



ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทย



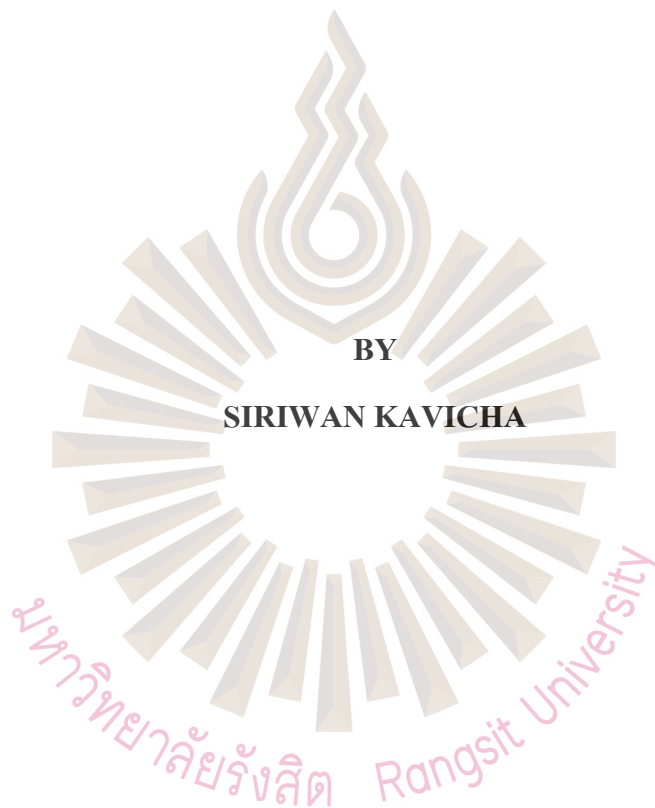
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2563



**LOGISTICS EFFICIENCY OF ROAD CARRIER AFFECTING THE
SATISFACTION OF FRUIT EXPORTERS IN THAILAND**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
IN MANAGEMENT OF LOGISTICS**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทย

โดย

ศิริวรรณ กาวิชา

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2563

ผศ.ดร.กฤษณา วิสุมิตะนันท์
ประธานกรรมการสอบ

ผศ.ดร.พัฒน์ พิธิษฐเกษม
กรรมการ

ดร.นพปฎล สุวรรณทรัพย์
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ์ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มิถุนายน 2564

Thesis entitled

**LOGISTICS EFFICIENCY OF ROAD CARRIER AFFECTING THE
SATISFACTION OF FRUIT EXPORTERS IN THAILAND**

by

SIRIWAN KAVICHA

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Science in Management of Logistics

Rangsit University
Academic Year 2020

Asst.Prof.Krisana Visamitanan, D.Eng.
Examination Committee Chairperson

Asst.Prof.Phat Pisitkasem, Ph.D.
Member

Noppadol Suwannasap, D.B.A.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

June 18, 2021

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก ดร.นพพล สุวรรณทรัพย์ ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ เสียสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และ ติดตามความคืบหน้าในการทำวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานวิจัย ตลอดจนคณะบุคลากรหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิตทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา แจ้งข้อมูล และ อำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำ รวมถึงตรวจสอบความถูกต้อง และ ความสมบูรณ์ของเครื่องมือในการทำงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ให้สัมภาษณ์ที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และ ให้ข้อมูลตามความจริง และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลตามความจริง รวมไปถึง เจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร และ วิทยานิพนธ์ที่ช่วยให้การงานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ของข้อมูลที่น่ามาอ้างอิงในงานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา และ มารดาที่ได้อบรมสั่งสอนด้วยความรัก ความปรารถนาดี ได้ปลูกฝังการใฝ่รู้ใฝ่เรียน รวมถึงการส่งเสริมทางการศึกษา และ การสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดมา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ที่ได้ศึกษาค้นคว้านี้จะเป็นประโยชน์ และสามารถเป็นนำไปเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ศิวรรณ กาวิชา

ผู้วิจัย

6006330 : Siriwan Kavicha
 Thesis Title : Logistics Efficiency of Road Carrier Affecting the Satisfaction of Fruit Exporters in Thailand
 Program : Master of Science in Management of Logistics
 Thesis Advisor : Noppadol Suwannasap, D.B.A.

Abstract

The purpose of this research is to study of logistics efficiency of road carrier affecting the satisfaction of fruit exporters in Thailand. This research is composed of both qualitative research by using questionnaires as a tool to find information and quantitative research by using data collected from questionnaires. The sample for this study included five people from road carrier services, obtained for qualitative research and the sample of 240 fruit exporters in central region of Thailand, obtained from quantitative research. Statistics measures used for the descriptive data were as follows: mean, frequency, percentage, and standard deviation (S.D.), while statistics measures used for the inferential data to test hypothesis included multiple linear regression analysis and F-test : ANOVA (Analysis of Variance).

The research findings were as follows: Most of the respondents' company had 15 or above shipment per month, exporting value within 20 million baht per year. Most of the respondents work in small company with less than 50 employees, and the company registered capital is within 20 million baht, and business model as Company Limited. The respondents' company are in fruit exporting business between 7-10 years. The results of hypothesis testing showed that logistics efficiency of road carrier had the effect on the satisfaction of fruit exporters in Thailand at the significant level of 0.05. On the characteristics side, it revealed the different characteristic of fruit exporters, having the effect on the satisfaction of fruit exporters towards the road carrier shown no difference and the different characteristics of fruit exporters affecting the logistic efficiency of road carrier shown no difference.

(Total 149 pages)

Keywords: Logistical Efficiency, Road Carrier, Exporter's Satisfaction

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

6006330 : ศิริวรรณ กาวีชา
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน
 ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทย
 หลักสูตร : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นพพล สุวรรณทรัพย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล และ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการขนส่งทางถนน จำนวน 5 คนใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และ ผู้ส่งออกผลไม้ ซึ่งเป็นผู้ส่งออกที่มีสถานประกอบการอยู่ในภาคกลาง จำนวน 240 คนใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และ F-Test : ANOVA (Analysis of Variance)

การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน พบว่าบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนอยู่ที่ 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน มีมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีไม่เกิน 20 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรขนาดเล็ก ที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท และ องค์กรมีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระหว่าง 7 ปี -10 ปี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านคุณลักษณะพบว่า คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน และ คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 149 หน้า)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์, ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน, ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

ลายเซ็นนักศึกษา ลายเซ็นอาจารย์ที่ปรึกษา

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	10
1.3 คำถามการวิจัย / สมมติฐานการวิจัย	11
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
1.5 นิยามศัพท์	14
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์	15
2.2 ทฤษฎีกิจกรรมและประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์	18
2.3 การขนส่งสินค้าทางถนน	25
2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	31
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	46
3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ	46
3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ	52
3.3 กระบวนการงานวิจัย	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	73
4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน	74
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และ คุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	82
4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงการบริการ	84
4.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	86
4.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	87
4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	89
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	90
4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน	105
บทที่ 5	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	108
5.1 สรุปผลการวิจัย	108
5.2 การอภิปรายผล	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า	115
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป	117
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มพิจารณาข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก และ ประเมิน ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)	125
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มสัมภาษณ์	133
ภาคผนวก ค แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)	136
ภาคผนวก ง แบบฟอร์มแบบสอบถาม	144
ประวัติผู้วิจัย	149

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ภาพรวมการส่งออกเดือนมีนาคม 2562	3
2.1 แสดงการสรุปกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน	40
2.2 แสดงการสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน	43
3.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	48
3.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)	48
3.3 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
3.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านการบริการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	56
3.5 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	57
3.6 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านการนำเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	58
3.7 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านการโน้มนาสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3.8 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	60
3.9 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	61
3.10 ตัวแปร มาตรการข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม สำหรับข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
3.11 มาตรการข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	66
3.12 มาตรการข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	67
3.13 มาตรการข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านการนำเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	67
3.14 มาตรการข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	68
3.15 มาตรการข้อมูลสำหรับความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	68
3.16 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	71
4.1 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ	74
4.2 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน	76
4.3 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.4 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	80
4.5 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดขององค์กร	80
4.6 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	81
4.7 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร	82
4.8 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	83
4.9 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงบริการ	85
4.10 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	86
4.11 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	88
4.12 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้	89
4.13 การวิเคราะห์สมมติฐาน ความถดถอยเชิงพหุของประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	92
4.15 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	92
4.16 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	93
4.17 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	93
4.18 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	94
4.19 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	94
4.20 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	95
4.22 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	96
4.23 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	96
4.24 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	97
4.25 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	97
4.26 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	98
4.27 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	99
4.29 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	99
4.30 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	100
4.31 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรของผู้ ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโล จิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	100
4.32 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	101
4.33 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	101
4.34 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	102
4.35 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออก ผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.36 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้าน กระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่าง กัน	103
4.37 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึง บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	103
4.38 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความ น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	104
4.39 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	104
4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	106

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
1.1 ภาพรวมการส่งออกไทย (ดอลลาร์สหรัฐ)	3
1.2 รูปแบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	7
1.3 รูปแบบของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	9
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
3.1 กระบวนการงานวิจัยเชิงคุณภาพ	71
3.2 กระบวนการงานวิจัยเชิงปริมาณ	72
4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน	105



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล หรือเป็นสิ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการขนส่งมาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่แห่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งจะต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น การขนส่งจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์อื่น ๆ ในอุตสาหกรรม เช่น สินค้าประเภทอุปโภคและบริโภคจะมีค่าขนส่งรวมอยู่ในราคาสินค้าและบริการตลอดช่องทางการกระจายสินค้าหรือตลอดซัพพลายเชน (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2556)

การขนส่งมีความหมายต่อการขายและการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็น การขนส่งภายในประเทศ หรือการขนส่งระหว่างประเทศ เพราะการขนส่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไม่ถึง สามารถเข้าถึงสินค้าหรือบริการได้ตามที่ต้องการเนื่องจากการขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งในการลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิตไปสู่ตลาดได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งค่าขนส่งที่รวมอยู่ในราคาสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ถูกรวมไว้เป็นทอดๆ เริ่มตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบไปยังแหล่งผลิต จากแหล่งผลิตไปยังพ่อค้าคนกลาง จากพ่อค้าคนกลางไปยังพ่อค้าปลีก และจากพ่อค้าปลีกไปถึงมือผู้บริโภค

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการส่งออกสินค้าหลากหลายประเภท สินค้าในเมืองไทยได้ถูกส่งไปจำหน่ายในต่างประเทศ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมและภูมิอากาศ รวมถึงทรัพยากรที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ จึงทำให้แต่ละประเทศมีสินค้าที่หลากหลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตัวเอง การเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศ จึงส่งผลดีกับทุกฝ่ายให้ได้มีสินค้าที่หลากหลาย และมีความทันสมัยตอบโจทย์ผู้บริโภค

ถึงแม้สถานการณ์ส่งออกในปี 2562 นี้มีการชะลอตัวลงจากผลกระทบของสงครามทางการค้า (Trade War) ระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน ซึ่งเห็นผลชัดเจนขึ้นในปี 2562 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กดดันภาคการส่งออกของไทย และส่งผลต่อความเชื่อมั่นของทั้งภาคธุรกิจและภาคเอกชน โดยเฉพาะนักลงทุนที่อาจตัดสินใจเลื่อนการลงทุนออกไป อย่างไรก็ตาม ในด้านการส่งออกสินค้า ประเทศไทยอาจได้รับผลดีจากการย้ายฐานการผลิตหรือการโยกคำสั่งซื้อในบางประเภทสินค้าจากจีนมาไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย [ธปท], 2561)

การส่งออกของไทยไปตลาดสำคัญ ๆ ส่วนใหญ่ชะลอตัวต่อเนื่อง ตามกระแสการค้าโลก และบรรยากาศการค้าที่มีความไม่แน่นอนเพิ่มขึ้น นโยบายภาษีการนำเข้าของสหรัฐอเมริกา และจีน ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าที่อ่อนแอลง โดยเฉพาะประเทศที่เป็นห่วงโซ่การผลิตของจีน ได้แก่ ฮองกง เกาหลีใต้ ไต้หวัน ทำให้การส่งออกของโลกและไทยได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การส่งออกไทยยังขยายตัวได้ดีในบางประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น เวียดนาม อินเดีย และ สหราชอาณาจักร นอกจากนี้ การส่งออกไปญี่ปุ่น มีปัจจัยสนับสนุนจากผู้บริโภคเร่งการใช้จ่ายก่อนขึ้นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มช่วงปลายปี 2562 นี้ (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ [สค], 2562)

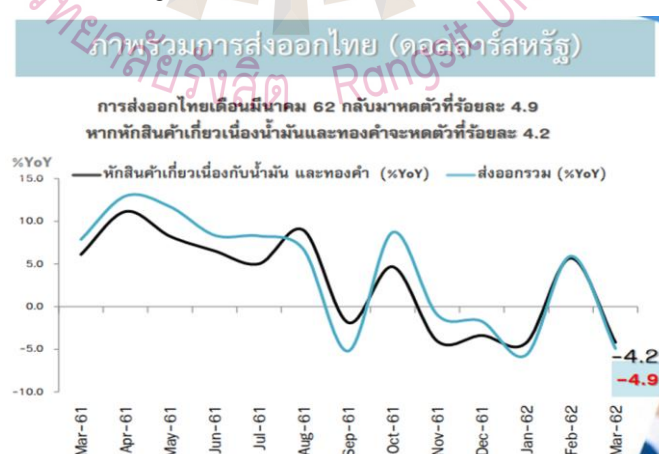
ในด้านการส่งออกสินค้า สินค้าอุตสาหกรรมหดตัวที่ร้อยละ 6.0 โดยสินค้าสำคัญ อาทิ กลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้า และเครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ ยังหดตัวต่อเนื่อง ขณะที่การส่งออกรถยนต์ และส่วนประกอบ กลับมาขยายตัวในตลาดเวียดนามเป็นสำคัญ แม้ว่าในอีกหลายตลาดยังชะลอตัวเนื่องจากการควบคุมสิ่งแวดล้อมมากขึ้น สินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูป กลับมาขยายตัวที่ร้อยละ 3.2 โดยเฉพาะยางพาราที่กลับมาขยายตัวในรอบ 16 เดือน รวมถึงไก่ที่มีแนวโน้มขยายตัวสูงเนื่องจากจีนเปิดตลาดให้นำเข้าจากไทย ทุนสำรองขยายตัวสูงจากปัจจัยชั่วคราว ขณะที่ข้าว และผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังยังหดตัวจากปัจจัยด้านปริมาณเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม คาดว่าการส่งออกสินค้าเกษตรมีแนวโน้มจะขยายตัวในช่วงถัดไป (สค, 2562)

ตารางที่ 1.1 ภาพรวมการส่งออกเดือนมีนาคม 2562

หน่วย (Unit): ล้านเหรียญสหรัฐ (Million USD)	ม.ค. - มี.ค. 2562 Mar 2019	ม.ค. - มี.ค. 2562 Jan-Mar 2019
มูลค่าการส่งออก (Export value)	21,440.2 -4.88%	61,987.8 -1.64%
มูลค่าการนำเข้า (Import value)	19,435.5 -7.63%	59,981.1 -1.20%
ดุลการค้า (Trade Balance)	+2,004.7	+2,006.7

ที่มา: กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2562

จากตารางที่ 1.1 ภาพรวมการส่งออกในเดือน มีนาคม 2562 ในปี 2562 ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง มีนาคม มูลค่าการส่งออกอยู่ที่ 61,987.80 ล้านเหรียญสหรัฐ มีค่าเท่ากับ -1.64% ซึ่งเป็นมูลค่าการส่งออกที่ติดลบ ในขณะที่เดือนเดียวกันมูลค่าการนำเข้าสินค้าในเดือน มกราคม ถึง มีนาคม อยู่ที่ 59,981.10 ล้านเหรียญสหรัฐ มีค่าเท่ากับ -1.20% ซึ่งการส่งออกมีมูลค่ามากกว่าการนำเข้าสินค้าทำให้ดุลการค้าเป็น 2,006.70 ล้านเหรียญสหรัฐ ในเดือนมีนาคมประเทศไทยมีมูลค่าการส่งออกที่ 21,440.20 ล้านเหรียญสหรัฐ มีค่าเท่ากับ -4.88% ซึ่งมีค่าติดลบ ในขณะที่มูลค่าในการนำเข้าสินค้าอยู่ที่ 19,435.50 ล้านเหรียญสหรัฐ มีค่าเท่ากับ -7.63% การส่งออกมีมูลค่ามากกว่าการนำเข้าจึงทำให้ดุลการค้าเป็น 2,004.70 ล้านเหรียญสหรัฐ



รูปที่ 1.1 ภาพรวมการส่งออกไทย (ดอลลาร์สหรัฐ)

ที่มา: กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2562

จากรูปภาพ ภาพรวมการส่งออกไทย (ดอลลาร์สหรัฐ) การส่งออกของไทยในเดือนมีนาคม 2562 พิจารณาจากแกน %YoY เส้นกราฟสีฟ้า การส่งออกรวมจะหดตัวลงที่ร้อยละ 4.9 และหากพิจารณาจากแกน %YoY เส้นกราฟสีดำ หักสินค้าเกี่ยวกับน้ำมันและทองคำจะหดตัวที่ร้อยละ 4.2

ทั้งนี้ตลาดเริ่มคลายความกังวลภายหลังการเจรจาในประเด็นสำคัญมีความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 และเริ่มเข้าสู่การหารือกลไกการบังคับใช้ข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย โดยคาดว่าจะได้ข้อสรุปในเดือนมิถุนายน 2562 เป็นปัจจัยสนับสนุนการค้าโลกในครึ่งปีหลัง นอกจากนี้ การดำเนินนโยบายภาครัฐในหลายประเทศเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจน่าจะส่งสัญญาณบวกต่อเศรษฐกิจและการค้าโดยรวมได้ในระยะเดียวกัน อาทิ การส่งสัญญาณคงอัตราดอกเบี้ยของสหรัฐฯ นโยบายการเงินแบบผ่อนคลายเป็นยุโรป ญี่ปุ่น และ สหราชอาณาจักร รวมถึงนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจทางการเงินและการคลังของจีน เพื่อชดเชยผลกระทบทางลบจากการขึ้นภาษีทางการค้า โดยเฉพาะแต่ภาครัฐของต่างประเทศที่วางแผนกระตุ้นเศรษฐกิจ กระทรวงพาณิชย์ของไทยก็ได้มีการวางแผนกิจกรรมส่งเสริมการค้าตลอดทั้งปีเช่นกัน เชื่อว่าจะช่วยให้การส่งออกขยายตัวได้ในช่วงเวลาที่เหลือของปี 2562 นี้โดยกระทรวงฯ ยังเร่งจัดกิจกรรมกระตุ้นการส่งออก ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการขายในรูปแบบออนไลน์บนเว็บไซต์ Thaitrade.com และการเชื่อมต่อ e-Marketplace ขึ้นนำ เดินหน้าผลักดันกิจกรรมเจาะตลาดศักยภาพเป็นรายมณฑล/รัฐ ในตลาดจีนและอินเดีย และการจัดคณะผู้แทนเพื่อขยายการส่งออกในตลาดใหม่ อาทิ ตลาดแอฟริกา ลาตินอเมริกา และยุโรป ตะวันออก นอกจากนี้ กระทรวงพาณิชย์พร้อมเดินหน้านำขายโอกาสการค้าการลงทุนผ่านการสร้างหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์กับคู่ค้าศักยภาพ (Strategic Partnership) และสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ (International Business Network) เพื่อกระจายความเสี่ยงลดการพึ่งพาตลาดใดเพียงแห่งเดียวและเสริมสร้างพื้นฐานการส่งออกไทยให้มีความยืดหยุ่นต่อปัจจัยเสี่ยงภายนอกและเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ (สก, 2562)

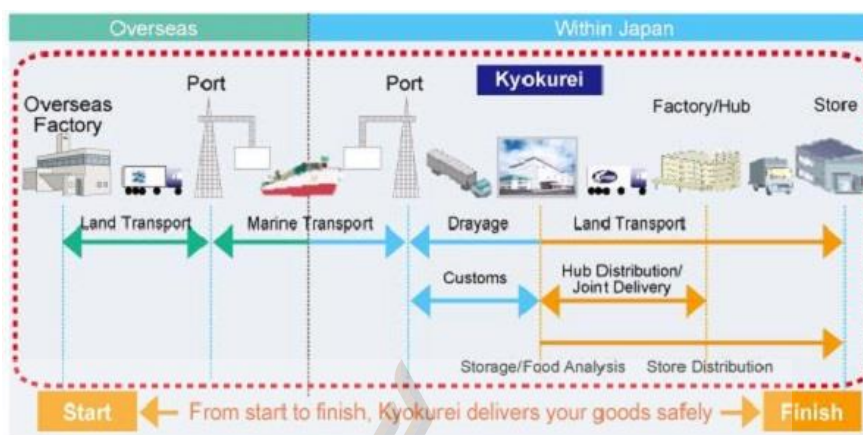
การขนส่งระหว่างประเทศมีความสำคัญอย่างมากต่อการส่งออกสินค้า หรือ การค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากการค้าต้องมีการขนย้ายสินค้าเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดรูปแบบการขนส่งที่สำคัญขึ้น คือ การขนส่งทางทะเล การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางบก ซึ่งการขนส่งทางทะเล และการขนส่งทางอากาศ จำเป็นจะต้องใช้การขนส่งทางถนนเข้ามาช่วยเพราะไม่สามารถที่จะ

ให้บริการส่งสินค้าในรูปแบบ Door-to-Door Service ได้ ต้องอาศัยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ เข้ามาช่วยจนสินค้านั้นถึงจุดหมายปลายทาง

การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ หรือ Multimodal Transport (MT) เป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าด้วยวิธีการผสมผสานการขนส่งหลายรูปแบบจากสถานที่หนึ่งหรือจากผู้ส่งสินค้าต้นทางไปสู่สถานที่หนึ่งหรือต่อเนื่องไปจนถึงสถานที่หรือผู้รับสินค้าปลายทาง โดยการส่งมอบนั้น อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการขนส่งรายเดียว หรือภายใต้สัญญาขนส่งเพียงฉบับเดียว เป็นลักษณะการขนส่ง ซึ่งเหมาะสำหรับการขนส่งเชื่อมโยงในระดับภูมิภาคหรือการขนส่งระหว่างประเทศ โดยการผสมผสานการขนส่งสินค้า จากที่หนึ่งที่ใด (One Point) หรือจากประเทศหนึ่งประเทศใด ไปสู่อีกที่หนึ่งหรืออีกประเทศหนึ่งซึ่งเป็นอาณาบริเวณที่เป็นจุดพบสุดท้าย (Interface Final Point) โดยใช้รูปแบบการขนส่งตั้งแต่ 2 รูปแบบขึ้นไป ภายใต้การบริหารจัดการของผู้ขนส่งรายเดียว และมีสัญญาขนส่งฉบับเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะเวลาของการขนส่ง (Just In Time), ลดต้นทุน (Reduce Transport Cost), เพิ่มประสิทธิภาพให้มีศักยภาพการแข่งขัน (Core Competitiveness) และให้สินค้ามีความปลอดภัยที่ดีกว่า (More Cargoes Security) หรือเป็นวิธีการขนส่งสินค้าแบบเบ็ดเสร็จที่ครอบคลุมการขนส่งทุกประเภท โดยผู้ประกอบการเพียงรายเดียว ในการสนองความต้องการของกระบวนการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ Logistics และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Supply Chain ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนของคลังสินค้า, ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการผลิต และการกระจายสินค้า รูปแบบการขนส่งหลายรูปแบบจะมีลักษณะเป็นการขนส่งที่เน้น Door to Door Delivery เป็นลักษณะการจัดส่งสินค้าที่ต้องมีการขนส่งต่อกันเป็นทอดๆ หรือ MODE ของการขนส่งต่างๆ การขนส่งประเภทนี้จึงเหมาะสำหรับการขนส่งเชื่อมโยงภูมิภาค หรือการขนส่งระหว่างประเทศ ดังนั้น การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบจึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการขนส่งซึ่งมีการส่งมอบจากสินค้าต้นทาง จนกระทั่งสินค้าได้มีการส่งมอบให้กับผู้รับปลายทาง บางครั้งจึงเรียกการขนส่งแบบนี้ว่า Origin to Origin ซึ่งโลจิสติกส์ให้ความสำคัญต่อระยะเวลาการส่งมอบจะต้องเป็นไปตามกำหนดที่ได้มีการตกลงกันที่เรียกว่า Just in time และระบบโลจิสติกส์ได้กลายเป็น Global Logistics จึงได้นำระบบการส่งมอบที่เป็น Door to Door Delivery มาใช้ในการขนส่งสินค้าระหว่างภูมิภาค และการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกับการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งจะมีลักษณะการขนส่งที่เป็นแบบการขนส่งแบบเดียว เช่น จากระบบรถบรรทุกสินค้าจากต้นทางก็สามารถส่งไปได้ถึงผู้รับ แต่เนื่องจากรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศจำเป็นจะต้องใช้บริการขนส่งหลายรูปแบบซึ่งต้องอาศัยโหมดการขนส่งทั้งจากระบบรถ

รถไฟ และเปลี่ยนเป็นการขนส่งทางเรือ หรือทางอากาศ จนสินค้าถึงมือ ผู้รับปลายทาง โดยผู้ให้บริการขนส่งทางบกนั้นจะต้องรับผิดชอบต่อตัวสินค้าตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงผู้รับปลายทาง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและเครือข่ายเนื่องจากจะมีความซับซ้อน เส้นทางและพาหนะที่ใช้ในการขนส่งแต่ละโหมดโดยต้องเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเรื่องของศุลกากรในแต่ละประเทศ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงของเส้นทาง การที่จะต้องเข้าใจในรูปแบบการขนส่งของแต่ละประเทศ การขนส่งแบบ Door to Door Service จำเป็นต้องมีพันธมิตรในต่างประเทศในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าจนไปถึงมือผู้รับปลายทาง จึงต้องมีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรและเชื่อมโยงการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศในลักษณะการเชื่อมต่อในระหว่างโหมดการขนส่งในหลายๆ ทอด สินค้าไปจนถึงผู้รับ ซึ่งเจ้าของสินค้าจะต้องสามารถที่จะติดตามสถานะของสินค้าในระหว่างการเดินทาง ซึ่งจะต้องนำระบบการติดตามที่เรียกว่า Trace and Track เพื่อให้ทั้งลูกค้าต้นทางและปลายทางสามารถติดตามสถานะสินค้าโดยผ่านระบบ Internet (ธนิต โสรัตน์, 2550)

การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จะปรากฏอยู่ในเงื่อนไขการค้าระหว่างประเทศที่เรียกว่า “Incoterm” เช่น CPT , CIP , DDU และ DDP เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการมอบความรับผิดชอบให้ผู้ขนส่งที่เรียกว่า “Carriage” ซึ่งโดยทางปฏิบัติจะมีการทำหน้าที่ในการเชื่อมวิธีการขนส่งของที่แตกต่างกันเข้าด้วยกัน เพราะว่าโดยธรรมชาติของการขนส่งของระหว่างประเทศแล้วการขนส่งของระหว่างประเทศ จำต้องใช้รูปแบบการขนส่งอย่างน้อยสองรูปแบบขึ้นไปเชื่อมต่อกัน เช่น เรือเชื่อมกับรถ ซึ่งตามสภาพความเป็นจริงไม่มีรูปแบบการขนส่งใดที่จะมีศักยภาพในการเชื่อมต่อแหล่งกำเนิดของกับแหล่งความต้องการบริโภคให้เข้าถึงกันได้โดยไม่ต้องใช้รูปแบบการขนส่งอื่น แหล่งกำเนิดและจุดหมายปลายทางของของมิได้อยู่อันละหรือทำเรือเสมอไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการขนส่งอื่นเพื่อขนส่งของเข้ามาเชื่อมต่อ เช่น ทางบกเชื่อมต่อจากท่าเรือ เพื่อให้ของเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางของผู้รับภายในประเทศ การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกันไม่ได้จำกัดแค่เพียงการเชื่อมต่อเส้นทางเข้าด้วยกันเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเชื่อมการประสานงานด้านการจัดการขนส่ง การควบคุมของความเสี่ยง ตลอดจนการเชื่อมต่อระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยอาศัยลักษณะเด่นของแต่ละรูปแบบการขนส่งที่รวมเข้าด้วยกัน การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งก่อให้เกิดระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนิต โสรัตน์, 2550)



รูปที่ 1.2 รูปแบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ที่มา: ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2562

จากรูปภาพ รูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล จะเห็นได้ว่าตั้งแต่การรับสินค้าหน้าโรงงานต้องอาศัยการขนส่งทางถนนเข้ามาช่วยในการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือ เพื่อทำการโหลดสินค้าขึ้นระวางเรือ และเมื่อเรือถึงท่าปลายทางแล้ว ก็จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งทางถนนเพื่อขนส่งสินค้าที่อยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ไปตามจุดต่าง ๆ

ผู้ประกอบการขนส่งหลายรูปแบบ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1) ผู้ประกอบการขนส่งหลายรูปแบบที่มีเรือเป็นของตนเอง จะขยายการให้บริการขนส่งบนบก และ/หรือทางอากาศด้วย ผู้ประกอบการขนส่งแบบนี้ จะดำเนินกิจการโดยการทำสัญญาร่วมดำเนินงานกับผู้ประกอบการขนส่งระบบอื่น ๆ

2) ผู้ประกอบการขนส่งหลายรูปแบบที่ไม่มีเรือเป็นของตนเอง ได้แก่

2.1) ผู้ประกอบการขนส่งทางถนน หรือทางรถไฟ หรือทางน้ำ (ภายในประเทศ) ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของหรือดำเนินการเดินเรือเอง แต่เป็นผู้จัดบริการให้โดยการทำสัญญาร่วมดำเนินการกับทางอากาศหรือทางทะเลระหว่างประเทศ

2.2) ผู้รับจัดการขนส่ง ดำเนินการเป็นผู้รับขนส่งสินค้าและรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา

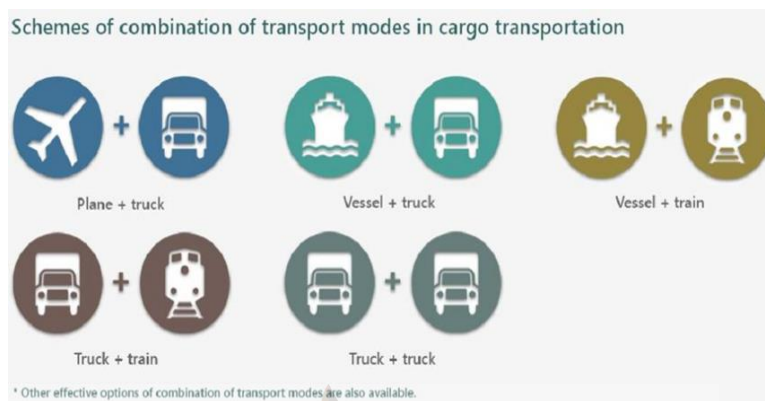
2.3) บริษัทอื่น ๆ ที่ได้รับส่งเสริมเป็นพิเศษให้เป็นผู้จัดบริการขนส่งหลายรูปแบบ (Logisticafe, 2019)

สาระสำคัญของการเป็นขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ คือ

1) การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ต้องเป็นการขนส่งสินค้าที่ใช้การขนส่งตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไป และจะเป็นการขนส่งต่อเนื่องระหว่างการขนส่งทางบกกับการขนส่งทางทะเล หรืออาจเป็นการขนส่งทางทะเลกับการขนส่งทางอากาศ

2) เป็นการขนส่งทั้งในประเทศและหรือระหว่างประเทศ การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบอาจถูกนำมาใช้กับการขนส่งของทั้งการขนส่งภายในประเทศ (Domestic Multimodal Transport) และการขนส่งของระหว่างประเทศ (International Multimodal Transport) แต่โดยทั่วไปแล้ว การขนส่งของที่จำเป็นต้องใช้รูปแบบการขนส่งที่แตกต่างกันตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไปขนส่งของต่อเนื่องกันไป มักเป็นการขนส่งที่มีระยะทางไกล ๆ จึงนิยมนำเอาการขนส่งต่อเนื่องดังกล่าวไปใช้กับการขนส่งของระหว่างประเทศเป็นส่วนใหญ่

3) เป็นการขนส่งของตามสัญญาฉบับเดียว ในการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบระหว่างประเทศนี้ ผู้ส่งของกับผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบเพียงผู้เดียวเป็นผู้รับผิดชอบ โดยจะออกเอกสารการขนส่งฉบับเดียวสำหรับการขนส่งของ และมีการคิดอัตราค่าขนส่งเดียวตลอดเส้นทาง (Single Rate) ตลอดจน ผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบจะเป็นผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการขนส่งตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง (Logisticafe, 2019)



รูปที่ 1.3 รูปแบบของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

ที่มา: ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2562

จากรูปภาพ รูปแบบของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ต้องเป็นการขนส่งสินค้าที่ใช้การขนส่งตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไป อาจจะเป็นการขนส่งต่อเนื่องระหว่างการขนส่งทางบกกับการขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางบกกับการขนส่งทางเรือ การขนส่งทางถนนกับการขนส่งทางราง เป็นต้น

การขนส่งทางถนนมีความได้เปรียบกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นเพราะสามารถเป็นบริการขนส่งจากที่ถึงที่ (Door-to-Door Service) รถบรรทุกสามารถเดินทางไปตามถนนใหญ่หรือเล็กหรือแม้แต่ไม่มีถนน หากไม่มีสิ่งกีดขวางหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคจนเกินขีดความสามารถของรถบรรทุก ดังนั้น รถบรรทุกจึงสามารถเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ เพื่อบรรทุกและขนถ่ายสินค้าได้ดีกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น โดยบริการขนส่งแบบจากที่ถึงที่ คือ การใช้ยานพาหนะคันเดียวกัน บรรทุกสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทางโดยสินค้าไม่ต้องเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะ รถบรรทุกเมื่อบรรทุกสินค้าจากต้นทางจะเดินทางตรงไปยังปลายทาง โดยสินค้าไม่ต้องเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะ เช่น บรรทุกสินค้าจากโรงงานในกรุงเทพฯ ไปให้ลูกค้าที่เชียงใหม่ได้โดยตรง ถ้าหากเป็นการขนส่งรูปแบบอื่นจะต้องมีการขนถ่ายเปลี่ยนยานพาหนะ เช่น ขนส่งสินค้าจากโรงงานในกรุงเทพฯ ไปยังร้านค้าที่เชียงใหม่ด้วยรถไฟ บริษัทต้องขนสินค้าจากโรงงานด้วยรถบรรทุกไปขึ้นรถไฟ เมื่อรถไฟถึงเชียงใหม่ก็ต้องขนถ่ายสินค้าออกจากรถไฟไปขึ้นรถบรรทุกเพื่อไปยังปลายทางที่ต้องการ ข้อได้เปรียบรถบรรทุกที่ให้บริการแบบจากที่ถึงที่ ทำให้ส่งมอบสินค้าได้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายขนถ่ายซ้ำซ้อน ลดความเสียหายและสูญหายสินค้านี้ระหว่างขนถ่ายเปลี่ยนยานพาหนะอีกด้วย

เศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการพัฒนาจากการเป็นประเทศผู้ส่งออกสินค้าเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ มาเป็นผู้ผลิตและส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมมากขึ้น โดยประเทศไทยได้ก้าวมาเป็นประเทศที่เป็นที่หมายตาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรมมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสินค้ายานยนต์ ชิ้นส่วนอะไหล่ หรือสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจและตั้งโรงงานผลิต ซึ่งการขนส่งสินค้าระหว่างโรงงานผลิตและซัพพลายเออร์ รวมถึงลูกค้าปลายทางหลายแห่ง ต่างก็จำเป็นต้องพึ่งพาการขนส่งทางบก โดยเฉพาะบริการขนส่งด้วยรถหauled ในการขนส่งผู้สินค้า จึงส่งผลให้เกิดผู้ประกอบการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในสายงานด้านบริการโลจิสติกส์ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน และบริษัทอื่น ๆ ที่ประกอบธุรกิจทางด้านโลจิสติกส์ สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาคูณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

1.3 คำถามการวิจัย / สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

1.3.2 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

1.3.3 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการทำวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางจำนวนทั้งหมด 5 คน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ส่งออกผลไม้ในประเทศไทยที่บริษัทตั้งอยู่ในภาคกลาง โดยเป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นของคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในภาคกลางของประเทศไทยที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยอาศัยการแบ่งภาคของราชบัณฑิตยสถานซึ่งยึดถือตามการแบ่งภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ของคณะกรรมการภูมิศาสตร์แห่งชาติ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติตามเกณฑ์ในด้านลักษณะภูมิประเทศเป็นสำคัญ แต่ก็ได้นำลักษณะทางด้าน ภูมิอากาศ วัฒนธรรมด้านเชื้อชาติ ภาษา และความ เป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการ พิจารณาด้วย ทั้งนี้ได้แบ่งประเทศไทย

ออกเป็น 6 ภูมิภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และ ภาคใต้ โดยภาคกลางประกอบด้วย 22 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ ลพบุรี ชัยนาท อุทัยธานี สิงห์บุรี อ่างทอง สระบุรี พระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรี นครนายก ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2520)

ผู้ส่งออกผลไม้ในไทยทั้งที่เป็นบริษัทส่งออกผลไม้ที่เจ้าของเป็นคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในไทยที่มีบริษัทตั้งอยู่ในภาคกลางมีทั้งหมด 595 ราย (การค้าไทยกระทรวงพาณิชย์ [พณ], 2561) นำมาคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เพื่อหาขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 240 กลุ่มตัวอย่าง

1.4.2 ตัวแปรอิสระ

ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์, คุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้

1.4.3 ตัวแปรตาม

คือ ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

1.4.4 ระยะเวลาในการศึกษา

รวมระยะเวลาทั้งหมด 2 ปี 3 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2560 – ธันวาคม 2563

1.4.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.5.1 ทำให้ผู้ให้บริการขนส่งทางถนนทราบถึงข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่ง

1.4.5.2 เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจจะเริ่มต้นธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งทางถนน สามารถนำข้อมูลช่วยในการวิเคราะห์ และ ตัดสินใจ ในการกำหนดทิศทางของธุรกิจ

1.4.5.3 ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับใช้ในการทำงาน ด้านการศึกษา และ ทำงานวิจัยในครั้งต่อไป

1.4.5.4 ผู้ให้บริการขนส่งทางถนน หรือ ผู้ให้บริการที่เกี่ยวกับการขนส่งสามารถนำข้อมูลไปต่อยอดกับองค์ความรู้เดิม เพื่อนำไปพัฒนา และ นำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจต่อไป

1.4.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 นิยามศัพท์

ผู้ให้บริการขนส่งทางถนน (Road Carrier) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการรถหauled เพื่อใช้ในการขนส่งตู้สินค้าที่เป็นแบบตู้คอนเทนเนอร์ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง มีค่าบริการขนส่งเป็นค่าตอบแทน โดยผู้ประกอบการขนส่งจะทำการตกลงค่าบริการกับลูกค้าก่อนที่จะทำการขนส่ง โดยค่าบริการนั้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานที่รับสินค้า และสถานที่สินค้า

ผู้ส่งออกสินค้า (Exporter) หมายถึง ผู้ส่งออกที่เป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในภาคกลางของไทยที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความพึงพอใจของผู้ส่งออก (Exporter's Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการซึ่งแสดงออกได้ทั้งในด้านบวกหรือด้านลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (สุวิมล คำอ้อย, 2555) ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย ยังหมายถึง การที่ผู้ส่งออกมีการเลือกใช้บริการในครั้งต่อไปอีก หรือมีการใช้บริการซ้ำ โดยคิดว่าสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังได้ และมีความไว้วางใจในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistical Efficiency) หมายถึง ประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ใดที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแก่ลูกค้า แล้วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ส่งออกสินค้าในไทยมากที่สุด

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าของไทย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ด้านการขนส่งภายใต้กรอบ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์
- 2.2 ทฤษฎีประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์
- 2.3 การขนส่งสินค้าทางถนน
- 2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

คำว่า โลจิสติกส์ (Logistics) มาจากภาษาฝรั่งเศสคำว่า “Logistique” ที่มีรากศัพท์คำว่า โลเชอร์ (Loger) ที่หมายถึง การเก็บ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการขนส่งสินค้าทางการทหาร ในการส่งกำลังบำรุง ทั้งเสบียง อาวุธ กำลังพล เพื่อสนับสนุนการรบ หรือ กิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ จากอีกที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อาจมีการจัดเก็บระยะเวลานานหรือระยะเวลาชั่วคราว เช่น เอกสาร สินค้าสำเร็จรูป วัตถุดิบ และอื่นๆ (Logisticafe, 2019) ในปัจจุบันการจัดการโลจิสติกส์จัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญ และเป็นที่น่าสนใจอย่างมากในธุรกิจต่างๆ ได้มีผู้ให้คำนิยามมากมาย ดังนี้

Logistix Partner Oy Helsinki FI (1996 อ้างถึงใน หฤษฎี วรโชติรุ่งเรือง, 2552, น. 6) โลจิสติกส์ (Logistics Management) หมายถึง โครงสร้างของการวางแผนทางธุรกิจ สำหรับบริหารการจัดการกับวัตถุดิบ การบริการ การไหลของข้อมูล และเงินทุน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน

การติดต่อสื่อสาร และกระบวนการควบคุมให้ตรงกับความต้องการในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน

The Council of Logistics Management: CLM (2005) ได้ให้คำนิยามการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) ว่า คือ กระบวนการของการวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Implementing) และการควบคุม (Controlling) สำหรับการจัดเก็บและการไหลเวียนของ วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Finished Goods) และ สารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้องจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และมีต้นทุนที่ต่ำ (Cost Effective)

ตำนาน อภิปรัชญาสกุล (254, น. 2) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) หมายถึง กระบวนการจัดการ การเคลื่อนย้ายและจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าจากผู้ขาย วัตถุดิบไปยังผู้บริโภคปลายทาง โลจิสติกส์ประกอบด้วยกิจกรรม คือ การพยากรณ์อุปสงค์ การวางแผน การผลิต การจัดซื้อ บรรจุกิจภัณฑ์ การเคลื่อนย้ายภายในองค์กร คลังสินค้า การขนส่งทั้งขาเข้า และขาออก การกระจายสินค้า การบริการลูกค้า เป็นต้น ทุกกิจกรรมในโลจิสติกส์ต้องทำงานอย่างต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกันแบบเป็นกระบวนการ

Canadian Association of Logistics Management (2000 อ้างถึงใน หฤษฎ์ วรโชติรุ่งเรือง, 2552, น. 6-7) โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การนำเสนอ และการควบคุมประสิทธิภาพการไหลอย่างมีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาวัตถุดิบ การเก็บสินค้าคงคลังระหว่างการผลิต สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้น ไปสู่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

