

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี  
A Study of Factors Affecting Logistics Operation Management of Businesses  
in Chonburi Province

ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์<sup>1</sup>, ณัฐพงศ์ แท้มแก้ว<sup>2</sup>

Piyachat Jarutirasarn<sup>1</sup>, Nattapong Tamkaew<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Master's degree student, Master of Business Administration Program Department of Logistics Industry and International Supply Chain, Faculty of Business Administration, Krirk University

<sup>2</sup> Lecturer, Master of Business Administration Program Department of Logistics Industry and International Supply Chain, Faculty of Business Administration, Krirk University

E-mail: jarutirasarn@hotmail.com

Received Feb 18, 2023 Revise Mar 18, 2023 Accepted Mar 22, 2023

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการและแนวทางการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี จำนวน 278,880 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ระดับสูง ระดับกลางและระดับต้นของธุรกิจจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการวางแผนโลจิสติกส์ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ การประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 การดำเนินงานโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แนวทางการจัดการการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การจัดการปัญหาและอุปสรรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และการควบคุมโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ ผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า การวางแผนโลจิสติกส์ การดำเนินงานโลจิสติกส์ การควบคุมโลจิสติกส์ การประเมินผลโลจิสติกส์ การจัดการปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน โดยด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรค สามารถทำนายได้ร้อยละ 95 ซึ่งมากที่สุดของแต่ละด้าน ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องให้ความสนใจในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กรในด้านการวางแผนงาน การดำเนินงาน การประเมินผลและการควบคุม โดยการสื่อสาร ทำความเข้าใจ ประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

**คำสำคัญ:** การดำเนินงาน, โลจิสติกส์, สภาพปัญหา

## Abstract

The objective of this research is to study the factors affecting the management and operational logistics of businesses in Chonburi province. The study population includes high, middle, and lower level logistics managers of businesses in Chonburi province, totaling 278,880 people. The sample group consists of 400 logistics management personnel, including high, middle, and lower-level managers, randomly selected. The data collection tools used in this research are questionnaires and statistical methods, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The overall research findings indicate that the average values are high, with the highest average value being 4.16 for logistics planning, followed by 4.01 for evaluation, 3.91 for logistics operations, 3.82 for operational management, 3.81 for problem-solving and obstacles management, and 3.73. The hypothesis-based research found that logistics planning logistics operations logistics control logistics evaluation The management of barriers affects the approach to management of operations. In terms of managing problems and obstacles can predict 95 percent, which is the most of each side. Findings in this research business operator must pay attention to management organizational development in planning, operation, evaluation and control by communicating, understanding, and making announcements to employees on a regular basis.

**Keywords:** operations, logistics, problematic conditions

## บทนำ

โลจิสติกส์เป็นกิจกรรมหลักที่ช่วยให้องค์กรเติบโต เนื่องจากโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องกับสินค้าและลูกค้าตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นตอนการบริการหลังการขาย โลจิสติกส์จึงมีบทบาทสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) ดังนั้นการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์จึงมีความสำคัญและเป็นงานที่ท้าทายโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้กิจกรรมอื่น ๆ ในองค์กรต้องหยุดลง ปัญหาด้านโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ที่พบ ได้แก่ การใช้เวลานานในแต่ละกิจกรรม เช่น การหยิบสินค้า การขนย้ายสินค้าตลอดจนการขนส่งที่ผิดพลาด การลดต้นทุนให้เหมาะสม

เป็นต้น การจัดการงานใด ๆ ให้เกิดประสิทธิผลย่อมต้องอาศัยข้อมูลมาช่วยตัดสินใจ งานโลจิสติกส์มีข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น ระยะเวลาการผลิต จำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าคงคลัง ศักยภาพของคลังสินค้า ตารางคำสั่งซื้อและแนวโน้มคำสั่งซื้อ ต้นทุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น (David, Xin & Julien, 2013)

การจัดการ ประกอบด้วย การศึกษาความต้องการของลูกค้า การวางแผน การทำการตลาด การปฏิบัติการ การจัดการบำรุงรักษา การจัดการข้อมูลและการบริหารองค์กร ซึ่งการจัดการโลจิสติกส์มีมุมมองที่กว้างและลึกสามารถนำแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ การจัดการคุณภาพและแนวคิดด้านอื่นๆ มาประยุกต์ใช้กับงานโลจิสติกส์ได้เพื่อการวางแผน การจัดองค์กร การควบคุมและการนำให้งานโลจิสติกส์มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ไม่เคยหยุดนิ่ง ได้แก่ องค์ความรู้ แนวคิดสมัยใหม่ ๆ พฤติกรรมลูกค้า โรคระบาด ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและโซเชี่ยลมีเดีย การเติบโตของการค้าขายผ่านระบบออนไลน์ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องปรับตัวให้อยู่รอด เป็นต้น โดยเฉพาะในช่วงเกิดเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดเดามาก่อน ทำให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เผชิญ (จิตติชัย รุจกนกนาฏ, 2561; สถาพร โอภาสานนท์, 2563) ซึ่งจังหวัดชลบุรี มีนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 12 แห่ง เขตประกอบการอีกจำนวน 2 แห่ง เป็นพื้นที่ภาคตะวันออกที่กำลังพัฒนาเป็นฐานอุตสาหกรรมหลักของประเทศ (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวมานี้ งานโลจิสติกส์จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเนื่องจากสถานการณ์แวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงควรมีการศึกษาเรื่อง การจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ที่นำไปสู่การกำหนดแนวทางการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ที่เหมาะสมยิ่งขึ้นสำหรับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

1. การวางแผนโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี
2. การดำเนินงานโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี
3. การควบคุมโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี
4. การประเมินผลโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี

5. การจัดการปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี

## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน

การจัดการ หมายถึง การระบุตัวบุคคลให้ทำงานตามความสามารถหรือการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนงาน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ซึ่ง Heng-Hsien and Meiting (2022) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการวางแผน ปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์โดยคำนึงถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกัน: กรณีศึกษาในยานยนต์หลังการขาย การวางแผน การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในยานยนต์หลังการขายประสบปัญหาความไม่แน่นอนของอุปสงค์และปัญหา การคาดการณ์ที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การดำเนินการตามคำสั่งซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าลดลง ปัญหาการกำหนดเส้นทางและตารางการขนส่งบริการหรือสินค้าคงคลังหรือแผนการผลิตของซัพพลายเออร์ ให้ดียิ่งขึ้น

### 2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

โลจิสติกส์ เป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานซึ่งมีโครงสร้างที่ใหญ่ครอบคลุมโครงสร้างจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ โลจิสติกส์เป็นกิจกรรมย่อยที่ทำให้ห่วงโซ่อุปทานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โลจิสติกส์มีลำดับขั้นตอน เชื่อมโยงกันซึ่งจะต้องวางแผน ดำเนินการและควบคุมการไหลจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดสิ้นสุดกระบวนการ ตลอดจนการไหลย้อนกลับ เช่น การรับคำสั่งซื้อ จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ตารางการผลิตและบรรจุภัณฑ์ การเก็บรักษาสินค้าและการบริหารงานคลังสินค้า การจัดการรายการสินค้า การขนส่งวัสดุอุปกรณ์หรือสินค้า สำเร็จรูปไปยังลูกค้า รวมทั้งการบริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันระหว่างจุดกำเนิดและจุดบริโภค อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ณัฐวี ฤตฤกษ์, 2562; Voortman, 2004) การประเมินประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ประกอบด้วย 3 มิติ (ประจวบ เพิ่มสุวรรณ์ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2554) ดังนี้ 1.) มิติด้านเวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงเวลาตามที่ลูกค้า ต้องการ มีการทำงานรวดเร็วลดระยะเวลาการรอคอย 2.) มิติด้านต้นทุน ต้นทุนที่ใช้สร้างผลกำไรตอบแทน เหมาะสม อย่างไรก็ตามพบว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำได้ ส่งผลต่อการพัฒนางานโลจิสติกส์ และ 3.) มิติด้านความน่าเชื่อถือ เป็นพฤติกรรมด้านดีที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น (Holubčík, Koman, & Soviar, 2021)

### 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม

Warmelink, Koivisto, Mayer, Vesa, and Hamari (2020) ได้นำเสนอเกี่ยวกับการผลิตและโลจิสติกส์ พบว่า การดำเนินการและการควบคุมกระบวนการผลิตและโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่ประกอบด้วย การวิจัยการออกแบบ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย คะแนน ความสำเร็จ ข้อมูลป้อนกลับแบบมัลติมีเดีย ซึ่งเพ็ญพร ปุกหุด, วิษญานัน รัตนวิบูลย์สม และมาร์ญา ชยทัตโต (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จของประเทศไทย พบว่า สถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอยู่นอกเหนือขอบเขตของการบริหารองค์กร ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากร และการนำความสามารถที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในการกำกับ ติดตาม และควบคุมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

