

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี

LOGISTICS PERFORMANCE THAT AFFECTS THE DECISION
TO USE TRANSPORTATION SERVICES A CASE STUDY
THAI POST OFFICE CO., LTD. BANG PLY BRANCH

อัศรพล สมรูป¹ และ ปริณ วีระพงษ์^{1*}

Akkaraphon Somrup¹ and Prin Weerapong^{1*}

Received 24 September 2023

Revised 25 September 2023

Accepted 27 March 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี และศึกษาสมรรถนะการทำงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่ง ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที กรณีตัวแปรสองกลุ่มอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ณ ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ของผู้ให้บริการขนส่ง มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี และพบว่า สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีสมการใน รูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.114 (การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์) + 0.112 (การทำงานด้วยความโปร่งใส) + 0.247 (การบูรณาการภายใน) - 0.003 (การยืดหยุ่นในการทำงาน) +

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Email: akkaraphon_s@mail.rmUTT.ac.th, *Corresponding Author, Email: prin_w@rmUTT.ac.th



0.412 (ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี) โดยสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านโลจิสติกส์ในด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ การทำงานด้วยความโปร่งใส การบูรณาการภายใน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลีเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะการทำงานด้านโลจิสติกส์ บริการขนส่ง การตัดสินใจใช้บริการขนส่งไปรษณีย์ไทย

Abstract

This study aimed to investigate consumers' demographic factors including gender, age, education, occupation, and income that affect their decision to use the transportation services of Thailand Post Company Limited at its Bang Phli branch, and to examine the service provider logistics performance that affects their decision to use the transportation services of Thailand Post Company Limited at its Bang Phli branch. The sample group in this study included 400 customers who used the transportation services of Thailand Post Company Limited at its Bang Phli branch. They were selected by using a convenience sampling method. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression at a statistical significance level of .05.

The study results revealed that consumers' demographic factors of gender, age, occupation, and income affected their decision to use the transportation services of Thailand Post Company Limited at its Bang Phli branch. Additionally, the service provider logistics performance affected their decision to use the transportation services of Thailand Post Company Limited, Bang Phli branch, at a statistical significance level of .05, with the equation being, in terms of standard scores, 0.114 (positioning and integration with logistics management) + 0.112 (work with transparency) + 0.247 (internal integration) - 0.003 (work flexibility) + 0.412 (information systems and technology). The results of this study can be used to improve logistics performance in terms of positioning and integration with logistics management, work with transparency, internal integration, information systems and technology. To enable service recipients to decide on the use of transportation services, Thailand Post Company Limited at its Bang Phli branch has increased.

Keywords: logistics performance, transportation services, decision to use transportation services, Thailand Post

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ประชาชนเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในโลกออนไลน์ได้อย่างสะดวก และการใช้งานอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์มือถือว่าเป็นกิจกรรมหลักในชีวิตประจำวันของผู้คนส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นการเล่นโซเชียลมีเดีย การค้นหาข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการขายสินค้าและบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้ธุรกิจหลายประเภทเข้าสู่โลก E-Commerce กันมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า และสามารถเอาชนะคู่แข่งที่มีจำนวนมากได้ E-Commerce ถือเป็นปัจจัยบวกสำคัญที่มีแนวโน้มให้ธุรกิจการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจการขนส่งพัสดุเป็นปัจจัยพื้นฐานของการขายสินค้า ทำให้ธุรกิจการขนส่งพัสดุของประเทศไทยมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นเพื่อที่แต่ละแบรนด์จะเร่งสร้างความแข็งแกร่งในการให้บริการเข้าถึงชุมชนการเติบโตของสินค้าขายออนไลน์ที่เติบโตไว้มากเห็นได้ชัด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) ในปี 2020 ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคไร้พรมแดนแบบเต็มตัวจากกระแสของเทรนด์การแข่งขัน (E-Commerce) เนื่องจากการเข้ามาทำธุรกิจของต่างชาติ ดังนั้น ผู้ประกอบการจะต้องปรับตัวเพิ่มขึ้นกัน เพื่อสอดรับกับสินค้าจำนวนมากจากต่างประเทศที่เน้นในเรื่องของการบริการจัดส่งที่รวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการควรเตรียมปรับตัวลงสนามการแข่งขันกันมาก

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวนสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลก เพื่อให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ โดยอาศัยสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 1) วางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ 2) การทำงานด้วยความโปร่งใส 3) การบูรณาการภายในองค์กร 4) การยืดหยุ่นในการทำงาน และ 5) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี (Matwiejczuk, 2013) เข้ามาช่วยควบคุมขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

จากข้อมูลข้างต้นธุรกิจ (Logistics) มีการแข่งขันมากขึ้นจากแบรนด์สินค้าต่างชาติที่เข้ามาลงทุน ในปี 2020 รวมทั้ง ตลาด (E-Commerce) ค่าออนไลน์ และแนวโน้มการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์พุ่งสูงขึ้น แต่เนื่องจากในประเทศบริษัทไปรษณีย์ไทยไม่ได้เป็นผู้ให้บริการขนส่งเพียงเจ้าเดียว เหมือนแต่ก่อนเกิดคู่แข่งรายใหม่ขึ้น เช่น SCG EXPRESS, KERRY EXPRESS, J&T EXPRESS ดังนั้น จึงทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้นช่องทางมาก เพื่อสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และความเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่ไม่แน่นอน ดังนั้น ไปรษณีย์ไทยจึงต้องมีการปรับตัวมากขึ้น การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ศึกษาสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

