 42.70 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.183 หมายความว่า ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระสามารถจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.30 ค่า Sig. ของโมเดลเท่ากับ 0.000 แสดงว่า สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H₀ หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในทางบวก และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยสามารถแสดงสมการพหุคูณได้ดังนี้

Unstandardized:

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า} = & 2.283 + 0.107(\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า}) \\ & + 0.114(\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}) \\ & + 0.111(\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}) + e \end{aligned}$$

Standardized:

$$Z_{\text{ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า}} = 0.237Z_{\text{การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า}} + 0.242Z_{\text{การตอบสนองต่อลูกค้า}} + 0.214Z_{\text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ}}$$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

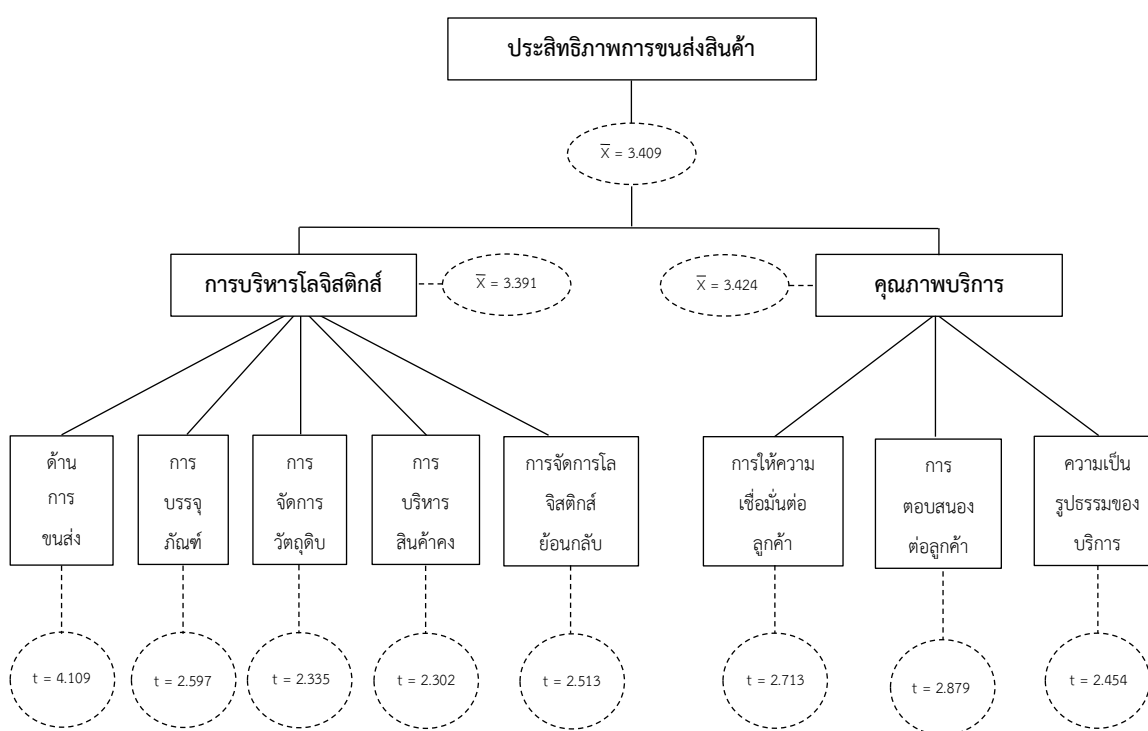
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับของปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริหารโลจิสติกส์เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของผู้ประกอบการ การบริหารจัดการที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Cano et al. (2022) ที่กล่าวว่า โลจิสติกส์นั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจ และยังมีผลต่อสภาพแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความคล่องตัวของการเคลื่อนย้ายหรือขนส่งสินค้า ส่วนระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งโลจิสติกส์นั้นเป็นภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการจึงทำให้คุณภาพของการบริการมีความสำคัญอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Uvet (2020) กล่าวว่า ธุรกิจโลจิสติกส์นั้นจะไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ยืนยาวกับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้เลย ถ้าขาดความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการต้องการ การเรียนรู้จากพฤติกรรมรวมถึงการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในส่วนของการพัฒนาการบริการด้านโลจิสติกส์ เพื่อตอบสนองความคาดหวังที่พึงได้รับของผู้รับบริการในขณะที่ระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความรวดเร็ว มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านความปลอดภัย มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านจำนวนปีที่เปิดกิจการของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน โดยที่กิจการที่เปิดมาไม่เกิน 3 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า น้อยกว่า กิจการที่เปิดมา 10-15 ปี เนื่องจากกิจการที่เปิดมาอย่างยาวนานอาจจะมีความพร้อมและมีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดีกว่ากิจการที่อาจจะเปิดดำเนินการได้นาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Faertes (2015) ที่กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานธุรกิจโลจิสติกส์นั้น องค์การที่มีความพร้อมหรือมีความต่อเนื่องในด้านของเครื่องมือ รูปแบบการปฏิบัติการ จะสามารถรับมือกับความเสี่ยงได้ดี และสามารถระบุได้ว่ามีสิ่งใดที่อาจจะมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างทันทั่วทั้ง เนื่องจากมีประสบการณ์และความพร้อมด้านเครื่องมือ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า 1) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการขนส่ง ปัจจัยด้านการบรรจุภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดการวัตถุดิบ ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง และปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Cudzilo (2018) ที่ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานทางโลจิสติกส์เป็นเรื่องที่ซับซ้อนที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยและความต้องการในหลายๆ ด้าน ทั้งในด้านคุณภาพ การจัดเก็บสินค้า ความคล่องตัว อีกทั้งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในระดับจุลภาคและมหภาค เพื่อที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ เพื่อระบุเป็น