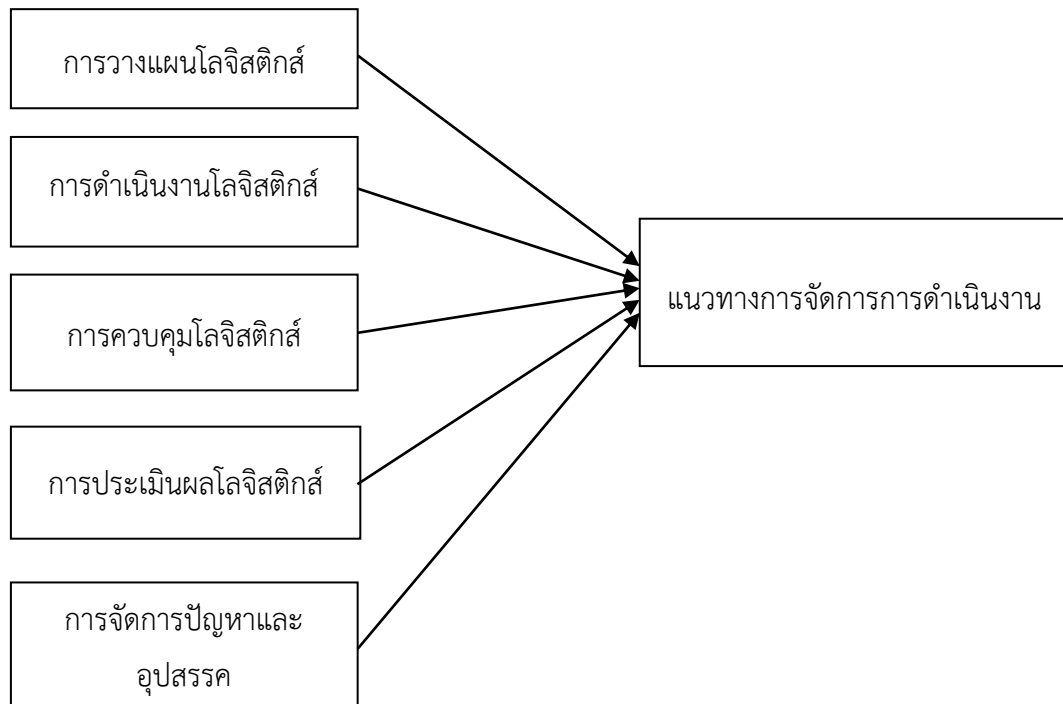
### 4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

ความสำเร็จของงานต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสนับสนุนอย่างเพียงพอ มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานโลจิสติกส์ได้ เช่น องค์กรที่มั่นคงจะมีบางสิ่งที่เหนือคู่แข่งขึ้นได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า นวัตกรรม คุณภาพประสิทธิภาพ ดังที่ กิ่งกาญจน์ วรนิทัศน์ และคณะ (2552) นำเสนอไว้ ได้แก่ 1.) ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า ผู้บริหารต้องเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ ปัจจุบันนี้นิยมใช้แนวคิดการสร้าง ความประทับใจซึ่งได้มาจากการให้สิ่งที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) (Pham and Thanh-Thuy, 2020) 2.) การสร้างนวัตกรรม คือการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ วิธีการทำงานใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นกับองค์กรมาก่อน ย่อมเป็นสิ่งที่ลูกค้าอยากได้แน่นอน เช่น สินค้าใหม่ การส่งเสริมค่านิยมในองค์กร การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งต้องวางแผนและพัฒนาวิธีการทำงานตัวชี้วัดใหม่ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า เป็นต้น 3.) คุณภาพเหนือคู่แข่ง ได้แก่ คุณภาพของสินค้าและบริการ คุณภาพการให้บริการ หรือสิ่งอื่นใดที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่ง หรือสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าคู่แข่ง (Bing et al., 2022) และ 4.) ประสิทธิภาพ คือ การประเมินการทำงาน โดยพิจารณาจากทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ เช่น งบประมาณ เครื่องจักร จำนวนพนักงาน เป็นต้น

### 5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาและอุปสรรค

การทำงานมักต้องพบกับปัญหาที่แฝงอยู่ แต่หากวางแผนป้องกันไว้ปัญหาย่อมไม่ส่งผลเสียหายมากนัก อีกทั้งสามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา กิจกรรมโลจิสติกส์ก็เช่นกัน มีงานหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่ายทั้งภายในและนอกองค์กร ย่อมเกิดปัญหาได้เช่นกัน ปัญหาส่วนย่อมแก้ปัญหาได้รวดเร็วหรืออาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจเลยก็เป็นไปได้ ดังนั้น การจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ต้องใช้วิสัยทัศน์ ความรู้รอบและประสบการณ์ ความสามารถของผู้บริหารเป็นสำคัญ (ยงยศ เกียรติกุล, 2540) ซึ่ง Amita, Magnus, & Jannicke (2022) ศึกษาเรื่อง แนวโน้มในการเรียนรู้ของปัญหาด้านโลจิสติกส์เพื่อแก้ปัญหาในการขนส่ง พบปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายในการจัดการ การใช้เทคนิคแก้ไขปัญหาและความท้าทายของโลจิสติกส์

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัย

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ขององค์กรในจังหวัดชลบุรี จำนวน 278,800 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2565) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ระดับสูง ระดับกลางและระดับต้นของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ที่ได้จากการหาขนาดตัวอย่างตามตารางที่ ตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 384 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาสภาพปัญหา ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปทดสอบคุณภาพเครื่องมือตามเกณฑ์ ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดให้หัวข้อการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 หลังจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและผ่านเกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์

3.4 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับว่าต้องกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วเท่านั้น

แบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ในงานวิจัยนี้ มี 7 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ข้อใดข้อหนึ่ง และแบบเติมคำที่ตรงตามความเป็นจริง

**ตอนที่ 2** การวางแผนโลจิสติกส์ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

**ตอนที่ 3** การดำเนินงานโลจิสติกส์ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

**ตอนที่ 4** การควบคุมโลจิสติกส์ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

**ตอนที่ 5** การประเมินผลโลจิสติกส์ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

**ตอนที่ 6** การจัดการปัญหาและอุปสรรค เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

**ตอนที่ 7** แนวทางการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ เป็นคำถามมาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก

#### 4. การทดสอบเครื่องมือ

4.1 การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) งานวิจัยนี้ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 คน เหนือในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ผลการตรวจสอบพบว่าทุกข้อคำถามผ่านความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อคำถาม

4.2 การทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน

4.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ต้องมีค่าความสอดคล้องภายในตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Item–Total correlation) มีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (Field, 2005) ในงานวิจัยนี้ พบว่าการวางแผนโลจิสติกส์ ค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.839 การดำเนินงานโลจิสติกส์ มีค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.825 การควบคุมโลจิสติกส์ ค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.835 การประเมินผล โลจิสติกส์ ค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.785 การจัดการปัญหาและอุปสรรค ค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.846 และแนวทางการจัดการการดำเนินงาน ค่าครอนบัคแอลฟาเท่ากับ 0.877

#### 5. สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสำคัญอย่างมาก เริ่มต้นจากการลงข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสังคมศาสตร์ แล้วประมวลผลข้อมูล หลังจากนั้นเป็นขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การนำเสนอในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) .05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนใหญ่อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ (200 คนขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงาน โลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี

| แนวทางการจัดการการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | SD.  | แปลผล |
|-----------------------------|-----------|------|-------|
| การวางแผนโลจิสติกส์         | 4.16      | .68  | มาก   |
| การดำเนินงานโลจิสติกส์      | 3.91      | .71  | มาก   |
| การควบคุมโลจิสติกส์         | 3.73      | .89  | มาก   |
| การประเมินผล                | 4.01      | .63  | มาก   |
| การจัดการปัญหาและอุปสรรค    | 3.81      | .72  | มาก   |
| แนวทางการจัดการการดำเนินงาน | 3.82      | .90  | มาก   |
| รวม                         | 3.91      | 0.61 | มาก   |

จากตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 3.91 แยกรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ การประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 4.01 การดำเนินงานโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 3.91 แนวทางการจัดการการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 3.82 การจัดการปัญหาและอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 3.81 และการควบคุมโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยมากเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

### ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี ทางด้านการวางแผนโลจิสติกส์ พบว่า องค์กรต้องมีการทำข้อมูลที่เคยปฏิบัติงานมาแล้ว มาเป็นตัวอย่างและสนับสนุนแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งใหม่ และพนักงานสามารถเข้าถึงตารางเวลาปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา เพื่อตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานในวันถัดไป ทางด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์ พบว่า พนักงานปฏิบัติงาน ตามลำดับขั้นตอนในคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและถูกต้อง พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวกได้อย่างชำนาญและพนักงานส่วนใหญ่มีคุณวุฒิ และคุณสมบัติตรงกับสายงานในองค์กร และทางด้านการควบคุมโลจิสติกส์ พบว่า คณะกรรมการบริหารมีการจัดประชุม ติดตามข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อขจัดปัญหาเป็นประจำ ภายในองค์กรมีการประชุมติดตามความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงานเป็นรายสัปดาห์เป็นอย่างน้อย ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์มีการวิเคราะห์สัดส่วนและปริมาณงานเพื่อรายงานในที่ประชุมประจำรายสัปดาห์ พนักงานใหม่มีคู่มือปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการดำเนินงาน ทางด้านการประเมินผลโลจิสติกส์ พบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมในการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง องค์กรได้ปรับปรุงการให้บริการและลูกค้ามีกลุ่มไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ก เพื่อติดต่อและเรียกใช้บริการหรือซื้อสินค้า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องให้ความสนใจในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กรในด้านการวางแผนงาน การดำเนินงาน การประเมินผลและการควบคุม โดยการสื่อสาร ทำความเข้าใจ ประกาศให้พนักงานรับทราบ นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการประสานกับภาครัฐ เข้ามาสนับสนุน ด้านการดำเนินการ

### ผลการวิจัยตามสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างด้านการวางแผนโลจิสติกส์และแนวทางการจัดการการดำเนินงาน

| ตัวแปร                                                                                                              | B    | SE  | Beta | t    | Sig  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|------|------|
| (Constant)                                                                                                          | 1.69 | .27 |      | 6.37 | .00  |
| 1. หน่วยงานมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติทุกครั้ง ในงานที่ได้รับมอบหมายครั้งใหม่ ( $X_1$ )         | .02  | .07 | .02  | .26  | .79  |
| 2. หน่วยงานทำข้อมูลที่เคยปฏิบัติงานมาแล้วมาเป็นตัวอย่าง และสนับสนุนแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งใหม่ ( $X_2$ )         | .23  | .07 | .20  | 3.31 | .00* |
| 3. หน่วยงานมีการวางแผนติดตามรายงานผลการปฏิบัติงาน เทียบกับตารางเวลา (Timeline) ( $X_3$ )                            | .04  | .09 | .03  | .39  | .69  |
| 4. พนักงานของหน่วยงานสามารถเข้าถึงตาราง เวลา ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา เพื่อตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานในวันถัดไป ( $X_4$ ) | .23  | .07 | .21  | 3.12 | .00* |