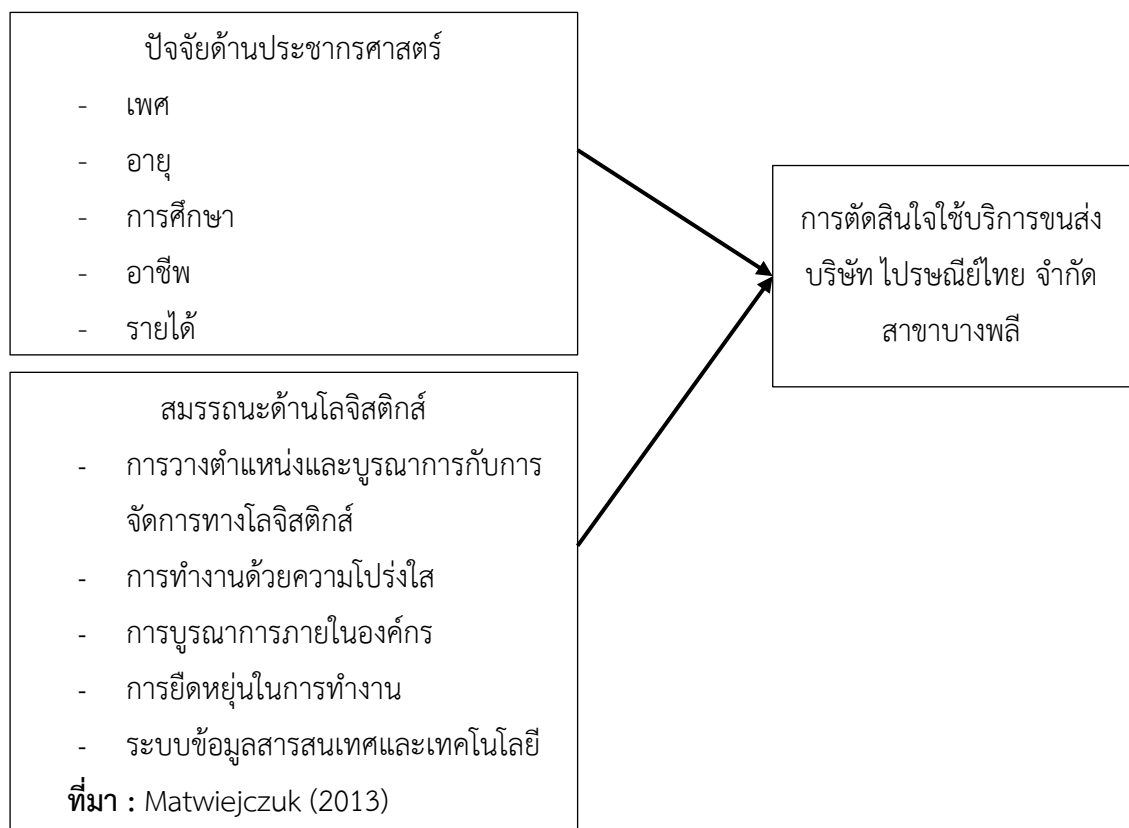
1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี
2. สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การดำเนินการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง ได้แก่ การจัดการโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ สมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และการตัดสินใจใช้บริการ

1. การจัดการโลจิสติกส์

เป็นขั้นตอนในการวางแผนจัดสายงาน ความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ โดยจากการแข่งขันที่มีความรุนแรง อัตราดอกเบี้ย ต้นทุนด้านพลังงาน สูงขึ้นช่วงทศวรรษ 1970 โลจิสติกส์ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก จากการที่โลจิสติกส์เป็นต้นทุนในการดำเนินงานที่มีความสำคัญ (สุพพัต อิศราศิริกุล, 2561)

ประการที่ 1 เมื่อการแข่งขันระหว่างองค์กรมีมากขึ้น จะส่งผลให้องค์กรเริ่มมีการปรับตัวสร้างความแตกต่างในตัวของผู้ผลิตภัณฑ์ ในขณะเดียวโลจิสติกส์เป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร เมื่อองค์กรมีการจัดการขนส่งที่ดี ตรงต่อเวลา จะทำให้องค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและเพิ่มจำนวนลูกค้ามากขึ้น ตรงกันข้ามหากองค์กรมีการจัดการกับการขนส่งไม่ดีจะทำให้ลูกค้าเสียความเชื่อมั่นถึงแม้ว่าสินค้าจะดีเพียงใดก็ตาม

ประการที่ 2 เมื่อองค์กรมีการซื้อขายกับคู่ค้าในต่างประเทศ จะส่งผลให้การขนส่งสินค้ามีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นการบริหารโลจิสติกส์ที่ดีจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพื่อเพิ่มโอกาสด้านการแข่งขันให้มากขึ้น และช่วยลดต้นทุนการขนส่งสินค้า

