

An Analysis of Logistics Efficiency and Organizational Factors Affecting Satisfaction of Fruit Exporters in Central Thailand towards Road Freight Services

Chalita Thriyawanich¹, Supaporn Kotrsongkram², Udom Phunlarp³ and Saichon Chamekchat⁴

Master of Business Administration Program in Sustainable Logistics and Supply Chain Management,
Bangkok Thonburi University, Thailand

¹E-mail: chalita.thr@bkkthon.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-3973-4098>

²E-mail: nang_ksk@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-3522-8422>

³E-mail: udom.phu@bkkthon.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-6072-7969>

⁴E-mail: saichon200129@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-9487-2596>

Received 12/11/2024

Revised 21/11/2024

Accepted 21/12/2024

Abstract

Background and Aims: Fruit export is a major industry in Thailand, particularly in the central region. Road Freight Services covers over 80% of domestic logistics but faces rising costs. This research aims to (1) study the relationship between organizational characteristics and transportation service satisfaction, (2) analyze the influence of logistics efficiency on satisfaction, and (3) propose guidelines for improving logistics management efficiency.

Methodology: The study employed a mixed-methods approach, conducting in-depth interviews with five transportation business executives and analyzing data through content analysis. A questionnaire with a reliability of 0.920 was used to collect data from 240 fruit exporters through convenience sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, ANOVA, and multiple regression analysis.

Results: The findings revealed that (1) different organizational characteristics had no effect on road freight services satisfaction, (2) logistics efficiency significantly influenced satisfaction at a high level (mean = 4.58), with information technology having the strongest influence (Beta = 0.764), followed by logistics processes (Beta = 0.427), while service accessibility showed negative influence (Beta = -0.277), and reliability showed no significant influence, (3) development guidelines should focus primarily on improving information technology systems and logistics processes.

Conclusion: Service providers should develop technology systems and improve process efficiency while maintaining equal service standards for all customer groups.

Keywords: Logistics Efficiency; Road Freight Services; Fruit Exporters' Satisfaction



การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์และลักษณะองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ในภาคกลางต่อบริการขนส่งสินค้าทางถนน

ชลิตา ตรียาวนิช¹, สุภาพร โคตรสงคราม², อุดม พูลลาภ³ และ สายชล ฉ่ำเอ็กฉัตร⁴

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การส่งออกผลไม้เป็นอุตสาหกรรมสำคัญของไทย โดยเฉพาะภาคกลาง การขนส่งทางถนนครอบคลุมการขนส่งภายในประเทศกว่าร้อยละ 80 แต่พบปัญหาต้นทุนโลจิสติกส์สูงขึ้น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรกับความพึงพอใจต่อการบริการขนส่ง (2) วิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจ และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์

ระเบียบวิธีการวิจัย: ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารธุรกิจขนส่ง 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ส่งออกผลไม้จำนวน 240 ราย โดยสุ่มตัวอย่างตามสะดวก มีความเชื่อมั่น 0.920 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: พบว่า (1) คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้า (2) ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.58) โดยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลมากที่สุด (Beta = 0.764) รองลงมาคือด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ (Beta = 0.427) และด้านการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลเชิงลบ (Beta = -0.277) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ (3) แนวทางการพัฒนาควรเน้นการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการทางโลจิสติกส์เป็นหลัก

สรุปผล: ผู้ให้บริการควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งรักษามาตรฐานการบริการให้เท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์; การขนส่งสินค้าทางถนน; ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

บทนำ

การส่งออกผลไม้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะในภาคกลางซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีการผลิตผลไม้หลากหลายชนิดเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2565) สินค้าผลไม้จากภาคกลาง เช่น ทุเรียน มังคุด และลำไย เป็นผลผลิตที่มีศักยภาพสูงในการสร้างรายได้จากการส่งออก นับเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและเศรษฐกิจระดับชาติ (ศิริวรรณ กาวีชา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์, 2564)