$R = .38$ ,  $R^2 = .15$ ,  $SEE = .84$ ,  $F = 16.59$ ,  $Sig = .00^*$

จากตาราง 2 ด้านการวางแผนโลจิสติกส์มีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน พบว่า หน่วยงานทำข้อมูลที่เคยปฏิบัติงานมาแล้ว มาเป็นตัวอย่างและสนับสนุนแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งใหม่ และพนักงานของหน่วยงานสามารถเข้าถึงตารางเวลาปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา เพื่อตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานในวันถัดไป โดยสมการถดถอยพหุ คือ  $Y = 1.69 + 0.02(X_1) + 0.23(X_2) + 0.04(X_3) + 0.23(X_4)$  โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 15.00

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์และแนวทางการจัดการการดำเนินงาน

| ตัวแปร                                                                                                                                | B    | SE  | Beta | t    | Sig  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|------|------|
| (Constant)                                                                                                                            | .63  | .22 |      | 2.85 | .00  |
| 1. พนักงานปฏิบัติงาน ตามลำดับขั้นตอนในคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและถูกต้อง ( $X_1$ )                                              | .35  | .06 | .27  | 5.55 | .00* |
| 2. พนักงานสามารถใช้ เทคโนโลยีและเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ได้อย่างชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาของการส่งมอบงาน ( $X_2$ ) | .12  | .05 | .12  | 2.52 | .01* |
| 3. พนักงานมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ ( $X_3$ )                                                                     | -.02 | .03 | -.03 | -.68 | .49  |
| 4. พนักงานส่วนใหญ่มีคุณวุฒิและคุณสมบัติตรงกับสายงานในองค์กร ( $X_4$ )                                                                 | .34  | .05 | .36  | 7.08 | .00* |

$R = .62$ ,  $R^2 = .38$ ,  $SEE = 0.37$ ,  $F = 60.76$ ,  $Sig = .00^*$

จากตาราง 3 ด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์มีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติงาน ตามลำดับขั้นตอนในคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและถูกต้อง พนักงานสามารถใช้ เทคโนโลยีและเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวก ได้อย่างชำนาญและพนักงานส่วนใหญ่มีคุณวุฒิและคุณสมบัติตรงกับสายงานในองค์กร โดยสมการถดถอยพหุ คือ  $Y = .63 + 0.35(X_1) + 0.12(X_2) - 0.02(X_3) + 0.34(X_4)$  โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 38.00

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการควบคุมโลจิสติกส์และแนวทางการจัดการการดำเนินงาน

| ตัวแปร                                                                                                         | B    | SE  | Beta | t     | Sig  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|-------|------|
| (Constant)                                                                                                     | 1.43 | .14 |      | 9.88  | .00  |
| 1. คณะกรรมการบริหารมีการจัดประชุม ติดตาม<br>ข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อขจัดปัญหาเป็นประจำ ( $X_1$ )            | .37  | .04 | .41  | 8.60  | .00* |
| 2. หน่วยงานภายในองค์กร มีการประชุม ติดตามความก้าวหน้า<br>ของผลการปฏิบัติงานเป็นรายสัปดาห์อย่างน้อย ( $X_2$ )   | -.12 | .04 | -.15 | -3.15 | .00* |
| 3. หน่วยงาน HR มีการวิเคราะห์ สัดส่วนและปริมาณงาน เพื่อ<br>รายงานในที่ประชุมประจำรายสัปดาห์ ( $X_3$ )          | .28  | .03 | .38  | 8.29  | .00* |
| 4. พนักงานใหม่ มีคู่มือปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย<br>การดำเนินงาน วิสัยทัศน์คอยควบคุมทุกคน ( $X_4$ ) | .13  | .04 | .16  | 3.46  | .00* |

$R = .71$ ,  $R^2 = .49$ ,  $SEE = .64$ ,  $F = 97.82$ ,  $Sig = .00^*$

จากตาราง 4 ด้านการควบคุมโลจิสติกส์ มีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน พบว่า คณะกรรมการบริหารมีการจัดประชุม ติดตามข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อขจัดปัญหาเป็นประจำ หน่วยงานภายในองค์กรมีการประชุม ติดตามความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงานเป็นรายสัปดาห์อย่างน้อย หน่วยงาน HR มีการวิเคราะห์ สัดส่วนและปริมาณงาน เพื่อรายงานในที่ประชุมประจำรายสัปดาห์ พนักงานใหม่มีคู่มือปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการดำเนินงาน วิสัยทัศน์คอยควบคุมทุกคน โดยสมการถดถอยพหุ คือ  $Y = 1.43 + 0.37(X_1) - 0.12(X_2) + 0.28(X_3) + 0.13(X_4)$  โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 49.00