นระ กมนามูล (2550) โลจิสติกส์ หมายถึง ต้นทุนด้านการขนส่งของประเทศ การผลิตสินค้าหรือ การบริการต่างๆ ย่อมต้องมีการติดต่อ ขนส่ง เช่น ขนส่งวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบไปยังโรงงานผ่านกระบวนการผลิตจนเป็นสินค้า จากนั้นต้องมีการขนส่งสินค้าสู่ตลาด เพื่อกระจายให้ถึงผู้บริโภค ต้นทุนด้านการขนส่งมิได้หมายถึงเฉพาะค่าใช้จ่ายของยานพาหนะ แต่รวมถึงวิธีการบรรจุหีบห่อ ขนถ่าย และป้อนเข้าโรงงาน หากทำได้รวดเร็ว ประหยัด มีการสูญเสียน้อย นั้นย่อมหมายถึงมีต้นทุนต่ำ ในการกระจายผลผลิตสู่ตลาดและผู้บริโภคก็ต้องมีต้นทุนต่ำด้วย

Ballou (2004 อ้างถึงใน Lai & Cheng, 2009) กล่าวว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมการเคลื่อนย้ายตั้งแต่วัตถุดิบไปจนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย โดยมีองค์ประกอบหลักรวม คือ การบริการลูกค้า กระบวนการในการสั่งซื้อสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง และการขนส่ง

1) การบริการลูกค้า เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการไหลเวียนของสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ เวลา และ สถานที่ ในหลักของ 7Rs นั่นคือ การส่งสินค้าที่ถูกต้อง การส่งสินค้าให้ถูกลูกค้า การส่งสินค้าให้ถูกที่ การส่งสินค้าที่มีสภาพถูกต้อง การส่งสินค้าจำนวนที่ถูกต้อง การส่งสินค้าทันเวลา และมีต้นทุนที่ถูกที่สุด

2) กระบวนการสั่งซื้อสินค้า เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสั่งซื้อทั้งหมดในวงจรรวมไปถึง การรวบรวม การตรวจเช็ค การป้อนข้อมูลและส่งข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้า ซึ่งเป็นวิธีการทางโลจิสติกส์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลคำสั่งซื้อขององค์กร ข้อมูลทั้งหมดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางการตลาด การวางแผนทางการเงิน วางแผนตารางการผลิต และการดำเนินงานทางด้านโลจิสติกส์

3) การจัดการสินค้าคงคลัง เป็นการจัดการเกี่ยวกับการจัดการระดับสินค้าคงคลังอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการในระบบซัพพลายเชน

การขนส่ง เกี่ยวข้องกับวิธีการทางกายภาพ เช่น วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และสินค้าสำเร็จรูป ที่เคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง เช่น แหล่งวัตถุดิบ ผู้กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีก และลูกค้าคนสุดท้าย ในห่วงโซ่อุปทาน

ในการจัดการและการวางแผนระบบโลจิสติกส์นั้นมีความสำคัญมาก ต้องมีแบบแผนและข้อกำหนดที่ชัดเจน ซึ่งขั้นตอนการจัดการระบบโลจิสติกส์ ได้แก่ (IM2, 2015)

1) การจัดระบบขนส่งลำเลียงภายในโรงงานของผู้ผลิตสินค้า ซึ่งการจัดการลำเลียงขนย้ายภายในโรงงาน จะต้องมีการชะลอสินค้าบรรจุป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อสินค้านั้น ๆ

2) การทำบัญชีสินค้าเข้าออกและสินค้าคงคลัง

3) การจัดซื้อวัตถุดิบและการจัดเก็บ เพื่อให้ทันกับการผลิตแบบสนองความต้องการของลูกค้าและบริหารจัดการส่ง

4) การบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพสินค้าและเวลาที่จะต้องส่งมอบสินค้า

5) ระบบโลจิสติกส์ที่ดีมีคุณภาพ มีข้อสำคัญคือ รถบรรทุกและพนักงานขับรถต้องระลึกไว้ด้วยว่า รถบรรทุกคือเครื่องจักรชนิดหนึ่ง การเลือกใช้รถต้องให้เหมาะสมกับกิจการและ

เหมาะสมตามลักษณะของงานหลายๆ โรงงานมักใช้วิธีจ้างบริษัทขนส่งมารับช่วงต่อเพื่อที่จะลดภาระในองค์กร โดยจะจ้างบริษัทขนส่งที่ค่อนข้างมีบริการดี มีระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจร นั่นคือ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ที่เดียวที่เรียกว่า One Stop Service พร้อมด้วยการรายงานและให้คำปรึกษาพร้อมร่วมกันวางแผนงานกับลูกค้าตลอดเวลา

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์คำนิยามต่าง ๆ ของโลจิสติกส์ หรือ การจัดการโลจิสติกส์ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า โลจิสติกส์ หรือ การจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การควบคุม การไหลเวียนของสินค้า การไหลเวียนของข้อมูล การไหลเวียนของเงิน จากจุดเริ่มต้นไปสู่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำ ซึ่งกิจกรรมโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย การพยากรณ์อุปสงค์ การวางแผน การผลิต การจัดซื้อ บรรจุกักเก็บ การเคลื่อนย้ายภายในองค์กร คลังสินค้า การขนส่งทั้งขาเข้าและขาออก การกระจายสินค้า การบริการลูกค้า และทุกกิจกรรมจะต้องทำงานอย่างต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกันแบบเป็นกระบวนการหรือทั้งซัพพลายเชน ซึ่งการจัดการและการวางแผนระบบโลจิสติกส์เป็นสิ่งสำคัญมากจึงจำเป็นที่จะต้องมีความชัดเจนและข้อกำหนดที่ชัดเจน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ คือ การดำเนินงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่นเพียงใด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วโลจิสติกส์จะเกี่ยวข้องกับการไหลของสินค้า และ ข้อมูลที่สำคัญทั้งหมด ตั้งแต่วัตถุดิบ ไปจนถึงการจัดการคลังสินค้า รวมถึงห่วงโซ่อุปทาน การบริหารจัดการแรงงาน การจัดส่งสินค้า และการบริหารจัดการข้อมูล ทุกสิ่งทุกอย่างมาล้วนอยู่ในการจัดการโลจิสติกส์ (Akbar, 2016)

การจัดการโลจิสติกส์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินงานธุรกิจ เนื่องจากไม่ใช่แค่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร แต่ยังส่งผลกับความสัมพันธ์ต่อลูกค้าด้วย เช่น หากมีการส่งมอบสินค้าที่สำคัญ แต่ขาดแคลนสินค้าคงคลัง หรือถ้าได้รับคำสั่งซื้อจำนวนมาก แต่ไม่มีพื้นที่ที่ต้องการในการจัดเก็บสินค้าในปริมาณ หรือจำนวนที่ต้องการได้ องค์กรจะมีวิธีการจัดการอย่างไร (Akbar, 2016)

วิธีในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่นำไปสู่การแก้ไขด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าและด้านการเติบโตของรายได้ มี 5 วิธี ได้แก่ (Akbar, 2016)

1) การนำระบบการจัดการข้อมูลมาใช้ (Get an Information Management System) หากองค์กรสามารถลงทุนในการนำระบบการจัดการข้อมูลมาใช้ได้โดยการกำหนดรูปแบบของซอฟต์แวร์เอง จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขององค์กรในหลาย ๆ ด้านเช่น การจัดการคลังสินค้า การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การติดตามคำสั่งซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง และการส่งมอบคำสั่งซื้อที่ถูกต้อง หากองค์กรไม่สามารถลงทุนเองได้ สามารถค้นหาซอฟต์แวร์การจัดการคลังสินค้า / สต็อกสำเร็จรูปที่น่าเชื่อถือและราคาไม่แพง ซึ่งจะช่วยทำให้ทราบจำนวนสินค้าคงคลัง และระบบได้มากขึ้น และสามารถประมวลผลคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

2) การเก็บสินค้าคงคลังจำนวนมาก (Keep a sizable inventory at your warehouse) การเก็บที่ต้องเก็บสินค้าคงคลังจำนวนมากเป็นปัญหาใหญ่ของธุรกิจ เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่มีพื้นที่ใน คลังสินค้าไม่มากพอที่จะจัดการจัดเก็บสินค้าในปริมาณที่มากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนและการ สั่งซื้อล่าช้าในหลาย ๆ กรณี หากผลิตภัณฑ์ไหนมียอดขายมาก และแต่ไม่มีสถานที่จัดการสินค้าคงคลัง การ เลือกใช้บริการคลังสินค้าของผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า(3PL) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเข้ามาช่วยในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง โดยเลือกผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในการสนับสนุนกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ และ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีสินค้าคงคลังจำนวนมากสำหรับการจัดส่ง แต่อย่างไรก็ตามควรตรวจสอบให้แน่ใจ ก่อนว่าปริมาณการจัดเก็บสินค้านั้นตรงกับภาระที่ระบบการจัดการข้อมูลและข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลจะเป็นตัวช่วยแนะนำในเรื่องของ ปริมาณ ลักษณะ บรรจุภัณฑ์ แนวโน้มของตลาด เป็นต้น

3) การฝึกอบรมพนักงาน (Train your staff) พนักงานที่มีหน้าที่ในการจัดการคำสั่งซื้อและข้อมูล จะต้องได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับเทคนิคที่ทันสมัย ซึ่ง สามารถจัดอบรมได้ภายในองค์กรโดยแผนกทรัพยากรบุคคล หรือสามารถขอให้ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์จัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน ยิ่งไปกว่านั้นองค์กรสามารถให้ผู้ออกแบบระบบและทีมบริหารข้อมูลขององค์กรเข้ามาดูแล และให้ข้อมูลเชิงลึกรายสัปดาห์แก่พนักงานในองค์กร และ คลังสินค้า ซึ่งจะช่วยให้การไหลของ ข้อมูลราบรื่นตลอดห่วงโซ่อุปทาน

4) การกำหนดมาตรฐานกระบวนการในการทำงานใหม่ (Redefine SOP) กำหนดมาตรฐานกระบวนการในการทำงานขององค์กรใหม่เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานปฏิบัติงานไปใน ทิศทางที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม ถึงแม้จะเป็นขั้นตอนเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ควร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติงานตามหัวข้อต่อไปนี้

- (1) การไหลของข้อมูลข้ามห่วงโซ่อุปทานมีความไหลลื่น
- (2) มีการรายงานการวิเคราะห์รายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจ และ ทีมขายเกี่ยวกับกระแสการขาย ตลอดจนแนวโน้มพฤติกรรมของตลาด
- (3) การตรวจสอบคำสั่งซื้อซ้ำ เนื่องจากพนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดข้อผิดพลาด และ อาจนำไปสู่การส่งคำสั่งซื้อซ้ำ ทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น และ การสูญเสียผลตอบแทน ดังนั้นควรทำการตรวจสอบซ้ำ
- (4) ออกแบบระบบให้มีความเชื่อมต่อกัน แต่บทบาทของแต่ละระบบแตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของแต่ละแผนก
- (5) พิจารณโยบายที่สำคัญแล้วติดตามสถานที่ต่าง ๆ
- (6) มาตรฐานของกระบวนการในการทำงานขององค์กร ควรตอบตั้งคำถามเชิงกลยุทธ์ เช่น คลังสินค้าขององค์กรเป็นแหล่งรายได้หรือไม่ มีวิธีการตรวจสอบการสั่งซื้อโดยปราศจากข้อผิดพลาดอย่างไร มีวิธีการลดเวลาการส่งมอบอย่างไร

5) เรียนรู้จากการแข่งขัน (Learn from the competition) มีเพียง 20% ที่เริ่มต้นนานกว่า 1 ปี เพราะส่วนใหญ่หยุดที่จะเรียนรู้ ไม่ว่าคุณจะอยู่ในอุตสาหกรรมหรือตลาดใด การแข่งขัน และ ตลาด สามารถเป็นแหล่งความรู้ที่ดี โดยการติดตามการแข่งขันอย่างกระตือรือร้น สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ คือ

- (1) การปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดของการจัดการ โลจิสติกส์
- (2) ซอฟต์แวร์และระบบเพื่อจัดการการไหลของข้อมูล
- (3) เทคนิค/ โปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับพนักงานขององค์กร
- (4) เทคนิคการจัดการการดำเนินงานสมัยใหม่ในแวดวงวิชาการ

เพื่อให้องค์กรนั้นยึดถือเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบ ควรสำรวจและค้นหาปัญหาหลักด้านโลจิสติกส์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และนำไปสู่ขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติผ่านแผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพโลจิสติกส์ตามกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ โดยกองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้แบ่งกิจกรรมด้านโลจิสติกส์เพื่อการจัดการออกเป็น 9 กิจกรรม ได้แก่ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561)

- 1) การให้บริการลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer service and support) เป็นการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการส่งมอบได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ผู้ประกอบการ

ต้องสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Sales Forecast) ไว้ล่วงหน้า มีกระบวนการศึกษาข้อมูลความต้องการของตลาด เพื่อวางแผนจัดเตรียมวัตถุดิบ แผนการผลิต และแผนการจัดเตรียมสินค้าสำเร็จรูปให้พร้อมและตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งจะจัดส่งสินค้าให้ตรงเวลาและจำนวนครบถ้วนตามความต้องการของผู้ซื้อ เพราะหากไม่มีสินค้าตามที่ผู้ซื้อต้องการหรือไม่สามารถจัดส่งได้ตามกำหนดเวลา ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถแปลงกิจกรรมการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นยอดขายได้

2) การจัดหาและจัดซื้อ (Sourcing and Procurement) เป็นการวางแผนทั้งหมดครอบคลุมถึง การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ อุปกรณ์ ทุกขั้นตอนในโซ่อุปทาน ต้องมีการวางแผนให้สอดคล้องกันตลอด ต้องมีการเชื่อมโยงระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กรให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามต้องการ มีการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายเช่น ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายผลิต ฝ่ายคลังสินค้าและคลังวัตถุดิบ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการเงิน และมีการวางแผนการผลิตและส่งมอบวัตถุดิบร่วมกันกับซัพพลายเออร์ ทำให้สองบริษัทได้รับประโยชน์ในการจัดการระดับสินค้าคงคลังให้เพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น

3) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing) คือ การสื่อสารข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกันทั้งหมด สถานประกอบการต้องมีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ใช้ข้อมูลชุดเดียวกันและตรงกัน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสื่อสารและเกิดความเข้าใจเหมือนกัน ทำให้การทำงานง่ายและตัดสินใจได้ดี

4) การดำเนินการผลิตบรรจุและขนส่ง (Material Handling and Packaging) เครื่องมือเครื่องใช้ในกระบวนการโลจิสติกส์ที่ทันสมัย ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ร่วมกับเครื่องมืออุปกรณ์ในงานโลจิสติกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดเวลาลดขั้นตอนการทำงานและมีความแม่นยำในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ภายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้นเช่น การนำระบบ Barcode และ RFID มาใช้ในการจัดการสินค้าภายในคลังสินค้า เป็นต้น

5) การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (Facilities Site Selection, Warehousing, and Storage) จัดการให้ได้วัตถุดิบมาอย่างมีประสิทธิภาพและต้นทุนที่เหมาะสม สถานประกอบการจะต้องเข้าใจตลาดของวัตถุดิบว่ามีลักษณะเป็นฤดูกาลหรือไม่จะต้องจัดซื้อให้ถูกจังหวะ และควรมีแหล่งซื้อวัตถุดิบหลายแหล่ง เพื่อไม่ให้ธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก

เนื่องจากขาดวัตถุดิบ ซึ่งบริษัทที่ดีจะมีการวางแผนการผลิตและส่งมอบวัตถุดิบร่วมกับซัพพลายเออร์ เพื่อสามารถลดต้นทุน ลดเวลา และความผิดพลาดของการส่งมอบได้

6) การวางแผนกำลังการผลิตและการคาดการณ์ปริมาณความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning) จากปัญหาการบริหารสินค้าคงคลัง โดยที่พบมากของภาคธุรกิจก็คือ หน่วยของสินค้าคงคลังในแต่ละแผนกจัดเก็บข้อมูลไม่เหมือนกันเช่น ฝ่ายบัญชีมองสินค้าคงคลังเป็นเงิน (บาท) ฝ่ายคลังสินค้ามองสินค้าคงคลังเป็นหน่วย (ชิ้น กล่อง พาเลท น้ำหนัก หรือ ตารางเมตร) ซึ่งการจัดการสินค้าคงคลังเมื่อมองในระดับโซ่อุปทาน ผู้ประกอบการควรจัดการสินค้าคงคลังอยู่ในรูปของจำนวนวันหรือ Day of Sales (DOS) หรือ Month of Sales (MOS) เพื่อให้ทุกฝ่ายมาประชุมร่วมกัน และกำหนดระดับสินค้าคงคลังขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

7) การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) การจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ต้องจัดการพื้นที่จัดเก็บสินค้าในคลังให้เพียงพอต่อความต้องการด้านการผลิตและการขาย ต้องวางแผนจัดการโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับแผนการผลิตและแผนการจัดเก็บสินค้า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการจัดการคลังสินค้า และมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ และการเลือกสถานที่ตั้งคลังสินค้าที่เหมาะสมจะเป็นการสร้างความได้เปรียบด้านประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า และการจัดการต้นทุนโลจิสติกส์ในระยะยาว

8) การบริหารการขนส่ง (Transportation) ต้องขนส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนทันเวลาและดำเนินการด้านเอกสารตามที่ระบุในข้อกำหนดการขนส่งให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดการใช้รถขนส่งที่เหมาะสมกับสินค้าและปริมาณที่จะบรรทุก มีการวางแผนเส้นทางขนส่งให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หากมีการขนส่งเที่ยวกลับ (Back Hauling) จะช่วยลดต้นทุนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานเชื้อเพลิงอีกด้วย

9) กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) โลจิสติกส์ย้อนกลับเมื่อวัตถุดิบที่ถูกส่งมาจากซัพพลายเออร์ไม่ตรงตามคุณภาพที่กำหนด ผู้ประกอบการจะต้องมีกระบวนการจัดการที่เป็นมาตรฐาน กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน และมีการดำเนินการแก้ปัญหา ร่วมกันในการรับเข้าวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ หากจำเป็นต้องส่งคืนวัตถุดิบให้

ดำเนินงานตามขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานที่ตกลงร่วมกับซัพพลายเออร์ ในกรณีพบสินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้ามีปัญหาและอาจเกิดความเสียหายต้องรีบดำเนินการเรียกคืนสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนด

จาก 9 กิจกรรม เมื่อนำมาคิดแยกเป็น 3 มิติคือ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ โดยมองลึกเข้าไปในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการโลจิสติกส์ จะได้ตัวชี้วัดรวมจำนวน 27 ตัวชี้วัด จากนั้นดำเนินการตรวจสอบและติดตามผลในแต่ละกิจกรรม หากทุกอย่างบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ก็จะถูกกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรนั้นยึดถือเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบ ถ้าหากไม่สำเร็จต้องกลับไปสู่กระบวนการค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้แผนภาพแสดงสาเหตุและผล (Fish Bone Diagram) เพิ่มเติม ทั้งหมดนี้ต้องการเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561)

ในการพิจารณา 3 มิติ ซึ่งแต่ละมิติมีแนวทางการประเมินดังนี้ (Rattanat, 2019)

- 1) มิติด้านต้นทุน (Cost Dimension) แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีของกิจการสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือควบคุมต้นทุนส่วนเกินที่ไม่จำเป็นได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าหรือการบริการ
- 2) มิติด้านเวลา (Time Dimension) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้ข้อมูลระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าที่อยู่นอกเหนือจากช่วงของกระบวนการผลิต และระยะเวลาการเคลื่อนย้ายของข้อมูลตั้งแต่การรับข้อมูลและสิ้นสุดที่การส่งมอบข้อมูลให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการลำดับถัดไป
- 3) มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability Dimension) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่วัดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดด้านการส่งมอบตรงเวลา (On-time) และตัวชี้วัดด้านการส่งมอบครบจำนวน (In-full)

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์นี้ถูกจัดทำขึ้นโดยสำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เรียกว่า ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) โดย ILPI ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เทียบวัด (Benchmark) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมถึงกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น จำนวน 24 กลุ่มอุตสาหกรรม 88 หมวดอุตสาหกรรมย่อย ซึ่งเริ่ม

ดำเนินงานตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานด้านโลจิสติกส์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Service) ได้ทันเวลาและลดต้นทุนรวมด้านโลจิสติกส์ (Total Logistics Cost) ซึ่งค่า ILPI จะมีความแม่นยำจนสามารถใช้เป็นตัวแทนและเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบทุกระดับได้เมื่อมีการเก็บข้อมูลผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดในจำนวนมากพอทำให้การกระจายของค่าตัวอย่างดังกล่าวมีแนวโน้มใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ตามทฤษฎีแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลาง (Central Limit Theorem) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการประเมิน ILPI จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน คือ ทำให้ทราบผลดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และทำให้ค่า ILPI ของกลุ่มอุตสาหกรรมและของประเทศมีความแม่นยำและมีมาตรฐานสามารถเทียบเคียงในระดับสากลได้หากผู้ประกอบการมี “มาตรฐานโลจิสติกส์” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่หนทางแห่งความเป็นผู้นำทางด้านโลจิสติกส์และในโซ่อุปทานระดับโลก (Rattanatat, 2019)

การเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม เน้นการค้นหาคำตอบที่เกิดขึ้นกับทั้ง 3 ส่วนหลัก ๆ เพื่อเป็นต้นแบบในการปรับปรุงและขยายผลไปยังกระบวนการอื่น ๆ ได้แก่ (กระทรวงอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักโลจิสติกส์, 2557)