ประการที่ 3 โลจิสติกส์มีความสำคัญมากขึ้น การควบคุมต้นทุนเป็นสิ่งที่สำคัญตามมา เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าและใช้เวลาในการจัดส่งสินค้าสั้นที่สุด โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจำลองระบบการขนส่งสินค้าที่ประหยัดสูงสุด โดยมีวิธีเคลื่อนย้ายที่มีคุณภาพมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศช. (2561) ได้อธิบายดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index; LPI) คือ การประเมินศักยภาพการในการดำเนินงานทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศต่าง ๆ ซึ่งการเพิ่มสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทั้งภาครัฐและธุรกิจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เพราะจะทำให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนองค์กรด้านโลจิสติกส์ และทำให้ทราบถึงศักยภาพของธุรกิจความสามารถที่แท้จริงขององค์กรว่าอยู่ในระดับใด เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) มีทั้งหมด 9 กิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมล้วนแต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อระบบโลจิสติกส์ ต้องอาศัยการประสานการทำงานของแต่ละกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกันเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน 2) การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า 3) การจัดซื้อ

จัดหา 4) การบริหารสินค้าคงคลัง 5) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการ 6) การขนถ่ายลำเลียง 7) การขนส่ง 8) การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและการจัดการคลังสินค้า และ 9) โลจิสติกส์ย้อนกลับ (สำนักโลจิสติกส์, 2558) จากการศึกษาของธนกร เหมือนใจ (2562) เรื่องปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ โดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า การขนส่ง การบริหารสินค้าคงคลัง และโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในด้านการบริหารต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ธิดารัตน์ บุญมาก (2553) กล่าวว่า เมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีความต้องการสินค้าเป็นจำนวนมาก ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจึงจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นรวมถึงการจัดการด้านคุณภาพ บริการ และต้นทุน ซึ่งหากขาดการจัดการและความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในองค์กรและระหว่างองค์กรจะส่งผลให้ต้นทุนโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าจากโรงงานไปยังลูกค้าสูงขึ้นจากที่ควรจะเป็น นอกจากนี้อาจเกิดปัญหาในการส่งมอบสินค้าล่าช้าและเกิดความผิดพลาดทำให้ลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งจะส่งผลให้เสียลูกค้าได้ในอนาคต

3. สมรรถนะด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพในการทำงานของโลจิสติกส์ที่ทำให้เกิดผลในการทำงานของโลจิสติกส์ โดยกระบวนการวางแผนและควบคุมขั้นตอนในการทำงานนำส่งสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งได้อย่างถูกต้อง และการจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและการลดต้นทุนภายในองค์กรให้ต่ำที่สุดในกระบวนการทำงานนี้จะทำให้ลูกค้าตรวจสอบสถานะสินค้าในขณะนี้อยู่ในสถานที่ใด (Real time) และถึงมือผู้รับหรือยัง โดยสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ (Matwiejczuk, 2013) ประกอบด้วย

1) การวางแผนตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ ได้แก่ การจัดส่ง สินค้า ระบบการผลิต การจัดซื้อ และวางแผนต่าง ๆ โดยเมื่อมีการผลิตเกิดขึ้นในกระบวนการผู้จัดซื้อจะดำเนินการจะต้องมีการจัดซื้อวัตถุดิบสำหรับการนำไปแปรรูปเพื่อเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

2) การบูรณาการภายในองค์กร คือ การทำงานรวมกันเป็นทีมโดยให้แต่ละแผนกและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ประสานงานรวมกันภายในองค์กร

3) การทำงานด้วยความโปร่งใส คือ การทำให้เกิดความถูกต้อง ยุติธรรม ในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบได้ โดยองค์กรจำเป็นต้องสร้างความโปร่งใสให้เป็นรูปธรรม

4) การยืดหยุ่นในการทำงาน คือ ความสามารถด้านอื่น ๆ ที่นำมาใช้ได้กับองค์กรในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกว่าองค์กรของเขานั้นไม่ได้เคร่งครัดจนเกินไป และมีช่องว่างพอที่จะให้พนักงานไม่ตึงเครียดเกินไป

5) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี คือ ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ของข้อมูล เพื่อช่วยในการสนับสนุนการติดตามผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ การควบคุม ทำงาน การบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจขององค์กร



การศึกษาของชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2558) พบว่า 1) ปัจจัยการวางตำแหน่งและการบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ไม่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการ 2) ปัจจัยการทำงานด้วยความโปร่งใสมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ จะเห็นว่าการให้บริการแบบตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้บริโภคของบริษัท บริษัทยังมีการปลูกฝังให้พนักงานจริยธรรมในการทำงานด้วยความสุจริตเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค พร้อมทั้งยังได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้ตัดสินใจใช้บริการอีกด้วย 3) การบูรณาการภายในส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคจากการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการบูรณาการภายใน ที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคการบูรณาการภายในนั้นเป็นการทำงานแบบเป็นทีมโดยให้แต่ละแผนกนั้นประสานงานการภายในบริษัท โดยมีความเข้าใจหน้าที่ของตนเอง โดยองค์กรให้ผู้ตัดสินใจให้ผู้ให้บริการแสดงความเห็นในการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรทำงานให้ดียิ่งขึ้น 4) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค โดยการที่เทคโนโลยีพัฒนาเพิ่มยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ สามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้นเนื่องจากจะทำให้มีช่องทางขนส่งทางอื่น ให้ผู้บริโภคใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้บริโภคหันไปใช้ระบบการทำงานอื่นที่รวดเร็วกว่า 5) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค โดยปัจจุบันบริษัท (fedex) และ (DHL) มีการให้บริการรับสินค้าในกรณีต่าง ๆ รวมถึงการอนุโลมให้ผู้อื่นมารับสินค้าแทนหรือแม้กระทั่งให้บริการแก่ผู้บริโภคนอกสถานที่ส่งผลต่อผู้ตัดสินใจใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวกต่อการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งยังกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างสม่ำเสมอด้วยความพึงพอใจ