การส่งออกผลไม้ของไทยมีการบริหารจัดการที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่เกษตรกรในแหล่งผลิตสำคัญทั่วประเทศโดยเฉพาะภาคกลางที่เป็นแหล่งผลิตผลไม้คุณภาพ ผ่านผู้รวบรวมและโรงงานแปรรูปที่ทำหน้าที่เพิ่มมูลค่าผลผลิต จนถึงผู้ส่งออกที่กระจายสินค้าสู่ตลาดต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบปัญหาต้นทุนโลจิสติกส์ที่สูงขึ้นจากการขาดแคลนตู้คอนเทนเนอร์และค่าขนส่งระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของผลไม้ไทยในตลาดโลก (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2565)

การขนส่งสินค้าทางถนนเป็นรูปแบบการขนส่งที่มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมส่งออกผลไม้ โดยครอบคลุมการขนส่งสินค้าภายในประเทศมากกว่าร้อยละ 80 ของปริมาณการขนส่งทั้งหมด (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564) เพื่อให้ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจในบริการขนส่ง บริการขนส่งสินค้าทางถนนจำเป็นต้องมีการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการส่งมอบที่รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า (กิตตินาถ นุ่นทอง และคณะ, 2564)

การศึกษาก่อนหน้านี้ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เช่น ความน่าเชื่อถือของบริการ ความรวดเร็วในการขนส่ง และความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ (ปกรณ โอภาสวิทยารักษ์ และศตวรรษ บุษยศิริโรจน์, 2565) นอกจากนี้ มิติคุณภาพการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของข้อมูลการขนส่งและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในกลุ่มผู้ส่งออกผลไม้ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564)

ลักษณะองค์กรและปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ส่งออก เช่น ขนาดของกิจการและประสบการณ์ในการส่งออก ยังมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพของบริการโลจิสติกส์ โดยพบว่าผู้ส่งออกที่มีกิจการขนาดใหญ่และมีประสบการณ์มาก มักแสดงความพึงพอใจในบริการในระดับที่สูงกว่า (วรวิชัย สดคมขำ และคณะ, 2567) อย่างไรก็ตาม วณิชยุดา วาจิรัมย์ และคณะ, 2565) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางบุคคลของผู้ส่งออกไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ ดังนั้น จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่มีบทบาทเสริม เช่น นวัตกรรมและเทคโนโลยีในกระบวนการขนส่ง ซึ่งช่วยปรับปรุงการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากความสำคัญดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง โดยเน้นศึกษาบริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการ พร้อมทั้งสำรวจลักษณะองค์กรของผู้ส่งออก เพื่อพัฒนาแนวทางการปรับปรุงบริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกผลไม้ไทย โดยการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะ成为ข้อมูลที่สำคัญในการสร้างกลยุทธ์โลจิสติกส์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้

สมมติฐานการวิจัย

H1 คุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแตกต่างกัน

H2 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งออกผลไม้และการขนส่ง

การส่งออกผลไม้เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะในภาคกลางซึ่งเป็นแหล่งผลิตผลไม้คุณภาพหลายชนิด (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2565) Wei and Prompanyo (2021) ได้ศึกษาปัจจัยด้านโลจิสติกส์ในการเลือกเส้นทางการส่งออกผลไม้จากไทยไปจีน พบว่าปัจจัยสำคัญประกอบด้วย ต้นทุนการขนส่ง เวลาในการขนส่ง สภาพแวดล้อมด้านพิธีการศุลกากร และความสามารถในการขนส่ง โดยผลไม้ซึ่งเป็นสินค้าที่เน่าเสียง่ายต้องการการควบคุมอุณหภูมิและความชื้นระหว่างการขนส่งเป็นพิเศษ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออก

คุณลักษณะองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งและความพึงพอใจ วรวิญญู สดคมขำ และคณะ (2567) พบว่าผู้ส่งออกที่มีขนาดกิจการใหญ่มักมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่า เนื่องจากมีอำนาจต่อรองมากกว่า สอดคล้องกับ Nuttaporn et al (2023) ที่พบว่าปริมาณการส่งออกที่แตกต่างกันส่งผลต่อความซับซ้อนในการจัดการโลจิสติกส์ คุณลักษณะองค์กร เช่น สถานที่ตั้ง ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และสัดส่วนสัญญาของลูกค้าในกิจการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์กรที่มีคุณสมบัติเหล่านี้สามารถปรับตัวได้ดีกับความท้าทายในกระบวนการส่งออก (Zhu et al, 2023)