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการประเมินผลโลจิสติกส์และแนวทางการจัดการการดำเนินงาน

| ตัวแปร                                                                                                     | B   | SE  | Beta | t    | Sig  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|------|
| (Constant)                                                                                                 | .29 | .24 |      | 1.22 | .00  |
| 1. ลูกค้ามีพฤติกรรมในการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ( $X_1$ )                                       | .22 | .07 | .17  | 3.17 | .00* |
| 2. จำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นหลังจากองค์กรทำการโปรโมชัน หรืออยากแคมเปญใหม่ ๆ ( $X_2$ )          | .08 | .07 | .06  | 1.09 | .28  |
| 3. หน่วยงานได้ปรับปรุงการให้บริการ ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ดีกว่าปีที่ผ่านมา ( $X_3$ )                   | .24 | .08 | .18  | 2.84 | .00* |
| 4. ลูกค้ามีกลุ่มไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ก เพื่อติดต่อกันและกัน เพื่อเรียกใช้บริการหรือซื้อสินค้า ( $X_4$ ) | .34 | .04 | .38  | 8.00 | .00* |

$R = .63$ ,  $R^2 = .39$ ,  $SEE = .70$ ,  $F = 65.39$ ,  $Sig = .00^*$

จากตาราง 5 ด้านการประเมินผลโลจิสติกส์มีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน พบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมในการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานได้ปรับปรุงการให้บริการ ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ดีกว่าปีที่ผ่านมา และลูกค้ามีกลุ่มไลน์หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ก เพื่อติดต่อกันและกัน เพื่อเรียกใช้บริการหรือซื้อสินค้า โดยสมการถดถอยพหุ คือ  $Y = .29 + 0.22(X_1) + 0.08(X_2) + 0.24(X_3) + 0.34(X_4)$  โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 39.00

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการจัดการการดำเนินงาน

| ตัวแปร                                                                                                                        | B    | SE  | Beta | t     | Sig  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|-------|------|
| (Constant)                                                                                                                    | 1.11 | .22 |      | 4.99  | 0.00 |
| 1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สำเร็จตาม<br>ระยะเวลาที่กำหนดได้ดี (X <sub>1</sub> )                                | -.03 | .06 | -.02 | -.43  | .67  |
| 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานพนักงานมีคำแนะนำถึงหน่วยงานที่<br>ต้องได้รับการขออนุมัติ หรือประสานงานได้อย่างชัดเจน (X <sub>2</sub> ) | .06  | .05 | -.05 | -1.23 | .22  |
| 3. หน่วยงานต้องขอคำปรึกษาจากบริษัทที่ปรึกษาที่มา<br>ปฏิบัติงานประจำ (X <sub>3</sub> )                                         | .05  | .05 | -.07 | -2.15 | .03* |
| 4. พนักงานมีการประชุม สรุปรงานก่อนเริ่ม หรือหลังการ<br>ปฏิบัติงานเป็นประจำ (X <sub>4</sub> )                                  | .07  | .02 | .09  | 1.60  | .11  |
| 5. เมื่อปีที่ผ่านมา ได้จัดอบรม การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่<br>ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง (X <sub>5</sub> )                       | .53  | .04 | .70  | 14.29 | .00* |
| 6. บริษัทได้แก้ไขปัญหาหรือกำลังติดตามปัญหา และจัดทำ<br>มาตรฐาน ISO เพื่อรองรับการให้บริการหรือผลิตสินค้า (X <sub>6</sub> )    | .26  | .03 | .26  | 8.22  | .00* |

R = .83, R<sup>2</sup> = .69, SEE = .50, F = 147.73, Sig = .00\*

จากตาราง 6 พบว่า ด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน พบว่า หน่วยงานต้องขอคำปรึกษาจากบริษัทที่ปรึกษาที่มา ปฏิบัติงานประจำ เมื่อปีที่ผ่านมาได้จัดอบรม การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และบริษัทได้แก้ไขปัญหาหรือกำลังติดตามปัญหา และจัดทำมาตรฐาน ISO เพื่อรองรับการให้บริการหรือผลิตสินค้า โดยสมการถดถอยพหุ คือ  $Y = 1.11 - 0.03(X_1) + 0.06(X_2) + 0.05(X_3) + 0.07(X_4) + 0.53(X_5) + 0.26(X_6)$  โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 69.00

สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า การวางแผนโลจิสติกส์ การดำเนินงานโลจิสติกส์ การควบคุมโลจิสติกส์ การประเมินผลโลจิสติกส์ การจัดการปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อแนวทางการจัดการการดำเนินงาน โดยด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรค สามารถทำนายได้ร้อยละมากที่สุดของแต่ละด้าน โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 69.00

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การวางแผนโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี

ด้านการวางแผนโลจิสติกส์ พบว่า หน่วยงาน ทำข้อมูลที่เคยปฏิบัติงานมาแล้ว มาเป็นตัวอย่าง และสนับสนุนแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งใหม่ และพนักงานของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงตารางเวลาปฏิบัติงานของท่านได้ตลอดเวลา เพื่อตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานในวันถัดไป สอดคล้องกับ ศศิธร ใจมุก (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไปของระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต้นทุนการดำเนินงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางโลจิสติกส์ ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทางโลจิสติกส์ บุคลากรและองค์ความรู้ ด้านโลจิสติกส์ โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและเครื่องอำนวยความสะดวกทางการค้าและด้านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ตามลำดับ ซึ่งการจัดการองค์ความรู้จะต้องมีการวางแผนงาน กำหนดรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเช่นเดียวกับการจัดการองค์ความรู้ที่มีอยู่และองค์ความรู้ที่เพิ่มเติมเข้ามาให้กับองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การดำเนินงานโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี