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Burity (2021) ที่กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการดำเนินงานโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน รวมไปถึงหาแนวทางการพัฒนาไปสู่รูปแบบการดำเนินการแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอยู่เสมอ รวมไปถึงองค์กรต้องสามารถรวบรวมผลลัพธ์ ข้อมูล และตัวชี้วัด มาวิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงลึกประกอบกับการพัฒนาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงโมเดลปัจจัยด้านการบริหารโลจิสติกส์และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

ผู้วิจัยสามารถอธิบายความหมายของโมเดล ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าและสำคัญที่สุด คือ ด้านการขนส่ง การบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน จะส่งผลกระทบต่อตรงในทางบวกต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) การจัดการวัตถุดิบมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่ง



สินค้า โดยมีอิทธิพลหรือส่งผลในทางตรงเชิงบวก การบริหารสินค้าคง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

2. ด้านคุณภาพการบริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า การตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

จากผลการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด มาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยด้านจำนวนปีที่เปิดกิจการของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์จะมีประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน โดยกิจการที่เปิดมาไม่เกิน 3 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าน้อยกว่ากิจการที่เปิดมา 10-15 ปี ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการขนส่ง ปัจจัยด้านการบรรจุภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดการวัตถุดิบ ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง และปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

สรุป

ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าผู้ประกอบการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่มองว่า ปัจจุบันการจัดการสินค้าคงคลังยังคงทำได้ไม่ดีพอ และอาจจะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถให้บริการกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ประกอบกิจการด้านโลจิสติกส์ควรมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและโปรแกรมการจัดการคลังสินค้าที่ทันสมัยเข้ามาช่วย เพื่อให้สามารถวางแผนและจัดการกับคลังสินค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จะแตกต่างกันตามจำนวนปีที่เปิดกิจการ นหมายความว่า ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการก็อาจมีมากกว่าผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มกิจการ ดังนั้น เพื่อให้มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการใหม่สามารถที่จะสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่มีคุณภาพ มีการตอบสนองลูกค้าที่ดีและรวดเร็ว รวมถึงมุ่งเน้นการบริการที่เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างคุณค่าในองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้าอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ดังนั้นผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารลูกค้า ทั้งด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นจากการให้บริการที่มีคุณภาพ ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วและเอาใจใส่ ทั้งในระบบงานและข้อร้องเรียนต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อสร้างการรับรู้และคุณค่าให้เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มากกว่านั้นจะต้องมุ่งเน้นการสร้างความเป็นรูปธรรมของบริการให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- Bunditkitsada, C. (2017). *JWD Group: Seizing Logistics Opportunities in CLMV*. Retrieved November 23, 2021, from <http://forbesthailand.com/entrepreneurs-detail.php?did=169>
- Burity, J. (2021). The Importance of Logistics Efficiency on Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 15(3), 26-35.
- Cano, J. A. et al. (2022). Sustainable Logistics for E-Commerce: A Literature Review and Bibliometric Analysis. *Sustainability*, 14(19), 12247.
- Cudzilo, M. et al. (2018). Analysing the efficiency of logistic actions in complex supply chains - conceptual and methodological assumptions of research. *Log Forum*, 14(2), 171-184.
- Department of Business Development. (2021). *ข้อมูลธุรกิจเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ 2564*. Retrieved November, 10, 2018, from https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2564/ECONOMICZONE/EEC.pdf
- Faertes, D. (2015). Reliability of Supply Chains and Business Continuity Management. *Procedia Computer Science*, 55, 1400-1409.
- National Statistical Office. (2020). *Survey of Fundamentals of Logistics Systems in the Trade Sector 2019*. Retrieved November 22, 2021, from http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านเศรษฐกิจ/สาขาการขนส่งและโลจิสติกส์/Basic_potential_of_the_commercial_logistics_system/2562/Full_reports.pdf
- Office of Trade Policy and Strategy Ministry of Commerce. (2020). *The logistics situation of Thailand at present*. Retrieved November 20, 2021, from <https://xn--42ca1c5gh2k.com/wp-content/uploads/2020/10/ข้อมูลอุตสาหกรรมโลจิสติกส์-rev.pdf>
- Phoket, S. (2019). *Logistics Policy and Support a Case Study of The Eastern Economic Corridor in Chonburi Province* (Master of Political Science). Thammasat university.



- Royal Thai Government. (2017). ศธ. ประชุมสัมมนาจัดทำแผนจัดการศึกษาแบบบูรณาการเพื่อรองรับ การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC). Retrieved September 21, 2018, from <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/2701>
- Sutheerachat, J. (2017). *EEC a new hope for the Thai economy: why start today*. Retrieved January 20, 2018, from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/3544>
- Thatpitak-Kul, S. (2017). EEC Eastern Economic Corridor. *Investment Promotion Journal*, 28(7), 8-14.
- Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13, 1-10.
- WHA group. (2018). *EEC & Logistic management*. Retrieved December 12, 2021, from <https://www.wha-group.com/th/news-media/company-news/265/eec-logistics-development>.