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่ง

กิตตินาถ นุ่นทอง และคณะ (2564) ได้ระบุองค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่สำคัญ ประกอบด้วยความเร็วในการขนส่ง ความน่าเชื่อถือของบริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ การจัดการข้อมูล และการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

งานวิจัยของพรทิพย์ ต้นติวเศศักดิ์ และคณะ (2565) กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการส่งออกทุเรียนไปจีน ซึ่งประกอบด้วย ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ความน่าเชื่อถือของบริการ การรักษาคุณภาพสินค้า ผ่านการขนส่งที่ควบคุมอุณหภูมิ และ ความยืดหยุ่นในการจัดการปัญหา ปัจจัยเหล่านี้ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้นำเข้าและศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย

ปกรณ โสภาสววิทยารักษ์ และศตวรรษ บุนยศิริโรจน์ (2565) พบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

Zhu et al (2023) พบว่า การเน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของสินค้า และการตอบสนองความต้องการของตลาด เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการส่งออก

การใช้เทคโนโลยีในการขนส่ง

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า โดย Zhang and Smutkupt (2021) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการธุรกิจขนส่ง พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการวางแผนเส้นทางการขนส่ง การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Applications) ใน

การสื่อสารและติดตามสถานะการขนส่ง สามารถช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและลดต้นทุนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Su et al (2021) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมอุณหภูมิระหว่างการขนส่งสินค้าที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ COVID-19 พบว่าการนำระบบตรวจสอบอุณหภูมิอัจฉริยะ (Smart Temperature Monitoring) และแพลตฟอร์มการมองเห็นห่วงโซ่ความเย็น (Cold Chain Visibility Platform) มาใช้ สามารถช่วยในการรักษาคุณภาพสินค้าตลอดกระบวนการขนส่งและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ระบบดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการขนส่งสินค้าประเภทผลไม้ซึ่งต้องการการควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสมตลอดเส้นทางขนส่ง

นอกจากนี้ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ยืนยันความสำคัญของ ระบบสารสนเทศ เครือข่ายการให้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ว่าเป็นปัจจัยเชิงบวกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานบริการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะการเพิ่มคุณภาพและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอุตสาหกรรมขนส่ง

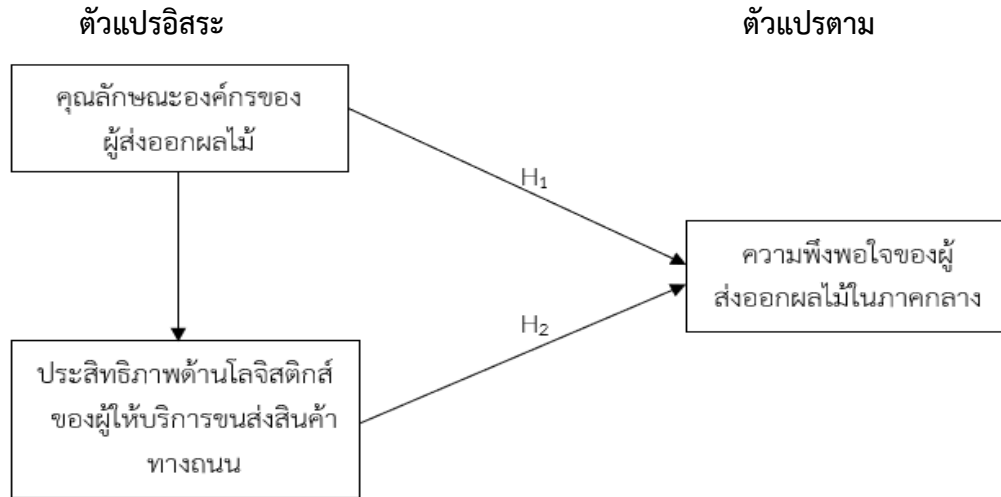
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดย Davis and Mentzer (2006) ได้เสนอองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในบริการ การรับรู้คุณภาพบริการ คุณค่าที่ได้รับ และความพึงพอใจโดยรวม ในขณะที่ Parasuraman et al (1988) ได้นำเสนอมิติคุณภาพบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ลูกค้า