- 1) โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) เป็นโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบเข้าโรงงาน (Raw Materials) เช่น การจัดเก็บ การขนย้ายวัตถุดิบ
- 2) โลจิสติกส์ภายในโรงงาน (Internal Logistics) เกี่ยวข้องกับสินค้าระหว่างผลิต (Semi-Products) เช่น การเคลื่อนย้ายระหว่างสายการผลิต
- 3) โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) เกี่ยวข้องกับสินค้าสำเร็จรูป เช่น การเคลื่อนย้าย การจัดการสินค้าคงคลัง เป็นต้น แต่ละส่วนจะมีกิจกรรมโลจิสติกส์เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์แล้วสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ คือ การดำเนินงานในองค์กรนั้นมีการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้อย่างราบรื่นเพียงใด โดยวิธีในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่นำไปสู่การแก้ไขด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าและด้านการเติบโตของรายได้ มี 5 วิธี ได้แก่ 1) การนำระบบการจัดการมาใช้ 2) การเก็บสินค้าคงคลังจำนวนมาก 3) การฝึกอบรมพนักงาน 4) การกำหนดมาตรฐานกระบวนการในการทำงานใหม่ 5) การเรียนรู้จากการแข่งขัน นอกจากนี้ยังมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์โดยนำตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของ

สถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) เข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ขององค์กรให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรม และนำกิจกรรมด้านโลจิสติกส์แต่ละกิจกรรมใน 9 กิจกรรม มาพิจารณาแยกออกเป็น 3 มิติคือ 1) ด้านต้นทุน 2) ด้านเวลา 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ทำให้การประเมินองค์กรด้วย ILPI นี้มีตัวชี้วัดทั้งหมด 27 ตัวชี้วัด โดยเน้นการค้นหาคำปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 3 ส่วนหลัก ๆ คือ โลจิสติกส์ขาเข้า โลจิสติกส์ภายในโรงงาน และ โลจิสติกส์ขาออก เพื่อเป็นต้นแบบในการปรับปรุงและขยายผลไปยังกระบวนการอื่น ๆ ต่อไป

2.3 การขนส่งสินค้าทางถนน

ITBS (2007) กล่าวว่า การขนส่ง คือการเคลื่อนย้ายคนและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การขนส่งแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่คือ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และ อื่น ๆ สามารถพิจารณาการขนส่งได้จากหลายมุมมอง โดยคร่าว ๆ แล้ว จะพิจารณาในสามมุมมองคือ มุมของโครงสร้างพื้นฐาน, ยานพาหนะ, และการดำเนินการโครงสร้างพื้นฐาน โดยพิจารณาโครงข่ายการขนส่งที่ใช้ เช่น ถนน ทางรถไฟ เส้นทางการบิน คลอง หรือ ท่าส่ง รวมไปถึงสถานีการขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ ท่ารถ และ ท่าเรือ ในขณะที่ ยานพาหนะ คือสิ่งที่เคลื่อนที่ไปบนโครงข่ายนั้น เช่น รถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน เรือ ส่วนการดำเนินการนั้นจะสนใจเกี่ยวกับการควบคุมระบบ เช่น ระบบจราจร ระบบควบคุมการบิน และนโยบาย เช่นวิธีการจัดการเงินของระบบ เช่นการเก็บค่าผ่านทาง หรือการเก็บภาษีน้ำมัน เป็นต้น

สมชาย ปฐมศิริ (2553 อ้างถึงใน พงศธร ศิริพงษ์, 2559) ได้อธิบาย คำว่า “การขนส่ง (Transportation)” ความหมายโดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือ บริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่งในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ในบริบทของหลักสูตรการจัดการการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2543) กล่าวว่า โดยทั่วไปการขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน สัตว์ สิ่งของ จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากคำนิยามนี้แล้วผิวเผินอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นมาได้ว่า การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของจากอาคารแห่งหนึ่งเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการขนส่งยังมีความหมายกว้างขวาง

โดยครอบคลุมไปถึงการขนส่ง การขนถ่าย การเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของภายในอาคาร ภายในบ้าน ภายในที่ทำงานหรือภายในโรงงานด้วย ดังนั้นหากยึดคำจำกัดความถูกต้องแล้วการที่คนเราเดินอยู่ภายในบ้าน การใช้รถเข็นช่วยบรรทุกของเมื่อเข้าไปซื้อสินค้าหรือการที่กรรมกรขนถ่ายสินค้าที่ทำเรือกั้นเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการขนส่งเช่นเดียวกัน การขนส่ง ตามนิยามทางเศรษฐศาสตร์ ยังมีความหมายที่ซับซ้อนกว่านิยามของการขนส่งตามที่เข้าใจกันโดยทั่วไป กล่าวคือ การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ดังนั้นถ้าพิจารณาจากนิยามข้างต้น การขนส่งสินค้า (Freight Transportation) จึงหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ และเวลาในการขนส่ง (Time-in-Transit) กับความต่อเนื่องในการให้บริการ (Consistency of Service) เป็นตัวที่บ่งบอกถึงอรรถประโยชน์ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) คือ การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (คำนายอภิปรัชญาสกุล, 2556)

1) ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต

2) การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3) ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง และผู้ประกอบการ ขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียชีวิตและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ

4) ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการ หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจะ นำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5) ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็น เรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี กำหนดการในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออก เดินทางจากต้นทาง เวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญ ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

การขนส่งมีประเภทการขนส่งสินค้า แบ่งทั้งหมด 5 ประเภท คือ 1) การขนส่งทางน้ำ 2) การขนส่งทางถนน 3) การขนส่งทางรถไฟ 4) การขนส่งทางอากาศ 5) การขนส่งทางท่อ โดยการขนส่งมีความเจริญก้าวหน้าและมีพัฒนาการมากยิ่งขึ้น มีวิธีการขนส่งให้เลือกหลายวิธี ซึ่งจะต้องเลือกวิธีการขนส่งให้เหมาะสมกับธุรกิจของ ตนเอง โดยทางเลือกของการขนส่งคือ การเลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมซึ่งจะต้องเข้าใจถึงคุณสมบัติของรูปแบบการขนส่งแต่ละรูปแบบ (กรมศุลกากร, 2557 อ้างถึงใน พงศธร ศิริพงษ์, 2559) ซึ่งในการทำวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นการขนส่งทางถนนเป็นหลัก กรมศุลกากร (2557) ได้อธิบายว่าการขนส่งทางถนนคือ การขนส่งทางถนน การขนส่งในเกือบทุกกรณีจะต้องอาศัยการขนส่งทางถนนเพราะเป็นการขนส่งที่สามารถจะเข้าถึงต้นทางและปลายทางได้ (ตามเท่าที่ถนนจะมี) หรือที่เรามักจะเรียกกันว่า Door-to-Door ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานหลักก็คือ ถนนนั่นเอง โดยคุณลักษณะหลัก ๆ ของการขนส่งทางถนนโดยสรุปในแง่ของข้อดีและข้อเสียมีดังนี้ (SMEs Knowledge Center, 2014)

ข้อดี

1) รวดเร็ว: Speed รถบรรทุกจัดเป็นบริการขนส่งที่รวดเร็ว ความรวดเร็วอยู่ที่ ยานพาหนะที่สามารถเดินทางด้วยความเร็วสูง รถบรรทุกขนสินค้าไม่ได้มาก ดังนั้น จึงใช้เวลาน้อยในการรวบรวมสินค้า ให้เต็มคันรถ (full truck load: FTL) รวมทั้งการขนถ่ายสินค้าขึ้นรถและออกจากรถใช้เวลาน้อย ความรวดเร็วการขนส่งช่วยลดวงจรเวลาสั่งซื้อ (Order cycle time) ทำให้ลดสินค้าคงคลัง และลดความสูญเสียที่เกิดจากวัสดุเสื่อมสภาพรวมถึงสินค้าหมดสมัยอีกด้วย

2) เป็นบริการขนส่งจากที่ถึงที่: Door-to-Door Service รถบรรทุกสามารถเดินทางไปตามถนนใหญ่ เรือเล็ก หรือ แม้แต่ไม่มีถนน หากไม่มีสิ่งกีดขวางหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคจนเกินขีดความสามารถของรถบรรทุก ดังนั้นรถบรรทุกจึงสามารถเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ เพื่อ

บรรทุกและขนถ่ายสินค้าได้ดีกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ข้อได้เปรียบรถบรรทุกที่ให้บริการแบบจากที่ถึงที่ ทำให้ส่งมอบสินค้าได้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายขนถ่ายซ้ำซ้อน ลดความเสียหายและสูญหายสินค้าระหว่างขนถ่ายเปลี่ยนยานพาหนะอีกด้วย

3) เครือข่ายครอบคลุม: Extensive Road Network รัฐบาลลงทุนสร้างถนนเชื่อมโยงภูมิภาค จังหวัด อำเภอ และ หมู่บ้าน เครือข่ายถนนที่เชื่อมโยงกันทำให้รถบรรทุกสามารถเข้าถึงได้ทุกแห่งขณะที่รูปแบบการขนส่งอื่นมีเครือข่ายจำกัดจึงให้บริการจำกัดอยู่บางพื้นที่

4) การแข่งขันสูง: High Competition ตลาดรถบรรทุกมีการแข่งขันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศ ประเทศที่มียุทธศาสตร์ให้ผู้ประกอบการมาราย และ อนุญาตให้มีรถบรรทุกส่วนบุคคลการแข่งขันจะมีมาก ประเทศที่มีการควบคุมจำนวนผู้ประกอบการและหรือไม่อนุญาตให้มีรถบรรทุกส่วนบุคคล การแข่งขันก็จะมีน้อย ปัจจุบันประเทศส่วนใหญ่มีนโยบายผ่อนคลายกฎระเบียบ (Deregulation) การขนส่ง ทำให้มีการแข่งขันซึ่งการแข่งขันมีผลต่ออัตราค่าขนส่งและคุณภาพบริการ

5) ความเสียหายน้อย: Low Damage การขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกมีความรวดเร็วสินค้าอยู่บนยานพาหนะระยะเวลาสั้นประกอบกับถนนได้มาตรฐาน และยานพาหนะมีระบบกันสะเทือนดีจึงลดความเสียหายของสินค้า ผู้รับสินค้าได้รับสินค้าในสภาพสมบูรณ์ซึ่งช่วยลดสินค้าคงคลัง

6) บรรทุกสินค้าปริมาณไม่มาก: Small Carrying รถบรรทุกขนสินค้าได้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการขนส่งอื่น ทำให้ใช้เวลาน้อยในการรวบรวมและส่งมอบสินค้า รวมทั้งขนถ่ายใช้เวลาน้อย สินค้าจึงถึงผู้รับเร็ว ลดปริมาณสินค้าคงคลังของลูกค้า และเพิ่มระดับการบริการลูกค้า

7) สามารถสนองความต้องการของลูกค้า: Meeting Customer Requirements ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีจำนวนมาก และส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยทำให้สามารถดูแลลูกค้าแต่ละรายได้มาก ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ยังคงให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมั่นคง และผู้ส่งของก็ยังคาดหวังจากผู้ประกอบการที่จะให้การตอบสนองความต้องการดียิ่งขึ้น

8) ทำให้การขนส่งสมบูรณ์: Complete Transportation การขนส่งรูปแบบอื่นไม่สามารถให้บริการสมบูรณ์ เช่น รถไฟให้บริการขนส่งแบบสถานีถึงสถานี หรือเรือให้บริการขนส่งแบบจากท่าเรือถึงท่าเรือรถบรรทุกเป็นตัวเชื่อมต่อกับรูปแบบการขนส่งอื่น และทำให้การขนส่งสมบูรณ์จึงกล่าวได้ว่า รถบรรทุกเป็นตัวประสานงานสากล (Universal Coordinators)

ข้อเสีย

1) ค่าขนส่งแพง: High Cost รถบรรทุกมีต้นทุนสูง โดยเฉพาะต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่นและค่าบำรุงรักษา ดังนั้นค่าระวางรถบรรทุกจะสูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ยกเว้น ทางอากาศ แต่รถบรรทุกสามารถให้บริการแบบจากที่ถึงที่จึงลดค่าใช้จ่ายการขนถ่ายเข้าซ้อและลดเวลาเดินทางของสินค้าทำให้ลดต้นทุนสินค้าคงคลัง ดังนั้นบริษัทจะต้องพิจารณาจุดแลกเปลี่ยนได้กับเสีย (Trade-offs) คือระหว่างค่าระวางสูงกับค่าใช้จ่ายสินค้าคงคลังที่ลดลงเพื่อใช้ตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบการขนส่ง

2) รถบรรทุกสินค้าได้น้อย: Low Capacity รางรถบรรทุกจำกัดด้วยความยาว ความสูง และน้ำหนักบรรทุกตามกฎหมายรถบรรทุกจึงบรรทุกสินค้าได้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งด้วยรถไฟหรือเรือ อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีการพัฒนารถบรรทุกให้มีความสามารถในการบรรทุกได้มากขึ้น เช่น รถพ่วง

3) อ่อนไหวต่อสภาพอากาศ: Weather Sensitive ภูมิภาคที่มีหิมะตกปกคลุมถนน อาจทำให้รถบรรทุกผ่านไม่ได้หรือต้องใช้ความเร็วต่ำ หรือในภาวะมีภัยธรรมชาติทำให้ถนนถูกตัดขาด รถบรรทุกวิ่งผ่านไม่ได้มีผลให้การส่งมอบสินค้าล่าช้าได้

ประเภทของการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Truck Transportation) อาจแบ่งได้เป็น การขนส่งที่ใช้ประเภทรถหัวลากที่เรียกว่า Hauler ซึ่งมีคุณสมบัติในการลาก ประเภทรถพ่วงที่เรียกว่า Trailer ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักจะใช้ในการขนส่งสินค้าที่เป็นคอนเทนเนอร์ (Containers) การขนส่งที่ใช้รถหัวลากที่ใช้ในการลากรถพ่วงที่บรรทุก สินค้าที่เป็นของเหลวบรรจุในถังขนาดใหญ่ (Liquid Tank) ซึ่งสินค้าที่บรรทุกจะเป็นพวก Liquid ของเหลว ก๊าซ ผลิตภัณฑ์ทางเคมีในลักษณะดังกล่าว รถหัวลากที่ใช้ลากรถพ่วงประเภทที่เป็นแบบเปิดประทุน ซึ่งเหมาะกับสินค้าที่เป็น Bulk Cargoes สินค้าทางการเกษตรและสินค้าอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะบรรจุใน Packaging ต่าง ๆ นอกจากนี้ รถสินค้าประเภทตู้ทึบที่เรียกว่า Van เป็นลักษณะของรถบรรทุกที่มีการทำเป็นตู้ทึบ ซึ่งส่วนใหญ่ทำด้วยเหล็กหรืออลูมิเนียม ซึ่งอาจมีได้ทั้งรถขนาดเล็ก และ รถขนาดใหญ่ โดยตู้ทึบนี้อาจจะเปิดตู้ได้ทั้งด้านหลังและด้านข้าง ซึ่งอาจมีการดัดแปลงให้สามารถเปิดออกเป็นสะพาน ให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าขึ้นและลงได้สะดวก หรือมีการติดตั้งเครื่องทำความเย็น ที่เรียกว่า Refrigerator หรือที่เรียกว่า เจนเซท (Genset) ที่ต้องการขนส่งสินค้าที่ต้องรักษาอุณหภูมิ (ชนิด โสรัศน์, 2550)

การขนส่งทางบกจัดเป็นการขนส่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยการขนส่งทางบกจะเป็นการขนส่งที่สำคัญของไทย โดยจะคิดเป็น 84-88% ของการขนส่งทั้งหมด และของสหรัฐอเมริกาจะ

คิดเป็น 45% การขนส่งทางบกนั้นจัดเป็นการขนส่งที่ได้รับความนิยม เพราะเป็นการสะดวกสามารถรับ-ส่งสินค้าจาก Point to Point คือ ตั้งแต่ Upstream Suppliers จนถึง End Customers และอัตราค่าขนส่งก็ยังไม่สูงหากเทียบกับการขนส่งทางอากาศ โดยค่าขนส่งจะแปรผันขึ้นอยู่กับปริมาณที่บรรทุก และระยะทางของการขนส่ง แต่อย่างไรก็ดีการขนส่งด้วยการบรรทุกจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าทางรถไฟ ซึ่งมีข้อเสียในการใช้เวลาในการขนส่งมากกว่าทางบก และสินค้าที่บรรทุกไม่สามารถรับ-ส่งได้ แบบที่เป็น Point To Point ปัญหาหลักของการขนส่งด้วยรถบรรทุก ก็คือการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในช่วงที่เวลากลับซึ่งมักจะไม่มีสินค้า (ชนิด โสรรัตน์, 2550)

ประโยชน์ที่สำคัญของการขนส่งทางบก คือ สามารถใช้สอดคล้องกับการขนส่งที่เป็นระบบ DC (Distribution Center) โดยสามารถนำสินค้าที่ได้รับรวบรวมเก็บไว้ในคลังที่เป็นศูนย์กระจายสินค้าและจัดหารถบรรทุกตามขนาดและประเภทที่เหมาะสมสำหรับสินค้าและสถานที่จัดส่งปลายทางโดยการขนส่งทางบกในปัจจุบันโดยอาศัยการจัดการโลจิสติกส์ได้พัฒนาจนสามารถจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ตามเวลาที่ต้องการที่เรียกว่า Real Time Delivery (ชนิด โสรรัตน์, 2550)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งทางถนนสามารถสรุปได้ว่า การขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายคน สัตว์ สิ่งของ และบริการ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งครอบคลุมไปถึงการขนส่ง ขนถ่าย การเคลื่อนย้าย เช่น การขนถ่ายสินค้าลงจากรถก็ถือว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งในการขนส่ง ในการขนส่งจะต้องมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพในการขนส่งมากที่สุด การขนส่งในปัจจุบันถูกแบ่งออกทั้งหมด 5 ชนิด คือ 1) การขนส่งทางน้ำ 2) การขนส่งทางถนน 3) การขนส่งทางรถไฟ 4) การขนส่งทางอากาศ 5) การขนส่งทางท่อ

เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกการขนส่งทางถนนเป็นหลักจึงมุ่งเน้นในการสืบค้นข้อมูลการขนส่งทางถนน และขนส่งด้วยรถบรรทุก ซึ่งการขนส่งทางถนน คือ เป็นการขนส่งที่การขนส่งในเกือบทุกกรณีจะต้องอาศัยการขนส่งทางถนนเพราะเป็นการขนส่งที่สามารถจะเข้าถึงต้นทางและปลายทางได้ หรือที่เรามักจะเรียกกันว่า Door-to-Door ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานหลักก็คือถนน การขนส่งทางถนนนั้นมีทั้งข้อดี และ ข้อเสีย ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจในการเลือกให้เข้ากับรูปแบบของสินค้า และ บริการ ของแต่ละองค์กร โดยการขนส่งด้วยรถบรรทุกแบ่งออกเป็น รถหัวลากแบบ Hauler ซึ่งมีคุณสมบัติในการลาก และรถพ่วงแบบ Trailer ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักจะใช้ในการขนส่งสินค้าที่เป็นคอนเทนเนอร์ (Containers), การขนส่งที่ใช้รถหัวลากที่ใช้ในการลากรถพ่วงที่บรรทุก สินค้าที่เป็นของเหลวบรรจุในถังขนาดใหญ่ (Liquid Tank) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งจะแปรผัน

ตรงกับปริมาณสินค้าที่จะขนส่ง ถึงแม้ว่าค่าใช้จ่ายในการขนส่งทางถนนแพงแต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น เนื่องจากการขนส่งทางถนนสามารถส่งสินค้าได้แบบ Point To Point ไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการขนถ่ายสินค้าเข้าซ้อนเหมือนรูปแบบการขนส่งอื่น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาในมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นหลัก ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีไว้อย่างมากมายดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2537, น. 659) ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจคำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

รัชวลี วรุดิ (2548) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นหรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และ คุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งแซ่งผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Wallerstein (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Penchansky and Thomas (1981 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของลูกค้า
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการประเภทที่ถูกค้ายอมรับว่าให้ความสะดวกมีการบริการที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

4) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่ การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับบริการ

ทั้งนี้ความแตกต่างทางการแข่งขันทั้งในด้านการบริการ และผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ให้การบริการ และผลิตภัณฑ์ หรือบริษัท สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งความแตกต่างจะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ให้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย (พินานมาศ ลิเลศวงศ์ภักดี, 2552)

- 1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation)
- 2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (Services Differentiation)
- 3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร (Personal Differentiation)
- 4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ (Image Differentiation)

ซึ่งความแตกต่างทางด้านบริการที่กล่าวนั้น ก่อให้เกิดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ 2) คุณค่าด้านบริการ 3) คุณค่าบุคลากร และ 4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ คุณค่าทั้ง 4 ประการ เรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวม หรือคุณค่าการบริการรวม ในสายตาของลูกค้า และผู้ให้บริการ (พินานมาศ ลิเลศวงศ์ภักดี, 2552)

ในการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังนี้ วิมลสิทธิ์ หรรยางกูร (2526 อ้างถึงใน สุชาติ สอนิเวศ, 2551)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็น

ต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง จิตใจ อารมณ์ความรู้สึก ทศนคติ ที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรอบ ๆ ด้าน ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในทางด้านบวกและทางด้านลบ ถ้าสิ่งใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการ หรือสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกในทางด้านบวกหรือเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากสิ่งใดสิ่งนั้นทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวังไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบหรือเกิดความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจแบ่งออกเป็นสองมิติ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในการรับบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการเป็นหลัก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ ทั้งนี้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ และผลิตภัณฑ์ได้โดยการสร้างความแตกต่างจะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ให้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถวัดได้โดย 1) การใช้แบบสอบถาม 2) การสัมภาษณ์ 3) การสังเกต