ด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์ พบว่า พนักงานปฏิบัติงาน ตามลำดับขั้นตอนในคู่มือปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัดและถูกต้อง พนักงาน สามารถใช้ เทคโนโลยีและเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวกได้อย่างชำนาญและพนักงานส่วนใหญ่มีคุณวุฒิและคุณสมบัติตรงกับสายงานในองค์กร สอดคล้องกับเพ็ญพร ปุกหุด และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จของประเทศไทย พบว่า สถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอยู่นอกเหนือขอบเขตของการบริหารองค์กร ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรและการนำความสามารถที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในการกำกับ ติดตาม และควบคุมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การควบคุมโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี

ด้านการควบคุมโลจิสติกส์ พบว่า คณะกรรมการบริหารมีการจัดประชุม ติดตามข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อขอจัดปัญหาเป็นประจำ หน่วยงานภายในองค์กร มีการประชุม ติดตามความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงาน เป็นรายสัปดาห์อย่างน้อย หน่วยงาน HR มีการวิเคราะห์ สัดส่วนและปริมาณงาน เพื่อบริหารงานในที่ประชุม ประจำรายสัปดาห์ พนักงานใหม่มีคู่มือปฏิบัติงานและข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการดำเนินงาน วิสัยทัศน์

คอยควบคุมทุกคน สอดคล้องกับ เพ็ญพร ปุกหุดและคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จของประเทศไทย พบว่า สถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอยู่นอกเหนือขอบเขตของการบริหารองค์กร ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากร และการนำความสามารถที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในการกำกับ ติดตาม และควบคุมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การประเมินผลโลจิสติกส์มีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี

ด้านการประเมินผลโลจิสติกส์ พบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมในการซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานได้ปรับปรุงการให้บริการ ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ดีกว่าปีที่ผ่านมา และลูกค้ามีกลุ่มไลน์หรือ โซเชียลเน็ตเวิร์ก เพื่อติดต่อกันและกัน เพื่อเรียกใช้บริการหรือซื้อสินค้า สอดคล้องกับ พชรเรศรชฎยานนท์ (2554) ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาระดับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการการขนส่งสินค้าที่อำนวยความสะดวกหลังการขาย การจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า การขนส่งตรงเวลาและพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ การต้อนรับที่ดี ด้านการไหลของข้อมูลและกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ สามารถตรวจสอบสถานะของ คำสั่งซื้อและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าได้รวดเร็ว ส่งมอบสินค้าตามคำสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง สามารถจัดการคำสั่งซื้อโดยมีระบบตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพและการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการไหลของข้อมูลโดยกระบวนการจากอิเล็กทรอนิกส์ที่รับคำสั่งจากลูกค้ามายังผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบ ส่วนด้านการขนส่งสินค้า การขนส่งสินค้าไปสู่ตลาดหรือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ เลือกใช้พาหนะขนส่งเหมาะสมกับเส้นทางและสามารถกำหนดเวลาในการขนส่งตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้ มีการเลือกผู้จัดส่งสินค้าที่เชื่อถือเลือกเส้นทางขนส่งเหมาะสม ด้านการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง มีกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังเป็นระบบ มีการสต็อกสินค้าคงคลังที่ตรงกับความต้องการของตลาด มีการหมุนเวียนสินค้าที่รวดเร็ว ทำให้ไม่มีสินค้าค้างคงคลัง ผลการศึกษาลักษณะการที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ลูกค้าชื่นชมการให้บริการ ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ลูกค้าแนะนำบอกต่อให้กับลูกค้าท่านอื่นและโดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การจัดการปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อการจัดการการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจจังหวัดชลบุรี

ด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรค พบว่า หน่วยงานต้องขอคำปรึกษาจากบริษัทที่ปรึกษาที่มาปฏิบัติงานประจำ เมื่อปีที่ผ่านมาได้จัดอบรม การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และบริษัทได้แก้ไขปัญหาคำถามหรือกำลังติดตามปัญหา และจัดทำมาตรฐาน ISO เพื่อรองรับการให้บริการหรือผลิตสินค้า สอดคล้องกับ Shameem et al. (2021) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์

และโซ่อุปทาน การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงและร่วมดำเนินงานในการผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสามารถทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ โดยการเพิ่มผลกำไร ลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการเก็บข้อมูลผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและระดับต้นนั้น พบว่า ด้านการจัดการปัญหาและอุปสรรค เป็นด้านที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ ควรมีการวางแผน การดำเนินการ การควบคุมและการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งการวางแผนกลยุทธ์ควรมีการออกแบบวางแผนทุกขั้นตอนอย่างรอบคอบ สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันมากขึ้น ส่งผลให้ช่วยลดต้นทุนดำเนินงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนด้านการดำเนินการในธุรกิจมากขึ้น เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจโลจิสติกส์ เช่น โครงการฝึกอบรมให้กับผู้ประกอบการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์การในยุคดิจิทัล หรือการพัฒนาองค์การเป็นแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีองค์ประกอบหรือปัจจัยสู่ความสำเร็จจะอะไรบ้าง