นิภา จันทรสว่าง และคณะ (2566) ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการแบบครบวงจร และความพึงพอใจของลูกค้ามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้า ทั้งสองงานวิจัยยังเน้นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพการบริการ และ ความยึดมั่นของลูกค้า ซึ่งช่วยสนับสนุนความไว้วางใจและการใช้งานบริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต

แนวคิดเหล่านี้สัมพันธ์กับการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์และลักษณะองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ เนื่องจากผู้ส่งออกผลไม้มีความต้องการเฉพาะในด้านการขนส่ง โดยเฉพาะการควบคุมอุณหภูมิและระยะเวลาการขนส่งที่รวดเร็วเพื่อรักษาคุณภาพสินค้า การให้บริการจึงต้องตอบสนองทั้งด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพการขนส่งและคุณภาพบริการในมิติต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ส่งออก ทั้งนี้ ลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยทั้งสองด้านควบคู่กันเพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งออกแต่ละราย

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ตามแนวคิดของ Creswell and Plano Clark (2018) ที่เสนอว่าการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจะช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้ลึกซึ้งและรอบด้านมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความรวดเร็วในการขนส่ง ความน่าเชื่อถือของบริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ การจัดการข้อมูลและการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามแนวทางของ Patton (2015) จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในธุรกิจขนส่งไม่น้อยกว่า 5 ปี ใช้เวลาสัมภาษณ์ 1-2 ชั่วโมงต่อคนตามข้อเสนอของ Nastasi and Schensul (2005)

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างตามแนวทางของ Merriam (2018) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปและคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (1977)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) ตามแนวทางของ Krippendorff (2019)

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ส่งออกผลไม้ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์และมีที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 595 ราย (กรมการค้าต่างประเทศและกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามแนวทางของ Etikan et al (2016) เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือวิจัย

พัฒนาแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของ Davis and Mentzer (2006) และ Parasuraman et al (1988) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลคุณลักษณะองค์กร (2) ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และ (3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการขนส่ง โดยส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดำเนินการใน 2 ส่วน คือ (1) ความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และ (2) ความเชื่อมั่นโดยทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.920 และรายด้านดังนี้ ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ = 0.847 ด้านการเข้าถึงบริการ = 0.919 ด้านความน่าเชื่อถือ = 0.881 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ = 0.836 ด้านความพึงพอใจ = 0.833

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย:

1. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) สำหรับทดสอบ H1 ตามวิธีของ Fisher (1925)
2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับทดสอบ H2 ตามแนวทางของ Hair et al (2019)

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน และความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง ผลการวิจัยสรุปในรูปแบบตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์และลักษณะองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประเด็นการศึกษา	ผลการวิจัย
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง	- ขนาดกิจการ - ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ - ปริมาณการส่งออก - ประเภทผลไม้ที่ส่งออก	พบว่าคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ทุกด้านไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทาง	- ความรวดเร็วในการขนส่ง - ความน่าเชื่อถือของบริการ - ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	พบว่าประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทาง

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประเด็นการศึกษา	ผลการวิจัย
ถนนที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง	- การจัดการข้อมูลและการสื่อสาร - การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ถนนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้	- แนวทางปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์ - การใช้เทคโนโลยีขั้นสูง - การพัฒนาบุคลากร	พบว่าการพัฒนาเทคโนโลยี การฝึกอบรมพนักงาน และการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยสินค้าเป็นแนวทางที่ตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกได้ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ขนาดกิจการและระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลางมีความแตกต่าง โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่และประสบการณ์มากมีแนวโน้มพึงพอใจสูงกว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เช่น ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออก แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ การฝึกอบรมพนักงาน และการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ส่งออกได้อย่างเหมาะสม ผลเหล่านี้สะท้อนถึงความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและการปรับตัวขององค์กรขนส่งเพื่อตอบโจทย์ความคาดหวังของลูกค้าในอุตสาหกรรมส่งออกผลไม้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและคุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=240)