การศึกษาของมัลลิกา โตอนันต์ และ สุรภา ไถ่บ้านกวย (2562) พบว่า ความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุและระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งที่ต่างกันในด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย

4. การตัดสินใจใช้บริการ

นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความแตกต่างกันออกไปมีดังนี้

Barnard (1938) ได้กล่าวถึงความหมาย การตัดสินใจเป็นวิธีการหรือกระบวนการลดทางเลือกจากหลายทางให้เหลือเพียงทางเลือกเดียว

Simon (1960) ได้กล่าวถึงความหมายเอาไว้ว่า การตัดสินใจเป็นวิธีการหาโอกาสที่จะตัดสินใจโดยการหาทางเลือกที่มีความเป็นไปได้ ซึ่งจะพิจารณาเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่

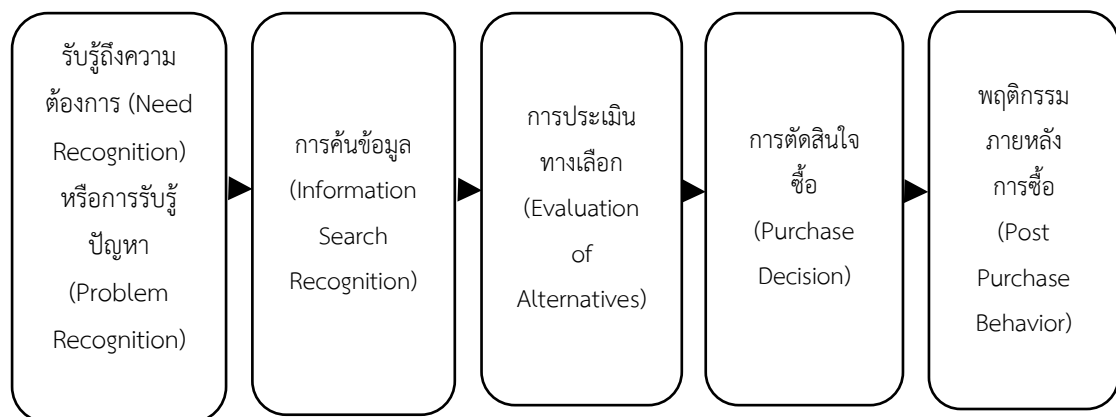
Moody (1995) ได้กล่าวถึงความหมายเอาไว้ว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาหาข้อมูลและข้อเท็จจริง ซึ่งการรวบรวมหาข้อเท็จจริงจะมีเรื่องค่าใช้จ่าย และการใช้เวลาเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ดังนั้นหากใช้เวลาในการตัดสินใจน้อยก็จะรวบรวมข้อมูลของสินค้าได้น้อยหรือไม่ได้เลย และราคาสินค้าที่ได้อาจจะแพงกว่า เมื่อเทียบกับการหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

บุษกร คำคง (2542) ได้กล่าวถึงความหมายเอาไว้ว่า การตัดสินใจจำเป็นต้องอาศัยความรู้พื้นฐานร่วมกับการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับ และนำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจนต่อการตัดสินใจทางเลือก

ศิริรัตน์ ญาณปรีชา (2563) ได้กล่าวถึงความหมายเอาไว้ว่า การพิจารณาทางเลือกต้องมีการวางแผนจัดอันดับของความสำเร็จในแต่ละทางเลือก โดยการตัดสินใจควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักในการตัดสินใจ และต้องใช้เหตุผลในการประกอบการตัดสินใจทุกครั้ง

สรุปความหมายของการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล โดยการอาศัยความรู้ ข้อมูล เหตุผลประกอบการตัดสินใจ เพื่อพิจารณาการตัดสินใจทางเลือกที่ดีที่สุดตามวัตถุประสงค์หลัก

กระบวนการขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค สามารถที่จะพิจารณาตามรูปแบบขั้นตอนต่าง ๆ ได้ 5 ขั้นตอนโดยจะเริ่มจากเหตุการณ์ก่อนที่จะซื้อสินค้านั้นจริง เหตุการณ์ภายหลังจากการซื้อ และสรุปขั้นตอนที่สำคัญ (Kotler & Keller 2006, p. 181) ตามภาพแสดงให้เห็นถึงโมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อ