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร

2.5.1 ความหมายของคุณลักษณะ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554ก) ได้นิยามว่า คุณลักษณะ คือ เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ

2.5.2 ความหมายขององค์กร

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554ข) ได้นิยามว่า องค์กร คือ บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กัน

หรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา, ในบางกรณี องค์กร หมายความว่ารวมถึงองค์การด้วย

2.5.3 องค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร (ความหมายขององค์กร, 2563)

1) วัตถุประสงค์ (Objective) หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์กร

2) โครงสร้าง (Structure) องค์กรจะต้องมีโครงสร้างโดยมีการจัดแบ่งหน่วยงานภายในตามหลักความชำนาญเฉพาะ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างภายในองค์กร

3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Process) หมายถึง แบบอย่างวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบแผนคงที่แน่นอน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรต้องยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

4) บุคคล (Person) องค์กรจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งในลักษณะกลุ่มคนที่เป็สมาชิกภายในองค์กร ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และ ยังต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้รับบริการ และ ผู้ให้การสนับสนุน

2.5.4 รูปแบบธุรกิจ

กระทรวงอุตสาหกรรมได้กำหนดเกณฑ์ในการจัดอุตสาหกรรม เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ กลาง หรือ เล็กนั้นมีหลายวิธี แต่โดยทั่วไปจะใช้ จำนวนพนักงานงาน (ขนาดการจ้างงาน) จำนวนเงินลงทุน มูลค่าทรัพย์สิน จำนวนยอดขาย หรือรายได้เป็นเกณฑ์ ดังนี้ (Vimonmass, 2014)

- 1) ธุรกิจขนาดเล็ก ไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท
- 2) ธุรกิจขนาดกลาง ระหว่าง 50 – 200 คน ทุนจดทะเบียนระหว่าง 20 – 200 ล้านบาท
- 3) ธุรกิจขนาดใหญ่ 200 คนขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทขึ้นไป

การประกอบธุรกิจการค้าอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ ทั้งโดยบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการโดยลำพัง หรืออาจดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นเป็นกลุ่มคณะก็ได้ การที่จะตัดสินใจเลือกดำเนินการธุรกิจการค้าในรูปแบบใดนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการด้วยกัน เช่น ลักษณะของกิจการค้า เงินทุน ความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การประกอบธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จนำมาซึ่งผลประโยชน์ และ กำไรสูงสุด ซึ่งรูปแบบองค์กรธุรกิจแบ่งได้ดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

- 1) ห้างหุ้นส่วนสามัญ ซึ่งมีแบบนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและ
ไม่เป็นนิติบุคคลแต่อาจต้องจดทะเบียนตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์
- 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- 3) บริษัทจำกัด เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- 4) บริษัทมหาชนจำกัด เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- 5) องค์กรธุรกิจจัดตั้งหรือจดทะเบียนภายใต้จดหมายเฉพาะ เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย
- 6) กิจการร้านค้าเจ้าของคนเดียว ไม่เป็นนิติบุคคลแต่อาจต้องจดทะเบียนตาม พ.ร.บ. ทะเบียนพาณิชย์

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะ คือ เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ และ องค์กร คือ บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน ซึ่งถ้าหากนำ คำ และ ความหมาย ของ คุณลักษณะ และ องค์กร มารวมให้เป็นคำเดียวกัน ก็จะได้เป็นคำว่า คุณลักษณะขององค์กร ซึ่งหมายความว่า เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความดีหรือลักษณะประจำของ บุคคล คณะบุคคลหรือสถาบันที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กัน ซึ่งองค์กรที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงนี้จะเป็นองค์กรในรูปแบบการดำเนินธุรกิจส่งออกไปในภาคกลาง โดยรูปแบบธุรกิจสามารถแบ่งเป็น กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ บริษัทจำกัด และ บริษัทมหาชนจำกัด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์

วัชรโรจน์ งามแสงเนตร (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองผู้ประกอบการ และ ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมีอยู่ 3 อันดับ ได้แก่ 1)ด้านการส่งมอบสินค้า 2)บริการที่ตรงเวลา 3)การขนส่งเกิดความเสียหายน้อย ในขณะที่เดียวกันในด้านผู้ให้บริการขนส่งก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้ประกอบการเช่นกัน โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1)ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงเวลา 2)ด้านไม่เกิดความเสียหายระหว่างขนส่ง 3)ด้านการขนส่งเกิดความเสียหายน้อย เนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด นอกจากนี้ ปิยะพรชัย ชิตวิรุฬห์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นยานยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1)ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน 2)ความพึงพอใจในการให้บริการ 3)ประสิทธิภาพต้นทุนโลจิสติกส์ 4)การดำเนินงานด้านเวลา ซึ่งระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดย 3 อันดับแรกของความพึงพอใจในการให้บริการมีดังนี้ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ บรรจุภัณฑ์มีความปลอดภัยในการใช้งาน อันดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตมีสินค้าอย่างต่อเนื่องในคลังเมื่อได้รับคำสั่งซื้อ และ อันดับที่ 3 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน โดย 3 อันดับแรกของความยืดหยุ่นในการดำเนินงานมีดังนี้ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตไม่กำหนดข้อจำกัดหรือปริมาณการสั่งซื้อที่มากในแต่ละครั้ง อันดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการการจัดส่งสินค้าได้ และ อันดับที่ 3 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายสามารถปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในสภาพแวดล้อมของตลาดที่เปลี่ยนไป ระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือ การดำเนินงานด้านเวลา โดย 3 อันดับแรกของการดำเนินงานด้านเวลามีดังนี้ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตมีช่วงเวลาระหว่างการสั่งซื้อสินค้าและได้รับสินค้ารวดเร็ว อันดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผลิตมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ อันดับที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ผลิตส่งมอบสินค้าให้ผู้แทนจำหน่ายตรงเวลาที่นัดหมาย และ ระดับประสิทธิภาพ

ของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 4 อยู่ในระดับน้อย คือ ประสิทธิภาพต้นทุนโลจิสติกส์ตามลำดับ โดย 3 อันดับแรกของประสิทธิภาพต้นทุนโลจิสติกส์มีดังนี้ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมากคือ ผู้ผลิตสามารถบริหารจัดการให้มีต้นทุนการขนส่งสินค้าที่ต่ำ (การบรรจุทุกสินค้าต่อเที่ยวคุ้มค่า) อันดับที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ผลิตสามารถบริหารจัดการให้มีต้นทุนสินค้าคงคลังที่เหมาะสม (มีระดับสินค้าคงคลังลดลง) และอันดับที่ 3 อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้ผลิตสามารถบริหารจัดการให้มีต้นทุนคลังสินค้าที่ต่ำ (มีคลังสินค้าที่พอดีกับการใช้งาน)

ศัลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการวิจัยค้นพบว่า ลูกค้านี้มีความพึงพอใจประสิทธิภาพการขนส่งของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านการลดต้นทุน บริษัทสามารถทำให้ต้นทุนการขนส่งสินค้าของลูกค้าลดลงได้ 5-6% ในรอบปี 2)ด้านความรวดเร็วและตรงเวลา บริษัททำการขนส่งสินค้าได้ตรงเวลาที่กำหนด และ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า 3)ด้านการติดต่อสื่อสาร บริษัทมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการบริการขนส่งสินค้าเป็นอย่างดี 4)ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการนำระบบ LTS (Logistics Tracking System) มาใช้ในการติดตามการจัดส่งสินค้า ลูกค้าสามารถตรวจสอบเช็คสถานะการจัดส่งของสินค้าได้แบบ Real Time ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าสินค้าไปถึงปลายทางที่ถูกต้องและตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจน์วัจจิ ธนโชติรุ่งสาทิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจาก จังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการนิยมใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนมากที่สุด และ ได้เทียบเคียงตัวแปรประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งออกมาได้ 3 ด้าน คือ 1)ด้านต้นทุนในการขนส่ง 2)เวลาในการขนส่ง 3)ความน่าเชื่อถือในการขนส่ง ซึ่งทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน และ บุญสิตา กิตติวรพจน์ (2554) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่อง การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยกระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้น และทฤษฎีฟัซซี่เซต ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ทางบริษัทฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ใช้ในการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับแรกคือ ด้านต้นทุน รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือในการส่งมอบ การตอบสนอง ความมั่นคงทางการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของทั้ง 4 ปัจจัย คือ 1)การบริการลูกค้า 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3)ราคา และ 4)ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ซึ่งในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าทั้ง 4 ปัจจัยนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของผู้ประกอบการ ส่วน อัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเลือกเส้นทางการขนส่ง นอกจากจะสามารถลดต้นทุนและลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้นอีกด้วย มีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับพนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฏพร ไชยเสนา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดเส้นทางการขนส่งด้วยวิธีเมตาฮิวริสติกส์: กรณีศึกษา บริษัท ผู้ให้บริการขนส่ง เป็นการศึกษาที่นำวิธีเมตาฮิวริสติกส์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเส้นทางการขนส่ง และ นำมาช่วยในการลดระยะทางในการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า หลักการฮิวริสติกส์ประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดระยะทางจากเดิมลง 493.82 กิโลเมตร สามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้แก่ผู้ให้บริการขนส่ง

นพพล ภคพงษ์พันธุ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการจัดส่งสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตเหล็กแผ่นและเหล็กม้วน ผลการวิจัยพบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในแต่ละส่วนงานย่อยต่าง ๆ ได้โดยในส่วนงานขนส่งใช้วิธีการจัดเส้นทางจัดส่งสามารถลดระยะทางขนส่งรวมลงได้ 2.73% ของระยะทางเดิม ในส่วนงานจัดเตรียมรถบรรทุกใช้หลักการ 6W-1H และ ECRS สามารถลดระยะเวลาการไหลสินค้าขึ้นรถบรรทุกได้ ในส่วนงานจัดสินค้าขึ้นรถบรรทุกและตรวจปล่อยรถบรรทุกโดยนำระบบบาร์โค้ดเข้ามาช่วยสามารถลดจำนวนการขึ้นสินค้าผิดพลาดได้ 100% และ ช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนงานวิจัยในประเทศที่สรุปมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ากิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกรถบรรทุกในไทยของผู้วิจัยแต่ละท่านนั้น มีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยสามารถสรุปประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการสรุปประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์	วัชรโรจน์ งานแสงดนตรี, 2555	ปิยปราชญ์ รัตนวิสุทธิ์, 2556	คิลป์ชัย อุ่นอรุณ, 2554	กาญจน์วี ธนโชติรุ่งสาทิศ, 2557	บุญลิตา กิตติศรีวรพจน์, 2554	เบญจพร สุวรรณแสนทวี, 2557	อัศรพล ชูณหะเกียรติสกุล, 2559	ณัฏพร ไชยเสนา, 2560	นพพล ภคพงษ์พันธุ์, 2551
1.ด้านการส่งมอบ	✓								
2.ด้านเวลา	✓	✓	✓	✓					✓
3.การขนส่งเกิดความเสียหายน้อย	✓								
4.ความเสียหายไม่เกิดในระหว่างการขนส่งสินค้า	✓								
5.มีความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน		✓							
6.การบริการลูกค้า		✓				✓			
7.ด้านต้นทุนในการขนส่ง		✓	✓	✓	✓				
8.ด้านความรวดเร็ว			✓			✓			
9.ด้านการติดต่อสื่อสาร			✓						
10.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			✓		✓		✓	✓	✓
11.ความน่าเชื่อถือในการขนส่ง				✓	✓				
12.การตอบสนอง					✓				
13.ความมั่นคงทางการเงิน					✓				
14.ด้านราคา						✓			
15.ลักษณะขององค์กร						✓			
16.ด้านความสะอาด									✓
17.เส้นทาง/ระยะทางในการจัดส่ง									✓

ที่มา: ผู้วิจัย, 2563

2.6.2 งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านโลจิสติกส์ หรือ การขนส่ง

ธีรยุทธ ปัตตาเทลัง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การติดตั้งเครื่องปรับอากาศในสถานที่ให้บริการ 2)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายและบุคลิกของพนักงาน 3)ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทคโนโลยีในการให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว 4)ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งขั้นตอนเงื่อนไข และ ตัวอย่างการจัดทำเอกสารให้ผู้ให้บริการทราบชัดเจน ในขณะเดียวกัน ขวัญใจ ภู่วง (2552) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการขนส่ง ศึกษากรณีบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้นจะให้ความสำคัญความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ 1)ด้านการให้บริการ ได้แก่ อันดับที่ 1 มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีกับลูกค้าที่มาใช้บริการ อันดับที่ 2 การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด อันดับที่ 3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 4 มีความพร้อมของอุปกรณ์ และ เครื่องมือในการให้บริการขนส่งสินค้า อันดับที่ 5 ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการใช้บริการ อันดับที่ 6 พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อันดับที่ 7 สินค้าที่จัดส่งถึงปลายทางครบถ้วนตามจำนวน ไม่มีการสูญหาย 2)ด้านเวลา ได้แก่ อันดับที่ 1 ความรวดเร็วในการขนถ่ายสินค้า อันดับที่ 2 ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อันดับที่ 3 ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งสินค้าถึงที่หมายภายในเวลาที่แจ้งไว้ อันดับที่ 4 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 5 ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 3)ด้านการชดเชยค่าเสียหาย ได้แก่ อันดับที่ 1 การชดเชยสูงกว่ามูลค่าของสินค้า อันดับที่ 2 ชดเชยเป็นสินค้า อันดับที่ 3 การชดเชยเท่ากับมูลค่าของสินค้า อันดับที่ 4 ชดเชยตามราคาที่ระบุในหน้าตั๋ว นอกจากนี้ จุไรพร พินิจชอบ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ ผู้ประกอบการขนส่งสมัยใหม่ หมายถึง ผู้ให้บริการด้านการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และ สินค้า ซึ่งใช้เทคโนโลยีและระบบการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น เคอรี่ เอ็กซ์เพรส, ไลน์ แมน, ลา ลา มูฟ เป็นต้น มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ได้แก่ 1)ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 2)ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 4)ปัจจัยด้านบุคคล 5)ปัจจัยด้านกายภาพและ

การนำเสนอ และ 6)ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีความพึงพอใจต่อผู้ประกอบการขนส่งสมัยใหม่มากกว่า และ ปัจจัยด้านราคาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และ มริยา ไกรฐ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับ 1 ระยะเวลาในการเดินทาง อันดับ 2 ความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ อันดับ3 ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ อันดับ 4 ความปลอดภัยในการให้บริการ อันดับ 5 ความเชื่อถือได้ของการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

วรรณพร ใจบุญ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการสายตรวจรถตู้บริการรับ-ส่งประชาชนเพื่อป้องกันอาชญากรรม สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ โครงการสายตรวจรถตู้บริการรับ-ส่งประชาชนเพื่อป้องกันอาชญากรรม สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชันมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีระดับมากได้แก่ 1)ด้านความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 2)ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 3)ด้านความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 4)ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านการเสียค่าบริการ ส่วนใหญ่ยินดีที่จะเสียค่าบริการ 6-10 บาท มีอยู่ร้อยละ 45.40 และ วสินธุ์ ไตรนภากุล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ การปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า ผลการการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ 10 – 15 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ($r = 0.701$) และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($r = 0.151$) การปฏิบัติงานระบบโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบสินค้า ($r = 0.972$) ด้านภาพลักษณ์บริษัท ($r = 0.745$) และด้านความรวดเร็วและระยะเวลา ($r = 0.293$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($r = 0.099$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการ

จัดส่งสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการรายขายที่ใช้บริการ และ ชื่อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า นอกจากนี้ ญานิสรา สุภสิทธิ์มงคล (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการไหว้พระ 9 วัด กับขสมก. : ศึกษาเฉพาะโปรแกรมการเดินทางของเขตการเดินทางที่ 1 (อุบลราชธานี) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการไหว้พระ 9 วัด กับ ขสมก. ในโปรแกรมการเดินทางเขตการเดินทางที่ 1 (อุบลราชธานี) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของโครงการได้แก่ 1)การแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขับรถ และ พนักงานประจำรถ 2)ความมีมารยาท พุดจาสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขับรถ และ พนักงานประจำรถ และ 3)การให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนงานวิจัยในประเทศที่สรุปมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนนของผู้วิจัยแต่ละท่านนั้น มีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยสามารถสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงการสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน	ธีรยุทธ ปัตตะทะรัง, 2552	ขวัญใจ กุญชร, 2552	จุไรพร พินิจชอบ, 2560	มริษา ไกรง, 2552	วรรณพร ใจบุญ, 2556	วสินธุ์ ไตรนภกุล, 2556	ญานิสรา สุภสิทธิ์มงคล, 2555
1.ด้านความสะดวก	✓			✓			
2.ด้านพนักงาน	✓		✓				✓
3.ระยะเวลาในการให้บริการ	✓						
4.ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	✓						
5.การติดต่อประสานงาน		✓			✓		
6.การให้บริการมีความถูกต้อง/เชื่อถือได้		✓		✓		✓	

ตารางที่ 2.2 แสดงการสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการขนส่งทางถนน	ธีรยุทธ ปัตตาเทลัง, 2552	ขวัญใจ กุ๋มวง, 2552	จุไรพร พิณจวบ, 2560	นริษา ไกรงู, 2552	วรรณพร ไชบุญ, 2556	วสินธุ์ ไตรนากุล, 2556	ญาณิศา สุทธิธรรมมงคล, 2555
7.การนำเทคโนโลยีมาใช้		✓					
8.ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ		✓					
9.สินค้าถึงปลายทางครบถ้วน		✓					
10.ระยะเวลาในการจัดส่ง		✓		✓	✓	✓	
11.การชดเชยค่าเสียหาย		✓					
12.ปัจจัยด้านกระบวนการ			✓				
13.ด้านความปลอดภัย				✓	✓		
14.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						✓	
15.ระบบโลจิสติกส์ด้านการส่งมอบ						✓	
16.ด้านภาพลักษณ์บริษัท						✓	
17.ด้านความรวดเร็ว						✓	
18.การบริการมีความเท่าเทียม							✓

ที่มา: ผู้วิจัย, 2563

2.6.3 งานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์

Briggs, Landry, and Daugherty (2010) ได้ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบอิทธิพลของความรวดเร็วในการให้บริการต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Investigating the influence of velocity performance on satisfaction with third party logistics service) ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้านี้มีลักษณะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในหลายๆ ปีที่ผ่านมาสามารถขยายตัวเพิ่มมากขึ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริการ งานวิจัยในครั้งนี้นำเสนอข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงประจักษ์โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 2 ประเภทนี้ต่อ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผลการวิจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการและภาพลักษณ์เป็นแรงผลักดันที่สำคัญยิ่งต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ควรใช้ตัวชี้วัดด้านความรวดเร็วในการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และใช้ตัวชี้วัดด้านภาพลักษณ์ในระหว่างกระบวนการขาย และการเจรจากับลูกค้า



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการทำวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ และได้ทำการศึกษางานวิจัยตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.3 กระบวนการงานวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน เป็นการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing Key Informants) รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 5 คน ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ 1 ท่าน คือ 1-2 ชั่วโมง (Nastasi & Schensul, 2005) โดยการเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอาศัยหลักการคร่าว ๆ ในการกำหนดขนาดตัวอย่างของแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล และ จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ตามระยะเวลาในการสัมภาษณ์อ้างอิงจาก Nastasi and Schensul (2005)

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgment Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจของนักสถิติเป็นหลักในการพิจารณาเลือกตัวอย่าง ว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษาได้หรือไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

หรือไม่ ทั้งนี้ นักสถิติต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ความชำนาญ และ ประสบการณ์ (สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ กลุ่มระเบียบวิธีสถิติ, 2562) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยคิดว่ากลุ่มบุคคลที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นสามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างได้ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การสำรวจด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกรอบของคำถามคร่าว ๆ หรือเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนหรือกลุ่ม หรืออาจมีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ไว้บ้าง ซึ่งระดับความยืดหยุ่นของแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) คือ เหมาะกับผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ไม่มากนัก (Merriam, 1998, p. 79) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบองค์ประกอบของแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงาน และ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ประเด็นคำถามที่มีกรอบกว้าง ๆ หรือเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการซักถาม โดยอาจมีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ไว้บ้าง (Merriam, 1998, p. 79)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์) โดยคำถามจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ได้สรุปมาจากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศมากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจนคล้าย ๆ กับการใช้แบบสอบถามเพียงแค่เป็นการสนทนาแทนการเขียนตอบ โดยจะมีสร้างแบบฟอร์มที่มีส่วนของคำถามและช่องว่างให้บันทึกคำตอบ (Merriam, 1998, p. 79)

ในส่วนของการทดสอบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ และนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และ ความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา (IOC) หลังจากที่ได้รับอนุมัติจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไป

สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน แล้วนำมาสรุปผลการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทำแบบสอบถามต่อไป

ตารางที่ 3.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	ผลประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ตำแหน่ง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. หน่วยงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ประสบการณ์การทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. อนุญาตให้ผู้วิจัยเปิดเผยชื่อในงานวิจัยหรือไม่	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)	ผลประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1. กระบวนการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้ สัมภาษณ์) (ต่อ)

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของ องค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง ของเนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
2. การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความ สะดวก เป็น ส่วน หนึ่ง ของ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการ ให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. การสร้างความน่าเชื่อถือของ องค์กรต่อลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการ ให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. การนำเทคโนโลยีทางด้าน โลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการทำงานของคนใน องค์กรและการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพ ด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. องค์กรของท่านมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ ท่านกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการ ให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน นอกเหนือจากข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้น อีกหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้

จากผลการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ทั้ง 2 ส่วน โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และ วัตถุประสงค์ (IOC) ทั้ง 2 ส่วน ข้อคำถามมีค่าคะแนนเท่ากับ 1.00 คะแนน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ, 2545) แสดงว่า คำถามเหล่านั้นมีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนด และ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบในการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในแต่ละรูปแบบจึงมีวิธีที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแล้วพบว่า ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ (รัชพนธ์ โชคสุชาติ, 2551)

1) การเก็บข้อมูล (Data Collection) การเก็บข้อมูลใหม่ ซึ่งอาจจะดำเนินการได้หลายวิธี นับตั้งแต่ การส่งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การทดลอง

2) การรวบรวมข้อมูล (Data Compilation) หมายถึง การที่ผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้อื่นได้ทำการเก็บรวบรวมมาแล้ว และได้รายงาน หรือมาทำการศึกษาวิเคราะห์ต่อ

โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถจำแนกที่มาของข้อมูลได้เป็น 2 ประเภท ซึ่งได้แก่ ดังนี้ (รัชพนธ์ โชคสุชาติ, 2551)

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) คือข้อมูลที่ใช้จะต้องเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูล หรือแหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นใหม่จากแหล่งกำเนิดของข้อมูลโดยตรงไม่มีการเปลี่ยนรูปหรือเปลี่ยนความหมาย เช่น ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และข้อมูลที่ได้จากการทดลองในห้องปฏิบัติการ เป็นต้น ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดตรงตามที่ผู้ใช้องการ แต่มักจะเสียเวลาในการจัดหาและมีค่าใช้จ่ายสูง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) คือข้อมูลที่ไม่จำเป็นต้องเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง แต่ได้มาจากข้อมูลที่ผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้ว เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมจากแหล่งกำเนิดของข้อมูลได้โดยตรง แต่ได้จากแหล่งที่รวบรวม

ข้อมูลไว้แล้ว เช่น ข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้แล้ว ข้อมูลจากรายงานการวิจัย บันทึกการนิเทศ เป็นต้น ซึ่ง อาจมีการเปลี่ยนรูป หรือมีข้อเท็จจริงที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ การนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาใช้จะทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย แต่ในบางครั้งข้อมูลอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ หรือมีรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์

ผู้วิจัยใช้แหล่งที่มาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภทคือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้

- 1) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศ และ ต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการขนส่งทางถนน แล้วนำข้อมูลมาสรุปเป็นตารางดูว่า ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการขนส่งทางถนน ของนักวิจัยแต่ละท่านมีอะไรบ้าง
- 2) การสร้างแบบสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่สรุปได้จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในการทำแบบสัมภาษณ์
- 3) การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา
- 4) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) หลังจากที่ได้รับอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงทำการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน
- 5) การรวบรวมข้อมูล ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปผลการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างคำถามของแบบสอบถามต่อไป

3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) จะเป็นการวิเคราะห์ผลของการศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพเรียกว่า การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คือ การนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบันทึกเป็นข้อความ (Text) เพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหาข้อความที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างตัวข้อมูลและบริบทกับความหมายของการคิด/การ

กระทำในเหตุการณ์/ปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งนำไปสู่การตีความหมาย (Interpret) เพื่อสร้างคำอธิบายเชิงนามธรรม ที่แสดงความเป็นเหตุเป็นผลอันซับซ้อนของแบบแผนการกระทำ/กิจกรรม และความหมายของมนุษย์ภายใต้บริบทเฉพาะ โดยสัมพันธ์เชื่อมโยงใกล้ชิดกับรูปธรรมของข้อมูลในสนามวิจัย อย่างไรก็ตามคำอธิบายเชิงนามธรรมนี้เป็นเพียงคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่มีความเฉพาะเจาะจงกับกรณีศึกษามากกว่าที่จะเป็นทฤษฎีทั่วไปที่นำมาอธิบายกรณีเดียวกันที่เกิดขึ้นที่อื่นได้ด้วย (อมวสิ อัมพันธ์ศิริรัตน, 2557) โดยจะเป็นการหากลุ่มคำที่สำคัญจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนพูดถึงประเด็นไหนบ้าง แต่ละคนพูดถึงประเด็นที่เหมือนกัน หรือต่างกันอย่างไร และ อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลอีกรูปแบบหนึ่งคือ ของการวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูลแต่ละชุดแล้วนำคุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนกัน และ แตกต่างกันหลังจากนั้นจึงทำการสรุปบรรยายให้เห็นถึงความหมายของข้อมูล (สุภางค์ จันทวนิช, 2540, น. 100) โดยจะเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยทั้งใน และ ต่างประเทศ กับ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ได้จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน แล้วจึงนำผลการเปรียบเทียบไปเป็นแนวทางในการสร้างคำถามแบบสอบถาม

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ส่งออกผลไม้ในไทยที่บริษัทตั้งอยู่ในภาคกลาง โดยเป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นของคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในภาคกลางของไทยที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยอาศัยการแบ่งภาคของราชบัณฑิตยสถานซึ่งยึดถือตามการแบ่งภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ของคณะกรรมการภูมิศาสตร์แห่งชาติ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติตามเกณฑ์ในด้านลักษณะภูมิประเทศเป็นสำคัญ แต่ก็ได้นำลักษณะทางด้านภูมิอากาศ วัฒนธรรมด้านเชื้อชาติ ภาษา และความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่นมาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ได้แบ่งประเทศไทยออกเป็น 6 ภูมิภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และ ภาคใต้ โดยภาคกลางประกอบด้วย 22 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ ลพบุรี ชัยนาท อุทัยธานี สิงห์บุรี อ่างทอง สระบุรี พระนครศรีอยุธยา

สุพรรณบุรี นครนายก ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2520) โดยผู้ส่งออกในไทยทั้งที่เป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในไทยที่มีบริษัทตั้งอยู่ในภาคกลางมีทั้งหมด 595 ราย (การค้าไทย กระทรวงพาณิชย์, 2563) นำมาคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 240 กลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$n = N \div [1 + (N \times e^2)] \quad (3-1)$$

โดยความหมายของแต่ละตัวแปรในสูตร คือ

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการหา

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ดังนี้

$$n = 595 \div [1 + (595 \times 0.05^2)]$$

$$n = 239.196 \sim 240$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่บริษัทตั้งอยู่ในภาคกลางโดยเป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในภาคกลางของไทยที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนจะเท่ากับ 240 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกตัวอย่างที่ขึ้นกับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น

งบประมาณ เวลา และความร่วมมือของผู้ให้ข้อมูล กลุ่มนี้สามารถประหยัดแรงงาน เวลา และงบประมาณรวมถึงความพยายามในการรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย หลักเกณฑ์สำคัญของกลุ่มนี้คือการรวบรวมข้อมูลให้ได้ครบตามที่ต้องการโดยใช้เหตุผลคร่าว ๆ ในการคัดเลือกข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ส่งออกในไทยทั้งที่เป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในไทยที่มีบริษัทตั้งอยู่ในภาคกลาง เนื่องจากมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยคำถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaires) เป็นข้อคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนเอง (สุวิมล ติรกันันท์, 2550, น.23) และ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นรูปแบบของการถามที่ใช้ประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการวัดที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขชัดเจนแต่ออกมาในรูปแบบความพึงพอใจ ความคิดเห็น ซึ่งเป็นความรู้สึกระหว่างความรู้สึกต่อสิ่งนั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นแบบที่ใช้กันมากที่สุดในการวิจัยเชิงบรรยาย (พิชญ พงศ์ศรี, 2554, น.126-128) ซึ่งในแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ถึงค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 โดยออกแบบองค์ประกอบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ถึงค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง 4 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านเห็นด้วย 3 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่เห็นด้วย และ 1 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้

มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ถึงค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง 4 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านพึงพอใจ 3 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่พึงพอใจ และ 1 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

ในส่วนของการทดสอบเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งทางถนน รวมทั้งหมด 5 คน มาเป็นข้อมูลในการตั้งคำถามในการทำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างของผู้ส่งออกสินค้าในไทยทั้งหมด 240 กลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงก์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินคะแนน 3 ระดับ

ให้คะแนน+1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ, 2545) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-2)$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงก์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3.3 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาข้อมูลคุณลักษณะองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป และ ข้อมูล คุณลักษณะองค์การของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้า ต่อเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ขนาดขององค์กร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. รูปแบบธุรกิจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขององค์กร	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการ ทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ ขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ส่งออกผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความ รวดเร็วในการส่งมอบสินค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.สินค้ามีการไหลลื่น ไม่ติดขัด ตลอดระยะเวลาการขนส่งจนถึง ปลายทาง	0	1	1	0.66	ใช้ได้
3.ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มี การแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจเช็คได้แบบ Real Time	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ (ต่อ)

ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	ผลประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
4.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าขององค์กรท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.5 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	ผลประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.5 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางการเข้าถึง
บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
ส่งออกผลไม้ (ต่อ)

ประสิทธิภาพทางการเข้าถึง บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
3.ราคาในการให้บริการของ ผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มี ช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนอง ความต้องการได้ตรงตามที่ท่าน คาดหวัง	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.6 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพด้านความ
น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพด้านความ น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึง พอใจของผู้ประกอบการส่งออก ผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้ามีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้า ต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำ การขนส่งไปยังปลายทาง	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.6 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านความ
น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ (ต่อ)

ประสิทธิภาพทางด้านความ น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึง พอใจของผู้ประกอบการส่งออก ผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
3.พนักงาน ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเชื่อถือได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่าน เลือกใช้ เป็น ที่ยอมรับในธุรกิจ ขนส่งสินค้าในประเทศ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.7 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึง พอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า นำ เทคโนโลยีมาใช้ เพื่อช่วยสนับสนุน การตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้ อย่าง Real Time และ มีความสะดวก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและ รวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.8 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา และ ผลพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
ส่งออกผลไม้

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ส่งออกผลไม้	ผลประเมินของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่าดัชนีความ สอดคล้องของ เนื้อหา (IOC)	สรุปผล
	1	2	3		
1.ท่านมีความพึงพอใจกับการ ให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการ ขนส่งสินค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.ท่านมีความพึงพอใจในการ ให้บริการของพนักงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.ท่านมีความพึงพอใจด้านการ ติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.ท่านมีความพึงพอใจในการ ตอบสนองความต้องการของผู้ ให้บริการขนส่งสินค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็ว ในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.ท่านคิดว่าจะกลับไปใช้บริการซ้ำ อีก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือ ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ขนส่งสินค้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้

จากผลการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ส่วน โดย
ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และ วัตถุประสงค์ (IOC) ทั้ง
3 ส่วน ข้อคำถามมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.66-1.00 คะแนน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมี

ค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ, 2545) แสดงว่า คำถามเหล่านั้นมีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนด และ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

จากนั้นทดสอบโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ส่งออกผลไม้ในประเทศไทยที่เคยให้บริการผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของข้อคำถามแต่ละประเด็นใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right] \quad (3-3)$$

เมื่อ α แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทนจำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทนผลรวมของค่าคะแนนการแปรปรวนของรายข้อ

S^2 แทนคะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

หากผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7–1.00 และ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ซึ่งผลที่ได้มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		
	จำนวนข้อ	กลุ่มทดลอง (n=40)	กลุ่มตัวอย่าง (n=240)
1. ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้			
1.1 ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	5	.847	.847
1.2 ด้านการเข้าถึงบริการ	5	.857	.919

ตารางที่ 3.9 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		
	จำนวนข้อ	กลุ่มทดลอง (n=40)	กลุ่มตัวอย่าง (n=240)
1.3 ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	4	.811	.881
1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	.853	.833
2. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	7	.836	.801
ค่าความเชื่อมั่นรวม		.924	.920

จากตารางที่ 3.9 จะเห็นได้ว่าผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่นำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลองจำนวน 40 คน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามรวมเท่ากับ 0.924 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.811-0.857 และ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ชุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามรวมเท่ากับ 0.920 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.801-0.919 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งชุดที่นำไปทดสอบกับกลุ่มทดลอง และ ชุดที่นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.7 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่สรุปแล้วจากการสัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม

2) การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และ ความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา และ นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจากผู้ส่งออกผลไม้ที่ใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามแต่ละประเด็น หากผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่

ระหว่างค่า 0.7–1.00 และ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงจะสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551)

3) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) หลังจากผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7–1.00 และ ได้รับอนุมัติจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงทำการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ส่งออกผลไม้ที่บริษัทตั้งอยู่ในภาคกลาง โดยเป็นบริษัทส่งออกที่เจ้าของเป็นของคนไทย หรือเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีสาขาในภาคกลางของไทยที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

4) การรวบรวมข้อมูล ทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย แล้วนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดลงในโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยและ ทำการสรุปผลการวิจัย

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายบรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis : MRA) เพื่อใช้ในการจัดลำดับของประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ และ F-Test เพื่อหาคุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน และ คุณลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งสามารถแบ่งตามลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2561)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาใน

การดำเนินธุรกิจขององค์กร เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสมคือ ค่าความถี่ (จำนวน) และ ค่าร้อยละ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) โดยใช้มาตรวัดข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 3.10 ตัวแปร มาตรวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม สำหรับข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1.จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน	Nominal	1=1-4 เที่ยว 2=5-9 เที่ยว 3=10-14 เที่ยว 4=15 เที่ยวขึ้นไป
2.มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	Nominal	1=ไม่เกิน20ล้านบาท 2=21 ล้านบาท -40 ล้านบาท 3=41 ล้านบาท -50 ล้านบาท 4=51 ล้านบาทขึ้นไป
3.ขนาดขององค์กร	Nominal	1=ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน 2=ธุรกิจขนาดกลาง จำนวนพนักงานระหว่าง 50 – 200 คน 3=ธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป

ตารางที่ 3.10 ตัวแปร มาตรการข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่ม สำหรับข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	มาตรการ	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
4.รูปแบบธุรกิจ	Nominal	1=กิจการเจ้าของคนเดียว 2=ห้างหุ้นส่วนจำกัด 3=ห้างหุ้นส่วนสามัญ 4=บริษัทจำกัด 5=บริษัทมหาชนจำกัด
5.ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร	Nominal	1=น้อยกว่า 3 ปี 2=3 ปี – 6 ปี 3=7 ปี – 10 ปี 4=11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ถึงค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง 4 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านเห็นด้วย 3 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่เห็นด้วย และ 1 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นข้อมูลที่นำมาวัดแบบอัตรากาชั้น เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (วิชิต อุอิน, 2548)

$$\begin{aligned}
 \text{อัตรากาชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}
 \tag{3-4}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81–2.61	ระดับน้อย
2.62–3.42	ระดับปานกลาง
3.43–4.23	ระดับมาก
4.24–5.00	ระดับมากที่สุด

ซึ่งผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และ ค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (มัลลิกา บุญนาค, 2548)

ตารางที่ 3.11 มาตรฐานข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำถาม	มาตรวัด
1.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า	Interval
2.สินค้ามีการไหลลื่น ไม่ติดขัด ตลอดระยะเวลาการขนส่งจนถึงปลายทาง	Interval
3.ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจเช็คได้แบบ Real Time	Interval
4.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าขององค์กรท่าน	Interval
5.ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร	Interval

ตารางที่ 3.12 มาตรวัดข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่ง
สินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำถาม	มาตรวัด
1.ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน	Interval
2.ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	Interval
3.ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึงและจับต้องได้	Interval
4. สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย	Interval
5. ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่ท่านคาดหวัง	Interval

ตารางที่ 3.13 มาตรวัดข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่ง
สินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำถาม	มาตรวัด
1.ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือ	Interval
2.ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง	Interval
3.พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเชื่อถือได้	Interval
4. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านเลือกใช้ เป็นที่ยอมรับในธุรกิจขนส่งสินค้าในประเทศ	Interval

ตารางที่ 3.14 มาตรฐานข้อมูลสำหรับประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการ
ขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำถาม	มาตรวัด
1. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	Interval
2. ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง	Interval
3. มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และ รวดเร็ว	Interval

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ประกอบไปด้วยคำตอบย่อยแบ่งเป็น 5 ระดับ และ ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ถึงค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง 4 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านพึงพอใจ 3 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่พึงพอใจ และ 1 หมายถึง ระดับความเห็นที่ท่านไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบอัตรากาเช่นเดียวกับส่วนที่ 2 สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (มัลลิกา บุญนาค, 2548)

ตารางที่ 3.15 มาตรฐานข้อมูลสำหรับความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำถาม	มาตรวัด
1. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	Interval
2. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน	Interval
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของท่าน	Interval
4. ท่านมีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	Interval
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็วในการให้บริการ	Interval

ตารางที่ 3.15 มาตรวัดข้อมูลสำหรับความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ (ต่อ)

คำถาม	มาตรวัด
6.ท่านคิดว่าจะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก	Interval
7.ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	Interval

3.2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ได้แก่

(1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} (100) \quad (3-5)$$

เมื่อ P คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย

f คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

(2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3-6)$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย $\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n คือ จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

(3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตร

ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3-7)$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ ค่าคะแนน

n คือ จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

Σx คือ ผลรวม

3.2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

(1) สมการพหุการถดถอย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k \quad (3-8)$$

เมื่อ $\hat{Y}$ คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพหุการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1, \dots, b_k$ คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0, \dots, X_k$ คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

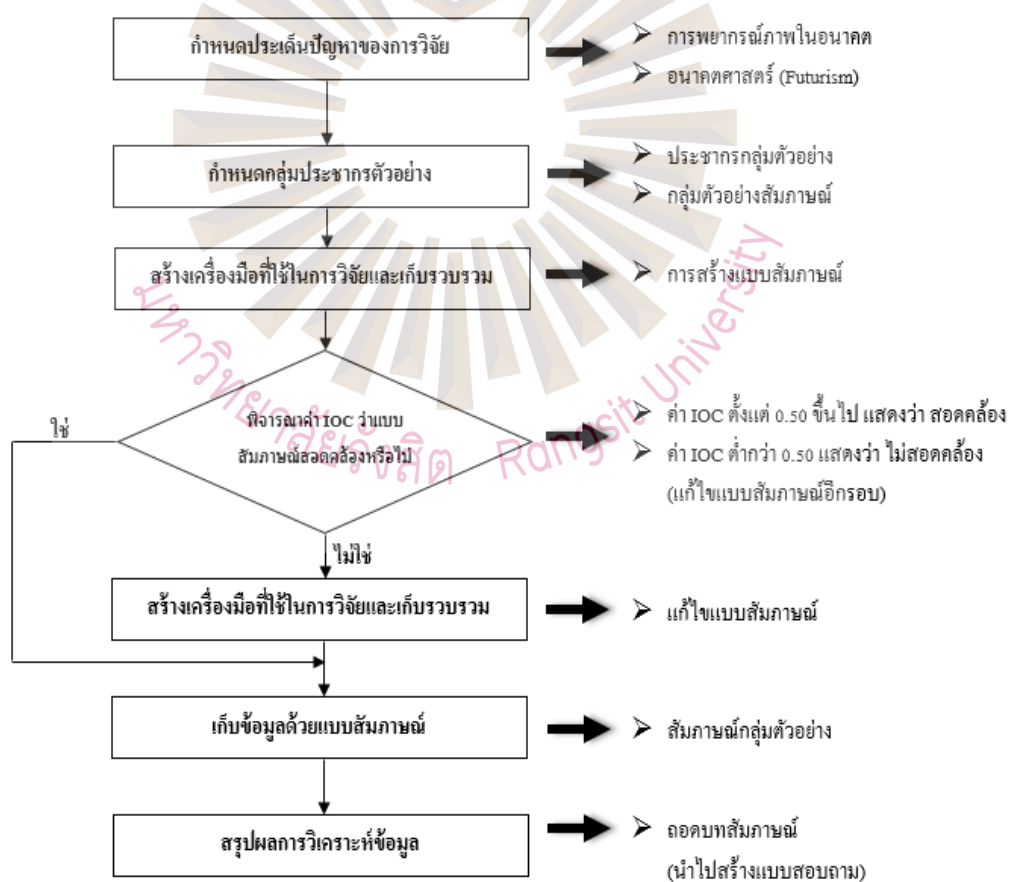
k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

(2) F-test : ANOVA (Analysis of Variance) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนหรือเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยตัวแปรตามจะมีเพียง 1 ตัวอยู่ในมาตรการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale และ ตัวแปรอิสระตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไปอยู่ในมาตรการวัดระดับ Nominal Scale