หมวดหมู่	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน	15 เที่ยวขึ้นไป	151	62.90
	10-14 เที่ยว	62	25.80
	5-9 เที่ยว	23	9.60
	1-4 เที่ยว	4	1.70
มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	ไม่เกิน 20 ล้านบาท	111	46.20
	21 ล้านบาท – 40 ล้านบาท	38	15.80
	41 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	27	11.30
	51 ล้านบาทขึ้นไป	64	26.70
ขนาดขององค์กร	ธุรกิจขนาดเล็ก	201	83.80
	ธุรกิจขนาดกลาง	37	15.40
	ธุรกิจขนาดใหญ่	2	0.80
รูปแบบธุรกิจ	บริษัทจำกัด	138	57.50

หมวดหมู่	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	กิจการเจ้าของคนเดียว	44	18.30
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	35	14.60
	บริษัทมหาชนจำกัด	22	9.20
	ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	0.40
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	น้อยกว่า 3 ปี	11	4.60
	3 ปี – 6 ปี	44	18.30
	7 ปี – 10 ปี	117	48.80
	11 ปีขึ้นไป	68	28.30

จากตารางที่ 2 พบว่าด้านจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน ส่วนใหญ่มีการขนส่ง 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน (151 คน, 62.90%) น้อยที่สุดคือ 1-4 เที่ยว (4 คน, 1.70%) ด้านมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ส่วนใหญ่มีมูลค่าไม่เกิน 20 ล้านบาท (111 คน, 46.20%) รองลงมาคือ 51 ล้านบาทขึ้นไป (64 คน, 26.70%) ด้านขนาดขององค์กร ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (201 คน, 83.80%) น้อยที่สุดคือธุรกิจขนาดใหญ่ (2 คน, 0.80%) ด้านรูปแบบธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด (138 คน, 57.50%) น้อยที่สุดคือห้างหุ้นส่วนสามัญ (1 คน, 0.40%) ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 7-10 ปี (117 คน, 48.80%) น้อยที่สุดคือน้อยกว่า 3 ปี (11 คน, 4.60%) โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ดำเนินงานในรูปแบบบริษัทจำกัด มีประสบการณ์ 7-10 ปี มีการขนส่งมากกว่า 15 เที่ยวต่อเดือน และมีมูลค่าการส่งออกไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน	4.83	0.38	มาก
ความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวม	4.68	0.46	มาก
ความเชื่อถือในการให้บริการ	4.67	0.46	มาก
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.58	0.49	มาก
การตอบสนองความต้องการ	4.55	0.49	มาก
การให้บริการของพนักงาน	4.53	0.50	มาก
ความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	4.53	0.50	มาก
ภาพรวม	4.62	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 นี้เป็นผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง พบว่าผู้ส่งออกผลไม้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.62, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.83, S.D. = 0.38) ความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวม อยู่ในอันดับที่สอง (ค่าเฉลี่ย =