ภาพที่ 2 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 1 รับรู้ถึงความต้องการ (Need Recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) เป็นการรับรู้ถึงพฤติกรรมในการซื้อ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค เช่น แรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการจากการพบเห็นในสื่อโฆษณาต่าง ๆ การได้รับคำเชิญชวนในการซื้อสินค้าและบริการ และความรู้สึกต้องการ (Kotler & Keller 2006, p. 181)

ขั้นตอนที่ 2 การสืบค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการจะมีการศึกษาหาข้อมูลก่อนการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ แต่หากผู้บริโภคมีเวลาในการตัดสินใจเลือกซื้อจำกัด ผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่มีเวลาเพียงพอต่อการหาข้อมูลจึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการนั้นทันที (Kotler & Keller 2006, p. 181)

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือกก่อนในการตัดสินใจซื้อ (Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้บริโภคมีการศึกษาหาข้อมูลในสินค้าและบริการส่งผลให้ผู้บริโภคนั้นเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และเกิดการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดยผู้บริโภคแต่ละคนมีแนวทางการตัดสินใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และเลือกแนวทางที่มีอยู่แล้ว (Kotler & Keller 2006, p. 181)

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) จากการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจทำให้ผู้บริโภคสามารถจัดลำดับความสำคัญของการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ด้วยการพิจารณาถึงความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ (Attitudes of others) และปัจจัยที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ (Unexpected Situation) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้ผู้บริโภคไม่ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้ แม้ว่าผู้บริโภคเองจะมีการประเมินสินค้ามาแล้วก็ตาม

ขั้นตอนที่ 5 พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจาก que ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าและบริการแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภคที่อาจได้รับความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำได้หรืออาจมีการแนะนำให้ผู้บริโภครายใหม่ได้มีการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ แต่ในทางกลับกันหากผู้บริโภคไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ จะส่งผลให้ผู้บริโภคนั้นยกเลิกซื้อสินค้าและบริการในครั้งต่อไป และอาจส่งผลเสียต่อการบอกต่อ ทำให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าได้น้อยลงตามไปด้วย

การศึกษาของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาพบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95 เปอร์เซนต์

การศึกษาของชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2558) เรื่องความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ ($\beta = -0.091$, p-value = 0.006) การทำงานด้วยความโปร่งใส ($\beta = 0.087$, p-value = 0.011) การบูรณาการภายใน ($\beta = 0.132$, p-value < 0.001) ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี ($\beta = -0.109$, p-value = 0.002) และการยืดหยุ่นในการทำงาน ($\beta = 0.333$, p-value < 0.001) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการตัดสินใจใช้บริการขนส่งของผู้บริโภคนั้นเป็นผลจากปัจจัยความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ทั้ง 5 ด้าน เพียง 8.6 เปอร์เซนต์ เท่านั้น ส่วนที่เหลืออีก 91.4 เปอร์เซนต์ เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ทราบได้

การศึกษาของณิชน สรพันธ์ และรุ่งนภา กิตติลาภ (2562) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่ง ในจังหวัดขอนแก่น การศึกษาพบว่า สภาพการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ค้าส่ง เป็นประเภทรธุรกิจส่วนตัวซึ่งเป็นของเล่นของใช้มีการจัดส่งสินค้า 5-7 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการส่งสินค้า 14.00-17.00 น. ใช้บริการขนส่ง Kerry

มีค่าใช้จ่ายประมาณอยู่ที่ ไม่เกิน 1,000 บาท/ครั้ง เป็นปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าตามเวลา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในเรื่องความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการตรวจสอบรายการส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทางได้ตลอดระยะทาง

การศึกษาของนาฏยา โพธิมากุล และอรไท ชั่วเจริญ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 68.0 มีช่วงอายุตั้งแต่ 21-30 ปี มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท เหตุผลในการเลือกจัดส่งพัสดุกับบริษัทขนส่งสินค้าที่มีขั้นตอนในการให้บริการ และจัดส่งพัสดุรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก ในระดับ $\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.66$ จากการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในระดับแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า 1) เพศแตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน 2) อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าแตกต่างกันทุกด้าน 3) ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านการส่งเสริมทางการตลาด 4) รายได้ได้เฉลี่ยแตกต่างกันส่งผลให้ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาของศิริรัตน์ ญาณปรีชา (2563) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้าบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์สมการถดถอยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=0.332$) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\beta=0.253$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระเบียบวิธีในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการกำหนดแนวทางในการวิจัยโดยขั้นตอนในการวิจัยและมีวิธีจัดระเบียบวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การคัดเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการ

เลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สุนทรี เจริญสุข, 2555) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Cooper & Emory, 1995, p. 215) จากการคำนวณผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบสอบถามสูญหายจึงเก็บตัวอย่างเพิ่ม 15 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 9 เปอร์เซนต์ ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้ามาใช้บริการขนส่งของบริษัท บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี จำนวน 400 ตัวอย่าง และดำเนินการเก็บข้อมูลบริเวณหน้าสาขาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ในช่วงระยะเวลา 08.00 - 17.00 น.