2. ควรศึกษาเพิ่มเติม การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความละเอียดลึกซึ้งมากขึ้นเพื่อเป็นกลยุทธ์ให้กับหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). บทที่ 2 ภาพรวมและสถานะของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ไทย. สืบค้นจาก [https://www.dbd.go.th/download/promotion\\_file/04\\_](https://www.dbd.go.th/download/promotion_file/04_)

(word)%20DBD-Logistic\_Rev-Final\_Chap2\_v1.pdf

กึ่งกาญจน์ วรนิทัศน์, อธิศักดิ์ กัญจนพงศ์, บุตรี จารุโรจน์, ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, โสภชา อรัญวัฒน์, โสภณ แยมกลิ่นและเบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตติชัย รุจกนกนาฏ. (2561). ระบบการขนส่ง. สถาบันการขนส่ง: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐวี อดิทยกุล. (2562). Ep1 โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (ซัพพลายเชน) ความหมาย ความสัมพันธ์  
ข้อเท็จจริง. สืบค้นจาก <https://mis.itd.kmutnb.ac.th/logistics-ep01/>
- ประจวบ เพิ่มสุวรรณ และพัฒน์พิสิษฐเกษม. (2554). จะจัดการบรรจุภัณฑ์โลจิสติกส์อย่างไรให้ประสิทธิภาพ.  
สืบค้นจาก  
[https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/jan\\_mar\\_12/pdf/aw018.pdf](https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_mar_12/pdf/aw018.pdf)
- พชรพร เศรษฐยานนท์. (2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขต  
กรุงเทพมหานคร. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขา  
เพ็ญพร ปุกหุด, วิษยานัน รัตนวิบูลย์สม และมาร์กา ชยทัตโต. (2565). “ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้บริการ  
โลจิสติกส์ประสบความสำเร็จของประเทศไทย.” วารสารปาริชาติ, 35(1), 36–57.
- ยงยศ เกียรติกุล. 2540. การจัดการศูนย์กระจายสินค้าอุปโภคบริโภค: กรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร ใจมุก. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนใน  
จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, คณะเศรษฐศาสตร์,  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ประยุกต์.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. (2565). แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี (พ.ศ. 2565-2570). สืบค้นจาก  
[http://www.chonburi.go.th/website/info\\_organ/about5/topic63](http://www.chonburi.go.th/website/info_organ/about5/topic63)
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด. สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่าง  
ประเทศ โลจิสติกส์ และการขนส่ง. สืบค้นจาก <https://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/>
- Amita, S, & Magnus, W, & Jannicke, B. H. (2022). Trends in Machine Learning to Solve  
Problems in Logistics, Procedia CIRP, 103, 67-72, Retrieved October 10, 2022, from  
<https://doi.org/10.1016/j.procir.2021.10.010>.
- Bing, Z., Hui, W., Amir-Mohammad., G, & Alireza, G. (2022). Impacts of logistics service quality  
and energy service of Business to Consumer (B2C) online retailing on customer  
loyalty in a circular economy, Sustainable Energy Technologies and Assessments, 52,  
from <https://doi.org/10.1016/j.seta.2022.102333>.
- David., S, Xin, C, & Julien, B. (2013). The Logic of Logistics: Theory, Algorithms, and  
Applications for Logistics Management. Springer Science & Business Media,
- Field, A. (2005). Discovering statistics using SPSS (2 nd ed.) London: Sage

- Heng-Hsien, H. & Meiting, Z. (2022). Critical factors affecting performance of logistics operation planning considering interdependency: A case study in automotive aftermarket, *Asian Transport Studies*, 8, 2022.  
<https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2022.100055>.
- Holubčík, M., Koman, G., & Soviar, J. (2021). Industry 4.0 in Logistics Operations. *Transportation Research Procedia*, Volume 53, 2021, Pages 282-288, ISSN 2352-1465, from <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.040>.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pham, V. H., & Thanh-Thuy, N (2020). Factors affecting marketing strategy of logistics business – Case of Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36 (2020), 212–222
- Shameem, A., Augustine., T. D. & Shashidharan., M. (2021). Key Factors Influencing Logistics and Supply Chain Management, *Nat. Volatiles & Essent. Oils*, 8(4): 9418-9423.
- Voortman., C. (2004). *Global Logistics Management*. South Africa: Juta and Company Ltd.
- Warmelink, H., Koivisto, J., Mayer, I., Vesa, M., & Hamari, J. (2020). Gamification of production and logistics operations: Status quo and future directions. *Journal of Business Research*, Volume 106, pp. 331-340, ISSN 0148-2963, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.09.011>.