4.68, S.D. = 0.46) ความเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในอันดับที่สาม (ค่าเฉลี่ย = 4.67, S.D. = 0.46) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในอันดับที่สี่ (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) การตอบสนองความต้องการ อยู่ในอันดับที่ห้า (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D. = 0.49) การให้บริการของพนักงานและความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.53, S.D. = 0.50) โดยทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (n=240)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	รายละเอียด
ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	4.64	0.48	มาก	-ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.83, S.D. = 0.38) -ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.83, S.D. = 0.38) -การไหลลื่นของสินค้าและข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D. = 0.54) -การสร้างมูลค่าเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 4.45, S.D. = 0.54)
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.58	0.49	มาก	-การเข้าถึงบริการเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) -การตอบสนองรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) -ราคาเข้าถึงได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) -ติดต่อง่าย หลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) -ตรงความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.52	0.50	มาก	-ความไว้วางใจในการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.53, S.D. = 0.50) -ภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.52, S.D. = 0.50) -ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.52, S.D. = 0.50) -เป็นที่ยอมรับในธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.52, S.D. = 0.50)
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	0.51	มาก	-ระบบติดตามสถานะสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.65, S.D. = 0.48) -การแจ้งเตือนสถานะแบบ Real-time (ค่าเฉลี่ย = 4.63, S.D. = 0.49) -ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.60, S.D. = 0.52) -การรายงานผลการขนส่งแบบดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.53)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง พบว่าจากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.64, S.D. = 0.48) โดยความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าและการช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.83) รองลงมาคือการไหลลื่นของสินค้าและข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.55) และการสร้างมูลค่าเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 4.45) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (ค่าเฉลี่ย = 4.61, S.D. = 0.51) โดยระบบติดตามสถานะสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือการแจ้งเตือนสถานะแบบ Real-time (ค่าเฉลี่ย = 4.63) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.60) และการรายงานผลการ

ขนส่งแบบดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย = 4.58) ด้านการเข้าถึงบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D. = 0.49) โดยทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่การเข้าถึงบริการเร่งด่วน การตอบสนองรวดเร็ว ราคาเข้าถึงได้ ติดต่อย่ง่าย หลากหลายช่องทาง ตรงความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.52, S.D. = 0.50) โดยความไว้วางใจในการส่งมอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) ส่วนภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และการเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.52)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย H1 ผลการทดสอบด้วย F-test

ตัวแปรคุณลักษณะองค์กร	F	Sig.	ผลการทดสอบ
จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน	0.876	0.454	ไม่แตกต่าง
มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี	1.894	0.131	ไม่แตกต่าง
ขนาดขององค์กร	0.546	0.580	ไม่แตกต่าง
รูปแบบธุรกิจ	1.920	0.108	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	1.395	0.245	ไม่แตกต่าง

*p < 0.05

ตารางที่ 5 พบว่าคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ทุกด้านไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. > 0.05) ได้แก่จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน (F = 0.876, Sig. = 0.454) มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี (F = 1.894, Sig. = 0.131) ขนาดขององค์กร (F = 0.546, Sig. = 0.580) รูปแบบธุรกิจ (F = 1.920, Sig. = 0.108) ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (F = 1.395, Sig. = 0.245)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย H2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	0.357	0.039	0.427	0.000*	มีอิทธิพล
ด้านการเข้าถึงบริการ	-0.207	0.062	-0.277	0.001*	มีอิทธิพล
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.045	0.030	-0.060	0.134	ไม่มีอิทธิพล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.616	0.073	0.764	0.000*	มีอิทธิพล

R² = 0.702, F = 14.169, *p < 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลมากที่สุด (Beta = 0.764, Sig. = 0.000) รองลงมาคือด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ (Beta = 0.427, Sig. = 0.000) ด้านการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลเชิงลบ (Beta = -0.277, Sig. = 0.001) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไม่มีอิทธิพล (Beta = -0.060, Sig. = 0.134) ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 70.2 (R² = 0.702) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 14.169)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้มากที่สุด โดยควรมุ่งเน้นการพัฒนาระบบติดตามสถานะสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนสถานะแบบ Real-time เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และพัฒนาระบบการรายงานผลการขนส่งในรูปแบบดิจิทัล

ลำดับถัดมาควรพัฒนาด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมา โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า การพัฒนาระบบเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน การปรับปรุงการไหลลื่นของสินค้า และข้อมูล รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ

ในด้านการเข้าถึงบริการ แม้จะพบว่าไม่มีอิทธิพลเชิงลบ แต่ยังคงต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสมดุล โดยควรปรับปรุงระบบการให้บริการเร่งด่วน พัฒนาการตอบสนองความต้องการให้รวดเร็วขึ้น กำหนดราคาที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ รวมถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