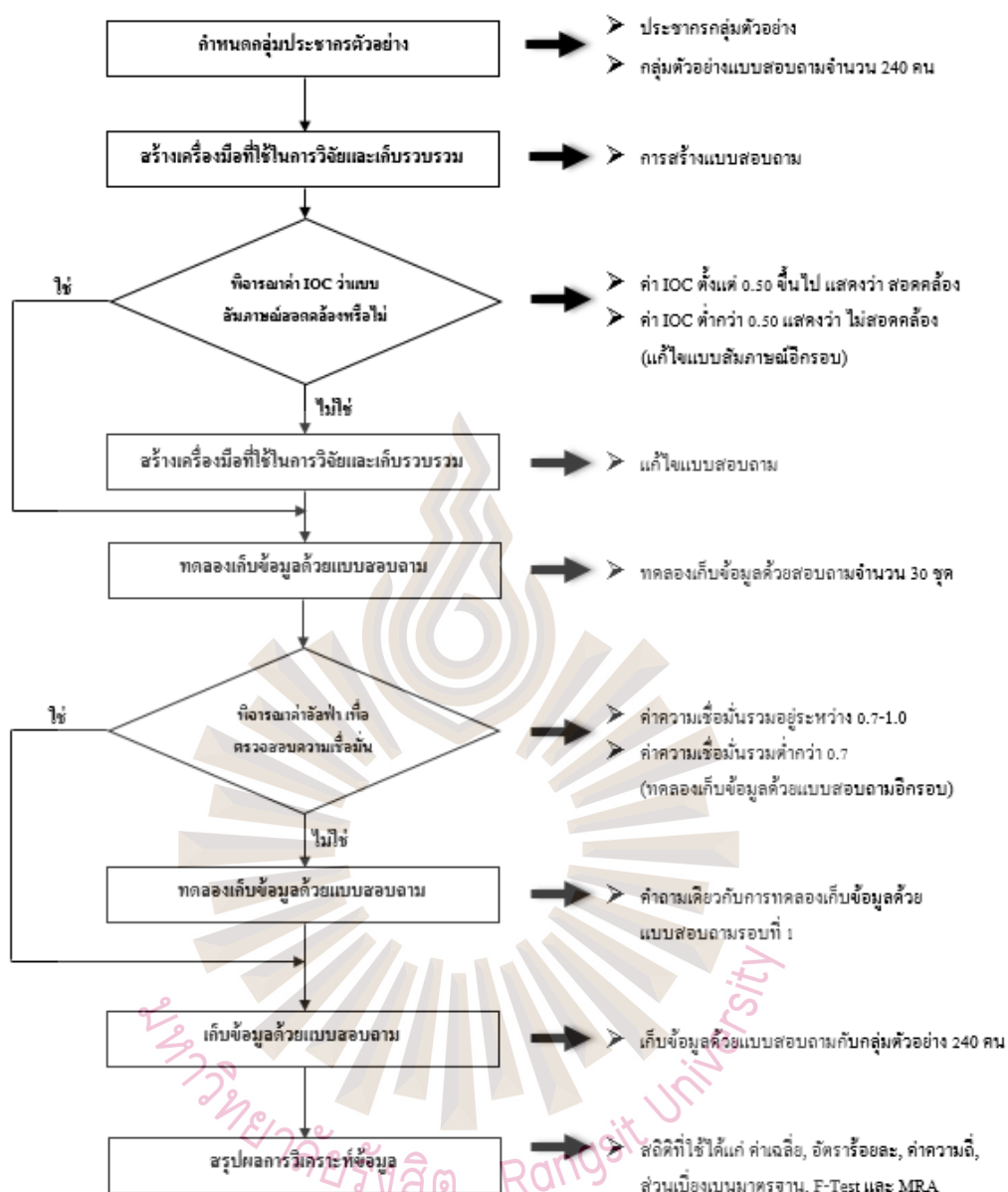
ตารางที่ 3.16 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
1.ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้	Multiple Regression Analysis
2. คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	F-Test
3. คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	F-Test

3.3 กระบวนการงานวิจัย



รูปที่ 3.1 กระบวนการงานวิจัยเชิงคุณภาพ



รูปที่ 3.2 กระบวนการงานวิจัยเชิงปริมาณ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ และ ทำจัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้บริการขนส่งทางถนนจำนวน 5 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาทำเป็นเครื่องมือในการทำแบบสอบถาม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการทำแบบสอบถามมีทั้งหมด 240 คน ซึ่งอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามคิดเป็น 100% โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.801-0.919 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอนบาคของแบบสอบถามทั้งหมดที่นำไปทดสอบกับกลุ่มทดลอง และ ชุดที่นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.7 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ในส่วนของสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) และ F-Test ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบวิเคราะห์ข้อมูล และ นำเสนอผลการทดสอบ วิเคราะห์ข้อมูล สามารถแบ่งออกเป็น 9 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน
- 4.2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงการบริการ
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนจำนวนทั้งหมด 5 คน สามารถสรุปรายละเอียดในส่วนของคุณลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตามตารางที่ 4.1 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

คนที่	ชื่อ-นามสกุล	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	ประสบการณ์ (ปี)	อนุญาตให้ เปิดเผยชื่อ ในงานวิจัย หรือไม่
1	คุณฐพงษ์ สังข์ศิริ	-	ผู้จัดการ ขนส่ง	ขนส่ง	20 ปี	อนุญาต
2	-	-	ผู้จัดการฝ่าย ปฏิบัติการ ขนส่ง	บริษัทให้บริการ ขนส่งสินค้าทาง ถนนแห่งหนึ่ง	10 ปี	ไม่อนุญาต
3	คุณนิภากร บุตร โคตร	47 ปี	ฝ่าย ปฏิบัติการ ขนส่ง	PERFECT TRAILER CO., LTD.	10 ปี	อนุญาต
4	คุณทวี อินทะระ	56 ปี	เจ้าของ กิจการ	KITTIYAPORN (2009) LIMITED PARTNERSHIP	11 ปี	อนุญาต
5	-	-	พนักงานเซล	ACCORD PILOT LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.	8 ปี	ไม่อนุญาต

ในส่วนที่ 2 ของแบบสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นในเรื่องของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลในการ

สัมภาษณ์แต่ละด้านได้ตามตารางที่ 4.2 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบประสิทธิภาพ
ด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้



ตารางที่ 4.2 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่				
	1	2	3	4	5
1. กระบวนการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร	✓	✓	✓	✓	✓
2. การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน	✓	✓	✓	✓	✓
3. การสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน	✓	✓	✓	✓	✓
4. การนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของคนในองค์กร และ การให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่าน	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.2 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่				
	1	2	3	4	5
5. องค์กรของท่านมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านนอกเหนือจากข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้นอีกหรือไม่อย่างไร	มีการจัดชุดฟอร์มให้พนักงานขับรถในกรณีที่พนักงานต้องแต่งกายสุภาพ รัดกุม เพื่อความปลอดภัยในกรณีต้องเข้าไปส่งสินค้าหรือ รับสินค้าในท่าเรือ หรือ โรงงานตามระเบียบที่ลูกค้าแจ้ง	-	บริษัทมีการรักษา ระดับในเรื่องความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า โดยส่งสินค้าให้ถึงปลายทางได้ตามที่ลูกค้าแจ้ง และ รักษาสินค้าให้ถึงปลายทางอย่างปลอดภัย	มีการจัดอบรม เรื่องความปลอดภัยให้แกพนักงาน และ ให้พนักงานขับรถพักผ่อนอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดจุดพักรถระหว่างทาง ให้แก่พนักงานด้วย	-ด้านความปลอดภัยของสินค้า บริษัทมีการอบรมพนักงานขับรถ และ การทำประกันสินค้า หากสินค้าเกิดความเสียหาย ลูกค้าสามารถเคลมสินค้าได้ -ด้านการแต่งกายของพนักงานขับรถ ห้าหลัก ต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ตารางที่ 4.2 สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่				
	1	2	3	4	5
					เนื่องจากบาง โรงงานมีการ กำหนดไว้เพื่อ ความปลอดภัย และ ยังสามารถ สร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กรได้

จากตารางที่ 4.2 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนได้นำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เหมือนกันคือ ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์, การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก, การสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อลูกค้า และ การนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของคนในองค์กร และ การให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ นอกจากนี้ แต่ละบริษัทยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

จากผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนทั้ง 5 คน และ การศึกษาค้นคว้างานวิจัย เพื่อยืนยันปัจจัยด้านประสิทธิภาพก่อนที่จะนำไปพัฒนาทำเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และ คุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และ คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ซึ่งประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน

จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1-4 เที่ยว	4	1.7
5-9 เที่ยว	23	9.6
10-14 เที่ยว	62	25.8
15 เที่ยวขึ้นไป	151	62.9
รวม	240	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.3 สรุปได้ว่า บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนอยู่ที่ 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 อันดับ 2 อยู่ระหว่าง 10-14 เที่ยวต่อเดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 อันดับ 3 อยู่ระหว่าง 5-9 เที่ยวต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และ อันดับ 4 อยู่ระหว่าง 1-4 เที่ยวต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี

มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ล้านบาท	111	46.3
21 ล้านบาท – 40 ล้านบาท	38	15.8
41 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	27	11.3
51 ล้านบาทขึ้นไป	26.7	26.7
รวม	240	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีไม่เกิน 20 ล้านบาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 อันดับ 2 มีมูลค่า 51 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อันดับ 3 มีมูลค่าระหว่าง 21 ล้านบาท-40 ล้านบาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อันดับ 4 มีมูลค่าระหว่าง 41 ล้านบาท-50 ล้านบาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดขององค์กร

ขนาดขององค์กร	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจขนาดเล็ก	201	83.8
ธุรกิจขนาดกลาง	37	15.4
ธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มา: https://th.jobsdb.com/th/th	2	.8
รวม	240	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 อันดับ 2 เป็นธุรกิจขนาดกลาง จำนวนพนักงานระหว่าง 50 – 200 คน ทุนจดทะเบียนระหว่าง 20 – 200 ล้านบาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ อันดับ 3 เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	44	18.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	35	14.6
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	.4
บริษัทจำกัด	138	57.5
บริษัทมหาชนจำกัด	22	9.2
รวม	240	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 อันดับ 2 เป็นรูปแบบธุรกิจกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อันดับ 3 เป็นรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อันดับ 4 เป็นรูปแบบธุรกิจบริษัทมหาชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และ อันดับ 5 เป็นรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขององค์กร	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	11	4.6
3 ปี – 6 ปี	44	18.3
7 ปี – 10 ปี	117	48.8
11 ปีขึ้นไป	68	28.3
รวม	240	100

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินการระหว่าง 7 ปี -10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 อันดับ 2 องค์กรมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อันดับ 3 องค์กรมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจระหว่าง 3 ปี – 6 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ อันดับ 4 องค์กรมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์

ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
1. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า	4.83	.381	มาก
2. สินค้ามีการไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่งจนถึงปลายทาง	4.55	.547	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจเช็คได้แบบ Real Time	4.55	.547	มาก
4. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าขององค์กรท่าน	4.45	.547	มาก
5. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร	4.83	.381	มาก
รวม	4.64	0.481	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อแล้วนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของทั้งสองหัวข้อเท่ากัน คือ ข้อที่ 1 ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า และ ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 สินค้ามีการไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด ตลอดระยะเวลาการขนส่งจนถึงปลายทาง และ ข้อที่ 3 ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจเช็คได้แบบ Real Time โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อที่ 4 ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าขององค์กรท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45)

4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงการบริการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงการบริการ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
1. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน	4.58	.495	มาก
2. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.58	.495	มาก
3. ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้	4.58	.495	มาก
4. สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย	4.58	.495	มาก
5. ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่ท่านคาดหวัง	4.58	.495	มาก
รวม	4.58	0.495	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนด้านการเข้าถึงบริการมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อแล้วนั้น ทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของ

ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้ สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย และ ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่ท่านคาดหวัง

4.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
1. ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือ	4.52	.500	มาก
2. ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง	4.53	.500	มาก
3. พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเชื่อถือได้	4.52	.500	มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
4. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านเลือกใช้ เป็นที่ยอมรับในธุรกิจขนส่งสินค้าในประเทศ	4.52	.500	มาก
รวม	4.52	0.500	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อที่ 2 ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) ส่วนอันดับรองลงมา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 3 หัวข้อ คือ ข้อที่ 1 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ข้อที่ 3 พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเชื่อถือได้ และ ข้อที่ 4 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านเลือกใช้ เป็นที่ยอมรับในธุรกิจขนส่งสินค้าในประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52)

4.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
1. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.58	.495	มาก
2. สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้อย่าง Real Time และ มีความสะดวก	4.83	.381	มาก
3. มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และ รวดเร็ว	4.58	.495	มาก
รวม	4.66	0.457	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อที่ 2 สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้อย่าง Real Time และ มีความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) รองลงมาคือข้อที่ 1 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และ ข้อที่ 3 มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และ รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58)

4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
1. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	4.68	.469	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน	4.53	.500	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของท่าน	4.83	.381	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	4.55	.499	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็วในการให้บริการ	4.58	.495	มาก
6. ท่านมีความพึงพอใจที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก	4.53	.500	มาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
7. ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	4.67	.469	มาก
รวม	4.62	0.473	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมมีความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อนั้น ผู้ส่งออกผลไม้มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) อันดับ 2 คือ ข้อที่ 1 ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) อันดับ 3 คือ ข้อที่ 7 ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) อันดับ 4 คือ ข้อที่ 5 ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) อันดับ 5 คือ ข้อที่ 4 ท่านมีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) และ อันดับ 6 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน และ ข้อที่ 6 ท่านมีความพึงพอใจที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53)

4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้ 2) คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน และ 3. คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน โดยใช้โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และ F-Test มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์สมมติฐาน ความถดถอยเชิงพหุของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน	B	S.E.	Beta	Sig.
1. ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	.357	.039	.427	.000*
2. ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ	-.207	.062	-.277	.001*
3. ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือ	-.045	.030	-.060	.134
4. ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.616	.073	.764	.000*
$R^2 = 0.702$, $F = 14.169$, $*p < 0.05$				

จากตารางที่ 4.13 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ (Sig. = 0.000) ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ (Sig. = 0.001) และ ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Sig. = 0.000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือนอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ร่วมกันอธิบายว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 70.2 ($R^2 = 0.702$) โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้มากที่สุด คือ ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.764) อันดับ 2 คือ ประสิทธิภาพทางด้าน

กระบวนการทางโลจิสติกส์ ($Beta = 0.427$) และ อันดับ 3 คือ ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ ($Beta = -0.277$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.271	.090	.876	.454
ภายในกลุ่ม	236	24.353	.103		
รวม	239	24.624			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.14 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.579	.193	1.894	.131
ภายในกลุ่ม	236	24.046	.102		
รวม	239	24.624			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.15 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	.113	.057	.546	.580
ภายในกลุ่ม	237	24.511	.103		
รวม	239	24.624			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.16 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.779	.195	1.920	.108
ภายในกลุ่ม	235	23.845	.101		
รวม	239	24.624			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.17 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.429	.143	1.395	.245
ภายในกลุ่ม	236	24.195	.103		
รวม	239	24.624			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.18 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.522	.174	1.185	.316
ภายในกลุ่ม	236	34.614	.147		
รวม	239	35.136			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.19 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.509	.170	.916	.434
ภายในกลุ่ม	236	43.741	.185		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.820	.273	1.491	.218
ภายในกลุ่ม	236	43.280	.183		
รวม	239	44.100			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.21 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.205	.068	.428	.733
ภายในกลุ่ม	236	37.778	.160		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.22 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.718	.239	1.640	.181
ภายในกลุ่ม	236	34.418	.146		
รวม	239	35.136			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.23 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.509	.170	.916	.434
ภายในกลุ่ม	236	43.741	.185		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.24 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.509	.170	.916	.434
ภายในกลุ่ม	236	43.741	.185		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.25 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.180	.170	2.522	.058
ภายในกลุ่ม	236	36.803	.185		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.26 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.042	.021	.142	.868
ภายในกลุ่ม	236	35.094	.148		
รวม	239	35.136			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.27 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.285	.142	.768	.465
ภายในกลุ่ม	236	43.965	.186		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.28 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.324	.162	.877	.417
ภายในกลุ่ม	236	43.776	.185		
รวม	239	44.100			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.29 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.510	.255	1.614	.201
ภายในกลุ่ม	236	37.473	.158		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.30 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.510	.255	1.614	.201
ภายในกลุ่ม	236	37.473	.158		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.31 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.425	.106	.719	.580
ภายในกลุ่ม	235	34.711	.148		
รวม	239	35.136			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.32 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.738	.196	1.059	.378
ภายในกลุ่ม	235	43.467	.185		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.33 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.657	.164	.888	.472
ภายในกลุ่ม	235	43.443	.185		
รวม	239	44.100			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.34 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.034	.258	1.643	.164
ภายในกลุ่ม	235	36.950	.157		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.35 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.646	.215	1.474	.222
ภายในกลุ่ม	236	34.490	.146		
รวม	239	35.136			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.36 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.433	.144	.778	.507
ภายในกลุ่ม	236	43.817	.186		
รวม	239	44.250			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.37 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.092	.031	.164	.920
ภายในกลุ่ม	236	44.008	.186		
รวม	239	44.100			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.38 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

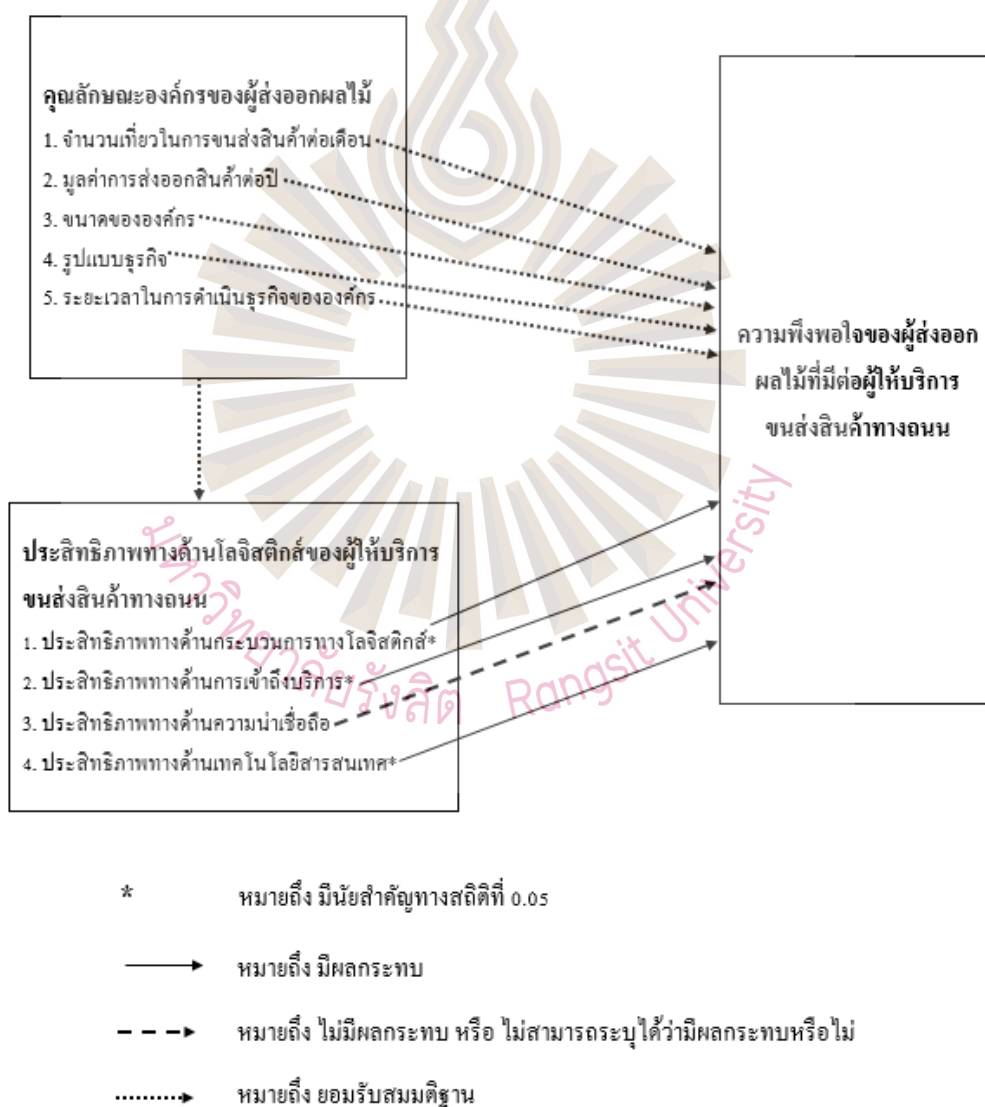
ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งผลไม้ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.327	.109	.684	.563
ภายในกลุ่ม	236	37.656	.160		
รวม	239	37.983			
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05					

จากตารางที่ 4.39 ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และ F-Test สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดัง รูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

จากรูปที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานโดยใช้ F-Test ของคุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน และ คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ยอมรับสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่แจ้งไว้ สามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล และ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการขนส่งทางถนน จำนวน 5 คนใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และ ผู้ส่งออกผลไม้ จำนวน 240 คนใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และ สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยสรุปออกมาตามหัวข้อดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ สามารถแบ่งการสรุปรายละเอียดได้ 2 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ และ สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพจะเป็นการสรุปประเด็นคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการขนส่งทางถนนจำนวน 5 คน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นคำตอบได้ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กระบวนการทางโลจิสติกส์ ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และ ขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และ ทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการใหม่

ด้านการเข้าถึงบริการ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบัน มีบริษัทขนส่งเพิ่มเป็นจำนวนมาก ทำให้การแข่งขันเพิ่มขึ้นตาม การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นวิธีที่จะช่วยทำให้บริษัทได้เปรียบทางการแข่งขัน และ เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น

ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพราะจะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในการให้องค์กรเข้าไปดูแลสินค้าตลอดจนสินค้าถึงปลายทางอย่างปลอดภัย

ด้านการนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กร – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของคนในองค์กร และ การให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อลูกค้า ในการติดตามงานในแต่ละขั้นตอนได้โดยสามารถติดตามได้แบบทันเวลา ผู้ประกอบการจึงได้มี

การนำเทคโนโลยีมาใช้กันแบบหลากหลาย ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีการนำโปรแกรมมาใช้ที่แตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนการทำงาน

5.1.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.2.1 คุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน พบว่า บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนอยู่ที่ 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.9 มีมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 83.8 และ องค์กรมีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระหว่าง 7 ปี -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8

5.1.2.2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่า มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อแล้วนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของทั้งสองหัวข้อเท่ากัน คือ ข้อที่ 1 ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า และ ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83)

ด้านการเข้าถึงบริการมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อแล้วนั้น ทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้ สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย และ ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่ท่านคาดหวัง