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed ended question) และลักษณะของคำถามเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละช่วง ดังนี้

4.50 - 5.00 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 - 4.49 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.50 - 3.49 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.50 - 2.49 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.49 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยสุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหาด้วยวิธี IOC (Index of item objective congruence) กับอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม (พิศิษฐ์ ตันพานิช และพนา จินดาศรี, 2561) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1970) ผลการ Pretest พบว่า ได้ค่าความเชื่อของตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ (Cronbach alpha = 0.929) ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส (Cronbach alpha = 0.951) ด้านการบูรณาการภายใน (Cronbach alpha = 0.799) ด้านการยืดหยุ่นในการทำงาน (Cronbach alpha = 0.783) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี (Cronbach alpha = 0.895) และด้านการตัดสินใจให้บริการ (Cronbach alpha = 0.940)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความแตกต่างของตัวแปร โดยใช้ Independent samples t-test เพื่อหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ One-Way ANOVA เพื่อหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference test) นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51 และเพศหญิง ร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 21.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 15.8 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.3 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 26.8 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการน้อยที่สุด ร้อยละ 14.3 และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 - 25,000 บาท ร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 37.5 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	204	51.0
หญิง	196	49.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 18 ปี	30	7.5
18 - 25 ปี	151	37.8
26 - 35 ปี	85	21.3
36 - 45 ปี	70	17.5
46 - 55 ปี	27	6.8
อายุมากกว่า 55 ปี	37	9.3
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	13.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	225	56.3
ปริญญาโท	63	15.8
สูงกว่าปริญญาโท	58	14.5



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400) (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	161	40.3
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	18.8
พนักงานบริษัทเอกชน	107	26.8
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	57	14.3
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	150	37.5
15,001 - 25,000 บาท	173	43.3
25,001 - 35,000 บาท	54	13.5
45,000 บาทขึ้นไป	23	5.8

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการวิจัยพบว่า ทุกด้านของสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.813$, $SD = 0.536$) โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการยืดหยุ่นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.348$, $SD = 0.740$) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.866$, $SD = 0.639$) ด้านการบูรณาการภายใน ($\bar{X} = 3.833$, $SD = 0.623$) ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ ($\bar{X} = 3.804$, $SD = 0.711$) และด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.755$, $SD = 0.641$) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Cronbach's Alpha ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	Cronbach's Alpha
ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์	3.804	0.711	มาก	
บริษัทมีกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ	4.060	0.796	มาก	0.910
การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้า	3.685	0.989	มาก	0.910

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Cronbach's Alpha ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ (ต่อ)

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์	$\bar{x}$	SD	แปลผล	Cronbach's Alpha
ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์	3.804	0.711	มาก	
บริษัทใส่ใจและดูแลสินค้าให้ถึงมือผู้รับในสภาพสมบูรณ์ครบถ้วน	4.010	0.832	มาก	0.906
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าหลายช่องทาง เช่น จักรยานยนต์ รถกระบะ และรถตู้	3.463	0.962	มาก	0.918
ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส	3.755	0.641	มาก	
ปลูกฝังให้พนักงานมีจริยธรรมในการทำงาน	3.650	0.897	มาก	0.908
การไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ของผู้บริโภคนำไปเปิดเผยหรือขายให้กับบริษัทอื่นที่จะส่งผลในทางเสื่อมเสียของผู้บริโภค	3.433	0.893	มาก	0.905
บริษัทมีการให้บริการแบบตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า	4.428	0.656	มากที่สุด	0.905
บริษัทยึดมั่นหลักการทำงานด้วยความสุจริต	3.510	0.952	มาก	0.915
ด้านการบูรณาการภายใน	3.833	0.623	มาก	
การติดตามการส่งบนเว็บไซต์จัดว่าเป็นการจัดการภายในที่ดี	3.433	0.926	มาก	0.904
การใช้โปรแกรมจัดการระบบ เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องของกระบวนการทำงาน	3.528	0.973	มาก	0.909
องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ตัดสินใจใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นในการที่จะพัฒนาการให้บริการองค์กรให้ดียิ่งขึ้น	4.325	0.735	มากที่สุด	0.905
การจัดอบรมพนักงานทำให้ท่านรู้สึกถึงความมีคุณภาพในการให้บริการ	4.045	0.787	มาก	0.905
ด้านการยืดหยุ่นในการทำงาน	4.348	0.740	มากที่สุด	
บริษัทมีการให้บริการรับคืนสินค้าในกรณีสินค้าเสียหายทำให้ท่านรู้สึกลดความเสี่ยงในการใช้บริการ	4.415	0.764	มากที่สุด	0.905

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Cronbach's Alpha ของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ (ต่อ)

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	Cronbach's Alpha
ด้านการยืดหยุ่นในการทำงาน	4.348	0.740	มากที่สุด	
สามารถอนุญาตให้ผู้อื่นมารับสินค้าแทนได้ โดยมีใบเซ็นมอบอำนาจ ทำให้ท่านรู้สึกสะดวกในการใช้บริการ	3.973	0.802	มาก	0.908
เปิดช่องทางในการสอบถามข้อมูล 24 ชั่วโมง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการท่านได้	3.695	1.015	มาก	0.910
บริษัทมีนโยบายให้บริการผู้บริโภคนอกสถานที่ ทำให้ท่านรู้สึกสะดวกต้องการมาใช้บริการ	3.143	0.897	ปานกลาง	0.909
ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี	3.866	0.639	มาก	
ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะสินค้าได้ออนไลน์ 24 ชั่วโมง โดยผ่านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีของบริษัท	4.198	0.797	มาก	0.907
มีการโฆษณาการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์หรือออฟไลน์ต่อลูกค้าอย่างทั่วถึง	4.095	0.956	มาก	0.904
บริษัทมีการนำความคิดเห็นของลูกค้าจากระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาปรับปรุงในการให้บริการ	3.613	0.905	มาก	0.907
มีการเปิดช่องทางในการให้บริการลูกค้าทั้งในระบบสารสนเทศและจุดบริการตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงของลูกค้า	3.558	0.868	มาก	0.906
ภาพรวม	3.813	0.536	มาก	

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.331$, $SD = 0.723$) (ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Cronbach's Alpha ของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี

การตัดสินใจใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	Cronbach's Alpha
ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ ต่อไปหากท่านพึงพอใจในการใช้บริการ	3.988	0.806	มาก	0.908
ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ เนื่องจากสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด เกี่ยวกับสินค้าหรือข้อมูลที่สงสัยได้	3.335	0.930	ปานกลาง	0.904
ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ มีการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	3.308	0.972	ปานกลาง	0.906
ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ เนื่องจากมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ของลูกค้าที่ได้รับสินค้าผิดพลาด	2.875	1.203	ปานกลาง	0.913
ท่านมักจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งไปรษณีย์ มีความตั้งใจในการจัดส่งสินค้าเป็นอย่างดี ไม่แตกหัก เสียหายง่าย	3.150	0.911	ปานกลาง	0.906
ภาพรวม	3.331	0.723	ปานกลาง	

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้การทดสอบที (t - Test for independent samples) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี โดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง

2. อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ที่แตกต่างกัน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ช่วงอายุ 46 - 55 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.101$) ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่อายุน้อยกว่า 18 ปี ($\bar{X} = 3.598$) , 18 - 25 ปี ($\bar{X} = 3.644$) , 26 - 35 ปี ($\bar{X} = 3.754$) และ 36 - 45 ปี ($\bar{X} = 3.705$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ



ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่อายุน้อยกว่า 18 ปี, 18 - 25 ปี, 26 - 35 ปี และ 36 - 45 ปี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ที่แตกต่างกัน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.397$) ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.830$) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.660$) และพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.791$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ที่แตกต่างกัน 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า รายได้ 45,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.278$) ซึ่งแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.770$), 15,000 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.740$) และ 25,001 - 35,000 บาท ($\bar{X} = 3.748$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,000 - 25,000 บาท และ 25,001 - 35,000 บาท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น โดยตรวจสอบการเกิดปัญหา Multicollinearity ในการหาปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factor: VIF) จากการตรวจสอบแต่ละปัจจัยพบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากมีค่า VIF ตั้งแต่ 1.094 ถึง 3.113 ซึ่งมีค่า VIF น้อยกว่า 10 สอดคล้องกับค่า Tolerance (0.321 ถึง 0.914) ที่มีค่าสูงกว่า 0.2 และตรวจสอบการเกิดปัญหา Autocorrelation ใน Residuals โดยการใช้ค่าสถิติ Durbin-Watson จากการตรวจสอบพบว่าค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.727 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation ในข้อมูล (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์

Model	Unstandardized		Standardized		t	p-value	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients				Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	-0.479	0.204			-2.351	0.019		
ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ (X ₁)	0.116	0.057	0.114		2.031	0.043	0.360	2.781
ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส (X ₂)	0.127	0.062	0.112		2.040	0.042	0.375	2.664
ด้านการบูรณาการภายใน (X ₃)	0.287	0.069	0.247		4.150	0.000	0.321	3.113
ด้านการยืดหยุ่นในการทำงาน (X ₄)	-0.002	0.034	-0.003		-0.072	0.943	0.914	1.094
5. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี (X ₅)	0.467	0.047	0.412		9.963	0.000	0.665	1.504

R = 0.743, R² = 0.552, F = 97.019, Durbin-Watson = 1.727

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี (ตารางที่ 4) สามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

ซึ่งสามารถเขียนแทนค่าในสมการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = -0.479 + 0.116X_1 + 0.127X_2 + 0.287X_3 - 0.002X_4 + 0.467X_5$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = 0.114 \text{ Beta}_1 + 0.112 \text{ Beta}_2 + 0.247 \text{ Beta}_3 - 0.003 \text{ Beta}_4 + 0.412 \text{ Beta}_5$$

โดยที่ Y และ Z คือ การตัดสินใจใช้บริการขนส่ง

b_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ เมื่อ $i = 0, 1, 2, \dots, 5$

จากสมการสามารถทำนายการวิเคราะห์ได้ว่า สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ในด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ การทำงานด้วยความโปร่งใส การบูรณาการภายใน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าสมรรถนะในการ