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อที่ 2 ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทยโดยรวมคือเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อที่ 2 สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้อย่าง Real Time และ มีความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83)

5.1.2.3 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมมีความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) ผู้ส่งออกผลไม้มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของผู้ส่งออก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) และ ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการของพนักงาน และ มีความพึงพอใจที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53)

5.1.2.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 240 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และ F-test: ANOVA (Analysis of Variance) สรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ขอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ขอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะในแต่ละด้านของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ 2) คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน และ 3) คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน เมื่อทำการวิเคราะห์ และ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนั้น ได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ที่ตั้งไว้ โดยประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ และ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรโรจน์ งามแสงเนตร์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองผู้ประกอบการ และ ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมีอยู่ 3 อันดับ ได้แก่ 1) ด้านการส่งมอบสินค้า 2) บริการที่ตรงเวลา 3) การขนส่งเกิดความเสียหายน้อย ในขณะที่เดียวกันในด้านผู้ให้บริการขนส่งก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้ประกอบการเช่นกันโดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงเวลา 2) ด้านไม่เกิดความเสียหายระหว่างขนส่ง 3) ด้านการขนส่งเกิดความเสียหายน้อย เนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด และ ปิยปราชญ์ ธิติวิรุฬห์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นยานยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน 2) ความพึงพอใจในการให้บริการ 3) ประสิทธิภาพต้นทุน โลจิสติกส์ 4) การดำเนินงานด้านเวลา ซึ่งระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการ ยังสอดคล้องกับ เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่ง โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของทั้ง 4 ปัจจัย คือ 1) การบริการลูกค้า 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) ราคา และ 4) ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ซึ่งในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าทั้ง 4 ปัจจัยนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของผู้ประกอบการ ส่วนประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการวิจัยค้นพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ทั้งหมด 4 ด้าน โดยหนึ่งใน 4 ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการนำระบบ LTS (Logistics Tracking System) มาใช้ในการติดตามการจัดส่งสินค้า ลูกค้าสามารถตรวจเช็คสถานะการจัดส่งของสินค้าได้แบบ Real Time ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าสินค้าไปถึงปลายทางที่ถูกต้อง และ ตรงเวลา และ อัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดต้นทุนการ

ขนส่งของบริษัทขนส่ง กรมศึกษา ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเลือกเส้นทางการขนส่ง นอกจากจะสามารถลดต้นทุนและลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้นอีกด้วย มีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับพนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว และ ยังสอดคล้องกับ ฉัตรพรไชยเสนา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดเส้นทางการขนส่งด้วยวิธีเมตาสทิสติกส์: กรมศึกษาบริษัท ผู้ให้บริการขนส่ง เป็นการศึกษาที่นำวิธีเมตาสทิสติกส์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเส้นทางการขนส่ง และ นำมาช่วยในการลดระยะทางในการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า หลักการเมตาสทิสติกส์ประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดระยะทางจากเดิมลง 493.82 กิโลเมตร สามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้แก่ผู้ให้บริการขนส่ง

ส่วนประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กาญจน์วิจิ ธนโชติรุ่งสาทิธ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการนิยมใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนมากที่สุด และ ได้เทียบเคียงตัวแปรประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ขนส่งออกมาได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านต้นทุนในการขนส่ง 2) เวลาในการขนส่ง 3) ความน่าเชื่อถือในการขนส่ง ซึ่งทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน และ บุญสิตา กิตติศรีวรรณ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การคัดเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัทฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยกระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับขั้นและทฤษฎีพีชชีเซต ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ทางบริษัทฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ใช้ในการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับแรกคือ ด้านต้นทุน รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือในการส่งมอบ การตอบสนอง ความมั่นคงทางการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบ

ไปด้วย จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา งานวิจัยของ เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งหนึ่งใน 4 ข้อของ ปัจจัย มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการด้วย ซึ่งในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าทั้ง 4 ปัจจัยนั้น ซึ่งรวมปัจจัยด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของของผู้ประกอบการ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ขอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะในแต่ละด้านของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้มากที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อนำมาช่วยในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกแก่องค์กร และ สามารถช่วยในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุน และ ลดระยะทางในการขนส่งได้อีกด้วย นอกจากนี้จะสามารถลดต้นทุน และ ลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้นอีกด้วย มีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับพนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว

ปัจจัยอันดับ 2 ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ ไม่ว่าจะเป็น ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า การขนส่งสินค้าไม่ติดขัด มีการอัปเดตข้อมูลในการขนส่งได้อย่าง Real time หรือ การช่วยเพิ่มมูลค่าเพิ่มของสินค้า และ ที่สำคัญคือ การช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และ ขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้

ปัจจัยอันดับ 3 ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ คือ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากบางครั้งลูกค้าอาจมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความรวดเร็วในการตอบสนอง ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จีบต้องได้ มีความสมเหตุสมผลกับบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ควรมีช่องทางในการติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ง่าย

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่ดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนนำผลการศึกษาไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการต่อหรือผู้ที่กำลังจะเริ่มธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน คือ จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเปลืองงบประมาณในการเน้นการสร้างแบรนด์หรือโฆษณาผู้ประกอบการ SME ก็สามารที่จะแข่งขันกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแบรนด์ต่าง ๆ ได้ โดยอาศัยการมีประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการโลจิสติกส์ที่ดี ด้านการเข้าถึงบริการได้ง่าย และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ และ สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 งานวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือมีอิทธิพลกับการเปลี่ยนแปลงกับตัวแปรตาม เช่น มีการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนข้ามประเทศ การมีบริการเคลียร์สินค้าในท่าเรือ และ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์การขนส่งสีเขียว เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ และ นำไปพัฒนาธุรกิจด้านการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต่อไป

5.4.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งเจาะจงการศึกษาค้นคว้าที่เป็นการขนส่งสินค้าภายในประเทศเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาการขนส่งระหว่างประเทศ เช่น การขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนมากยิ่งขึ้น

5.4.3 การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ดังนั้น ผู้วิจัยควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวอีกครั้ง โดยควรเจาะลึกในการหาคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2562). *การแถลงข่าวการค้าระหว่างประเทศของไทย เดือนมีนาคม ปี 2562*. สืบค้นจาก https://www.ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename=contents_attach/555153/555153.pdf&title=555153&cate=1434&d=0
- กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ. (2545). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กระทรวงอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักโลหิตศีกส์. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพโลหิตศีกส์ภาคอุตสาหกรรมพื้นที่ภาคกลาง*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- กาญจน์วชิ ฐนโชติรุ่งสาทิศ. (2557). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลหิตศีกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(88) (ตุลาคม-ธันวาคม 2557), 309-342. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUthiparithatJournal/article/view/244827/166411>
- การค้าไทย. (2561). *รายชื่อผู้ส่งออก-นำเข้า*. สืบค้นจาก <http://www2.ops3.moc.go.th/ie/Default.aspx>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *รูปแบบองค์กรธุรกิจ*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=381
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2562). *การแถลงข่าวการค้าระหว่างประเทศของไทย*. สืบค้นจาก http://www.tpso.moc.go.th/sites/default/files/ppt_export_kumphaaphanth_62_final_nonbu.pdf
- ขวัญใจ ภู่งวง. (2552). *ความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งศึกษากรณีบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ความหมายขององค์กร. (2563). สืบค้น 30 ตุลาคม, 2563 จาก <https://sites.google.com/site/managementmeaningwebsite/bth-thi-2-xngkhkar-laea-hlakkar-cadkar/2-1-khwam-hmay-khxng-xngkhkr>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ค่านาย อภิปรีชาสกุล. (2556). การการขนส่งสินค้าในงานโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- จุไรพร พินิจชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จิตพงษ์ อัยสานนท์. (2562). มองรอบทิศ คิดอย่างซัพพลายเชน การขนส่งสินค้าต่อเนื่องหลายรูปแบบ. สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=934§ion=5&issues=76>
- ญาณิสรา สุกสิทธิ์มงคล. (2555). ความคิดเห็น และความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการไหว้พระ 9 วัด กับ ขสมก. : ศึกษาเฉพาะโปรแกรมการเดินทางของเขตการเดินรถที่ 1 (อุ้งบางเขน) (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรพร ไชยเสนา. (2560). รายงานวิจัย เรื่อง การจัดเส้นทางการขนส่งด้วยวิธีเมตาสีทิสติกส์กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). เศรษฐกิจไทยปี 2562: ชะลอลงแต่ยังเติบโตดี. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_22Jan2019.aspx
- ธนิต โสรัตน์. (2550). โหมดการขนส่งทางถนน. สืบค้นจาก <http://www.tanitsorat.com/view.php?id=54>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสิเนสอาร์ แอนด์ ดี.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทลัง. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นระ คมนามูล. (2550). ความหมาย โลจิสติกส์ ในด้านการขนส่ง. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=589&read=true&count=true

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นพพล ภคพงศ์พันธุ์. (2551). การเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการจัดส่งสินค้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กแผ่นและเหล็กม้วน (Unpublished Master's thesis). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- บุญลิตา กิตติวีรพจน์. (2554). การคัดเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัทอานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยกระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับชั้นและทฤษฎีฟัซซี่เซต (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่ง โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ประไพพิมพ์ สุชีวินนันทน์ และประสพชัย พสุนนท์. (2555). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 29(2)(ตุลาคม – ธันวาคม 2559), 31-48. สืบค้นจาก file:///C:/Users/MSATER-EN7/Downloads/69461-Article%20Text-163223-1-10-20161025.pdf
- พิชญ์ ฟองศรี. (2554). วิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- มริษา ไกรจู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- มัลลิกา บุนนาค. (2548). สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมไทยไทยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ไทย-วัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554ก). ความหมายของคุณลักษณะ. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554ข). ความหมายขององค์กร. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัชวลี วรวุฒิ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วสินธุ์ ไตรนากุล. (2556). คุณภาพบริการและการปฏิบัติงานด้านระบบโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ
จากทางบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีการใช้ผู้แทนจำหน่ายในการจัดส่งสินค้า (Unpublished
Independent Study). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- วิชิต อุ๋อัน. (2548). การวิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- วัชรโรจน์ งามแสงเนตร. (2555). การเปรียบเทียบการจัดระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์
จากมุมมองของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการขนส่ง (Unpublished Master's
thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วรรณพร ใจบุญ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการโครงการสายตรวจรถตู้บริการรับ-
ส่งประชาชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน (Unpublished
Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิลปชัย อุ่นอรุณ. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อ
กำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล
จำกัด (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2520). ภูมิภาคของประเทศไทย. สืบค้นจาก
<http://www.royin.go.th/?knowledges=ภูมิภาคของประเทศไทย>
- สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ. (2562). เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและการประมาณค่า. สืบค้นจาก
<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/A3-16.pdf>
- สุชาติา สนธิเวช. (2551). ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์
(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ
มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2550). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การ
ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- หฤษฎ์ วรโชติรุ่งเรือง. (2552). *การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท วาตะ เอ็นจิเนียริง จำกัด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- อมาวลี อัมพันศิริรัตน์. (2557). *มโนทัศน์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, 1(2)(พฤษภาคม - สิงหาคม 2557), 68-80.* สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/scnet/article/view/52596>
- อักรพล ชุนนเกียรติ์สกุล. (2559). *การลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Akbar, T. (2016, February 20). 5 Ways to Enhance Your Logistical Efficiency and Improve Customer Relations. *Business 2 Community*. Retrieved from <https://www.business2community.com/product-management/5-ways-enhance-logistical-efficiency-improve-customer-relations-01457007>
- Briggs, E., Landry, T. D., & Daugherty, P. J. (2010). Investigate The Influence Of Velocity Performance On Satisfaction With Third Party Logistics Service. *Industrial Marketing Management*, 39(2010), 640-649.
- IM2. (2015). *Logistics management*. Retrieved from <https://www.im2market.com/2015/06/21/1453>
- ITBS. (2007). *ความหมายของการขนส่ง*. Retrieved from http://www.itbsthai.com/knowledge_detail.php?LID=1&ID=1
- Lai, K. -H., & Cheng, T. C. E. (2009). *Just in Time Logistics*. Retrieved from file:///C:/Users/Administrator/Downloads/9781315590875_googlepreview.pdf
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River NJ: Prentice Hall.
- Logisticafe. (2019). *Multimodal Transport Operator*. Retrieved from <https://www.logisticafe.com/2009/10/multimodal-transport/>
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Rattanatat. (2019). *Industrial Logistics Performance Index Key Success Factor*. Retrieved from

<https://doi.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-09-09-00>

SMEs Knowledge Center. (2014). *การขนส่งทางบก*. Retrieved from

https://www.sme.go.th/upload/mod_download/03-B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%81.PDF

Vimonmass. (2014). *บริษัทเล็ก VS บริษัทใหญ่ เลือกอย่างไรดี*. Retrieved from

<https://th.jobsdb.com/th/th>





The image features a large, faint watermark of the Rangsit University logo in the background. The logo is a circular emblem with a stylized flame or sunburst at the top, radiating lines forming a circle, and the university's name in Thai and English at the bottom.

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มพิจารณาข้อความในการสัมภาษณ์เชิงลึก และประเมินความตรงเชิงเนื้อหา
(Content Validity)

แบบฟอร์มพิจารณาข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก และ ประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity)

เรื่อง กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการศึกษา กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้
2. แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหานี้ประกอบด้วย 2 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในการขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)
3. วิธีการและขั้นตอนการประเมิน การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และ ข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และ วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ
 ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
4. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการเขียนข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงไว้ในช่องที่กำหนดให้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศิริวรรณ กาวีชา

นักศึกษาปริญญาโท (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตการจัดการ โลจิสติกส์)

มหาวิทยาลัยรังสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. ตำแหน่ง
4. หน่วยงาน
5. ประสบการณ์ทำงาน
6. อนุญาตให้ผู้วิจัยเปิดเผยชื่อในงานวิจัยหรือไม่

ท่านมีความเห็นว่า

.....

.....

.....

.....

.....

คะแนน IOC	1	0	-1

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย (กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)

1. กระบวนการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

ท่านมีความเห็นว่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คะแนน IOC	1	0	-1

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

ท่านมีความเห็นว่า

[illegible]

คะแนน IOC	1	0	-1

สิ่งที่ควรปรับปรุง



4. การนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของคนในองค์กรและการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

ท่านมีความเห็นว่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คะแนน IOC	1	0	-1

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

5. องค์กรของท่านมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านนอกเหนือจากข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้นอีกหรือไม่ อย่างไร

ท่านมีความเห็นว่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คะแนน IOC	1	0	-1

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. ตำแหน่ง
4. หน่วยงาน
5. ประสบการณ์ทำงาน
6. อนุญาตให้ผู้วิจัยเปิดเผยชื่อในงานวิจัยหรือไม่

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์)

1. กระบวนการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

2. การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

3. การสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. การนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของ คนใน องค์กรและการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการ ให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. องค์กรของท่านมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรท่านนอกเหนือจากข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้นอีกหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้



ภาคผนวก ค

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม (Content Validity)

เรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการศึกษา ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้
2. แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหานี้ประกอบด้วย 3 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้
 - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้
3. วิธีการและขั้นตอนการประเมิน การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และ ข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index-- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ
 - ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 - ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 - ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
4. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศิริวรรณ กาวิชา

นักศึกษาปริญญาโท (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตการจัดการโลจิสติกส์)

มหาวิทยาลัยรังสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน () 1. 1-4 เที่ยว () 2. 5-9 เที่ยว () 3. 10-14 เที่ยว () 4. 15 เที่ยวขึ้นไป				
2. มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี () 1. ไม่เกิน 20 ล้านบาท () 2. 20 ล้านบาท – 200 ล้านบาท () 3. 201 ล้านบาทขึ้นไป				
3. ขนาดขององค์กร () 1. ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวนพนักงาน ไม่เกิน 50 คน () 2. ธุรกิจขนาดกลาง จำนวนพนักงาน ระหว่าง 50 – 200 คน () 3. ธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป				

(ตารางมีต่อ)

ข้อคำถาม	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
8. รูปแบบธุรกิจ () 1. กิจการเจ้าของคนเดียว (proprietorship) () 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด (limited partnership) () 3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ (ordinary partnership) () 4. บริษัทจำกัด (company limited) () 5. บริษัทมหาชนจำกัด (public company limited) () 6. ธุรกิจขนาดย่อม (small business)				
9. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร () 1. น้อยกว่า 3 ปี () 2. 3 ปี – 6 ปี () 3. 7 ปี – 10 ปี () 4. 11 ปีขึ้นไป				

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

2.1 ประสิทธิภาพทางด้านการบริหารทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าได้นำกระบวนการทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้ามาใช้ในการให้บริการ				
2. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า				
3. สินค้ามีการไหลลื่น ไม่ติดขัด ตลอดระยะเวลาการขนส่งจนถึงปลายทาง				
4. ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจเช็คได้แบบ Real Time				
5. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าขององค์กรท่าน				
6. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร				

2.2 ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิดความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน				
2. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว				
3. ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้				
4. สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย				
5. ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการได้ตรงตามที่ท่านคาดหวัง				

2.3 ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือ				
2. ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำการขนส่งไปยังปลายทาง				
3. พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเชื่อถือได้				
4. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านเลือกใช้ เป็นที่ยอมรับในธุรกิจขนส่งสินค้าในประเทศ				

2.4 ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1	
1. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว				
2. สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้อย่าง Real Time และ มีความสะดวก				
3. มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และ รวดเร็ว				

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า				
2. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน				
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับองค์กรของท่าน				
4. ท่านมีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า				
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็วในการให้บริการ				
6. ท่านคิดว่าจะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก				
7. ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า				



แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหนึ่งงานวิจัย ของนักศึกษาปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ส่งออกผลไม้ ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม ตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และ ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและได้
ผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่อ้างอิงรายบุคคล
และนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และ ข้อมูลคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง

1. จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน

() 1. 1-4 เที่ยว

() 2. 5-9 เที่ยว

() 3. 10-14 เที่ยว

() 4. 15 เที่ยวขึ้นไป

2. มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี

() 1. ไม่เกิน 20 ล้านบาท

() 2. 21 ล้านบาท – 40 ล้านบาท

() 3. 41 ล้านบาท-50 ล้านบาท

() 4. 51 ล้านบาทขึ้นไป

3. ขนาดขององค์กร

() 1. ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท

() 2. ธุรกิจขนาดกลาง จำนวนพนักงานระหว่าง 50 – 200 คน ทุนจดทะเบียนระหว่าง

20 – 200 ล้านบาท

() 3. ธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทขึ้นไป

ที่มา: <https://th.jobsdb.com/th/th>

4. รูปแบบธุรกิจ

- () 1. กิจการเจ้าของคนเดียว (proprietorship) () 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด (limited partnership)
- () 3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ (ordinary partnership) () 4. บริษัทจำกัด (company limited)
- () 5. บริษัทมหาชนจำกัด (public company limited)

5. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

- () 1. น้อยกว่า 3 ปี () 2. 3 ปี – 6 ปี
- () 3. 7 ปี – 10 ปี () 4. 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดที่ท่านเห็นว่าควรมีอยู่ในองค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน และเลือกตอบเพียงช่องเดียว โดยมีการกำหนดให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทาง ถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง				ไม่เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง
ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า					
2. สินค้ามีการไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด ตลอดระยะเวลาการ ขนส่งจนถึงปลายทาง					
3. ข้อมูลข่าวสารมีการไหลลื่นที่ดี มีการแจ้งอัปเดตข้อมูลเป็นระยะ สามารถตรวจสอบได้แบบ Real Time					
4. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าของ องค์กรท่าน					
5. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าช่วยลดต้นทุนการ ดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และขนส่งสินค้า ให้กับองค์กร					
ด้านการเข้าถึงบริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายเมื่อเกิด ความต้องการในการใช้บริการเร่งด่วน					
2. ท่านคิดว่าผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3. ราคาในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสามารถเข้าถึง และ จับต้องได้					
4. สามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว มีช่องทางในการติดต่อที่ หลากหลาย					
5. ผู้ประกอบการขนส่งตอบสนองความต้องการ ได้ตรงตามที่ท่าน คาดหวัง					
ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความน่าเชื่อถือ					
2. ท่านไว้วางใจที่จะส่งมอบสินค้าต่อไปให้ผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทำ การขนส่งไปยังปลายทาง					
3. พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ สามารถเชื่อถือได้					
4. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านเลือกใช้ เป็นที่ยอมรับในธุรกิจ ขนส่งสินค้าในประเทศ					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อช่วยสนับสนุน การตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว					
2. สามารถเช็คสถานะของสินค้าได้อย่าง Real Time และ มีความ สะดวก					
3. มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และ รวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการกำหนดให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านพึงพอใจ

3 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่พึงพอใจ

1 หมายถึง ระดับความเห็น ที่ท่านไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจเป็น อย่างยิ่ง	←	→	ไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่ง	
1. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กับ องค์กรของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านมีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และ รวดเร็วในการให้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านมีความพึงพอใจที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำอีก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านมีความพึงพอใจที่จะเชื่อถือในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างครบถ้วน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ศิริวรรณ กาวิชา
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤษภาคม 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (เกียรตินิยมอันดับ 1), 2559 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, 2563
ที่อยู่ปัจจุบัน	52/576 หมู่ 7 บ้านเพ็ญทิพย์ ตึกม่วง ห้อง 2A ตำบลหลักหมาก อำเภอมือง ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000
สถานที่ทำงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัดบางกอก มะขามหวาน
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานส่งออก