ทำงานของโลจิสติกส์ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส ด้านการบูรณาการภายใน และด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดีขึ้นส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งมากที่สุด 0.412 เท่า รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการภายใน 0.247 เท่า ส่วนด้านการยืดหยุ่นในการทำงานไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี สามารถนำเสนอผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางพลี ผลการศึกษาประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางพลี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้อยู่ที่ 15,001 - 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และหาผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการของคนไทยและต่างชาติที่ใช้บริการบริษัท (Fedex) และ (DHL) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 55 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร เหมือนใจ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะในการทำงานของโลจิสติกส์ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส ด้านการบูรณาการภายใน และด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดีขึ้นส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนาบุคลากร ผลงานวิจัย พบว่า การวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการทางโลจิสติกส์ การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี เป็นกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ และการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์มีเป้าหมายหลักเพื่อการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยการวางตำแหน่งและการบูรณาการกับ

การจัดการโลจิสติกส์ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ และปัจจัยการทำงานด้วยความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ จะเห็นว่าการให้บริการแบบตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้บริโภคของบริษัท บริษัทยังมีการปลูกฝังให้พนักงานจริยธรรมในการทำงานด้วยความสุจริต เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค พร้อมทั้งยังได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้ตัดสินใจใช้บริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ พบว่า สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ควรเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี มีระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท ดังนั้นจากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเป็นแนวทางให้แก่องค์กรธุรกิจในการเลือกตัดสินใจกลุ่มลูกค้าทางการตลาดมากขึ้น พัฒนาให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในทุกช่วงวัย

2. สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในทางบวก ได้แก่ (1) ด้านการวางตำแหน่งและบูรณาการกับการจัดการโลจิสติกส์ (2) ด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส (3) ด้านการบูรณาการภายใน และ (4) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้บริหารควรมีกระบวนการจัดการสำหรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ นอกจากนี้ผู้บริหารควรปลูกฝังให้พนักงานมีจริยธรรมในการทำงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมายึดมั่นการทำงานด้วยความสุจริตและไม่นำข้อมูลของผู้บริโภคไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต ในส่วนการบูรณาการภายในควรมีการประสานงานและสื่อสารกันภายในองค์กร รวมถึงการกำหนดแผนการดำเนินงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด ระบบสารสนเทศผู้ให้บริการควรปรับปรุงระบบให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์ และนำความคิดเห็นของลูกค้าจากระบบสารสนเทศมาปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนการยืดหยุ่นในการทำงานบริษัทควรมีนโยบายรับคืนสินค้าในกรณีที่สินค้ามีความเสียหายบริษัทควรอนุโลมให้ผู้อื่นมารับสินค้าแทนได้ โดยมีการเซ็นมอบอำนาจเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกในการใช้บริการเปิดช่องทางในการสอบถามข้อมูลได้ 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

สมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ในด้านการทำงานด้วยความโปร่งใส การบูรณาการภายใน การยืดหยุ่นในการทำงาน และระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี จะเป็นการช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่ง ดังนั้น ผู้ประกอบการขนส่งควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีการรักษามาตรฐานการทำงานและมีพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านโลจิสติกส์ให้ดีขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศข. (2561). รายงานดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ปี 2561. สืบค้นจาก www.facebook.com/NESDCLogis
- ชนิภรณ์ เอี่ยมสกุลรัตน์. (2558). ความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ณิชนน สารีพันธ์ และ รุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่ง ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 9(1), 17-25.
- ธนกร เหมือนใจ. (2562). ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธิดารัตน์ บุญมาก. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ABC. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- นาฏยา โพธิมากุล และ อรไท ชั่วเจริญ. (2562). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- บุษกร คำคง. (2542). กระบวนทัศน์ใหม่การท่องเที่ยวไทย. จุลสารการท่องเที่ยว, 23(4), 60-64.
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2560). กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์และพัฒนาบุคลากร. วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review, 12(1), 89-98.
- พิศิษฐ์ ตัณทวนิช และ พนา จินดาศรี. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24(2), 3-12.
- มัลลิกา โตอนันต์ และ สุรภา ไถ่บ้านกวย. (2562). การศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ ในเขตจังหวัดนนทบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ศิริรัตน์ ญาณปรีชา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของลูกค้าบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.



สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *การเติบโตของสินค้าขายออนไลน์*. สืบค้นจาก

<https://www.etda.or.th/th/>

สำนักโลจิสติกส์. (2558). *การประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (ILPI) และการประเมินประสิทธิภาพซัพพลายเชน (SCPL)*. กรุงเทพฯ: สำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.

สุนทรี เจริญสุข. (2555). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน: กรณีศึกษา บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติวิชาการ*, 15(30), 119-137.

สุพัต อิศราศิริกุล. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่ง ตามหลัก 7R กรณีศึกษา: กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Cooper, R. D. & Emory, C. W. (1995). *Business Research Methods* (5th ed.). Chicago, IL: Irwin.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Keller & Kotler. (2006). *Marketing management* (12 th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Matwiejczuk, R. (2013). Logistics potentials in business competitive advantage Creation. *Logforum. Scientific Journal of Logistics*, 9(4), 265-275.

Moody, P. E. (1995). *Decision Making: Proven Methods for Better Decision*. Singapore: McGraw-Hill Book.

Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.