สำหรับด้านความน่าเชื่อถือ แม้จะไม่พบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็ไม่ควรละเลย ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการสร้างความไว้วางใจในการส่งมอบ การพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร การปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน และการสร้างการยอมรับในธุรกิจขนส่ง

การพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการทางโลจิสติกส์ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง

พบว่าผู้ส่งออกผลไม้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการโดยรวม และด้านความเชื่อถือในการให้บริการ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

พบว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้

ควรให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้ พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบติดตามสถานะสินค้า และการแจ้งเตือนแบบ Real-time ปรับปรุงกระบวนการทางโลจิสติกส์ เน้นความรวดเร็วในการส่งมอบและการ

ลดต้นทุน พัฒนาการเข้าถึงบริการให้มีความสมดุล ทั้งด้านราคาและช่องทางการติดต่อ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ผ่านการพัฒนาภาพลักษณ์และมาตรฐานการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

H1 ปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากคุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

H2: ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลมากที่สุด ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์มีอิทธิพลรองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลเชิงลบ ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 70.2

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาคกลาง

ผลการวิจัยพบว่าผู้ส่งออกผลไม้มิมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภา จันทรวงศ์ และคณะ (2566) ที่พบว่าการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าเกษตร ผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่าคุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจนั้น แตกต่างจากงานวิจัยของกิตติดนัท นุ่นทอง และคณะ (2564) ที่พบว่าขนาดธุรกิจและระยะเวลาดำเนินงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis and Mentzer (2006) ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าคุณลักษณะขององค์กรผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาของผู้ให้บริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ส่งออกได้อย่างมีมาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชิดพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ที่พบว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกันสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มช่วยสร้างความพึงพอใจในระดับสูง และยังสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al (1988) ที่เน้นความสำคัญของการสร้างมาตรฐานการบริการที่สม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ส่งออกมีความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกันโดยไม่ขึ้นกับคุณลักษณะองค์กร อาจเป็นผลมาจากการแข่งขันในธุรกิจขนส่งที่สูงขึ้นทำให้ผู้ให้บริการต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานเพื่อรักษาลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ตันติวิเศษศักดิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่าการแข่งขันในตลาดส่งออกผลไม้ทำให้ผู้ให้บริการขนส่งต้องยกระดับมาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในระดับมาก โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยวรวิญญู สดคมขำ และคณะ (2567) ที่พบว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการโลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะระบบติดตามสถานะสินค้าและการแจ้งเตือนแบบ Real-time นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Su et al (2021) ที่พบว่าการใช้เทคโนโลยีในการจัดการห่วงโซ่อุปทานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการและความพึง

พอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์มีอิทธิพลรองลงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ กาวิชา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ที่พบว่าความรวดเร็วในการขนส่งและการลดต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออก และสอดคล้องกับ Wei and Prompanyo (2021) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพด้านกระบวนการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกเส้นทางขนส่งผักและผลไม้ การพบว่าด้านการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลเชิงลบ แตกต่างจากงานวิจัยของวณิศยุดา วาจิรัมย์, ณัฐวิวัฒน์ ภควันฉัตร และกฤติยา อิศวเรศตระกูล (2565) ที่พบว่า การเข้าถึงบริการมีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของพื้นที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของปรกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์ และศตวรรษ บุษยศิริโรจน์ (2565) ที่พบว่า การเข้าถึงบริการที่ง่ายเกินไปอาจส่งผลต่อคุณภาพการบริการได้ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือที่ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญนั้น แตกต่างจากทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al (1988) ที่ระบุว่าความน่าเชื่อถือเป็นมิติสำคัญของคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhu et al (2023) ที่พบว่าในการส่งออกผลไม้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและกระบวนการมีความสำคัญมากกว่าความน่าเชื่อถือขององค์กร ทั้งนี้ ความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 70.2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีอิทธิพลสูงต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang and Smutkupt (2021) ที่พบว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้

ผลการวิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ประการแรก การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuttaporn et al (2023) ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในยุค New Normal โดยเฉพาะระบบติดตามสถานะสินค้าและการแจ้งเตือนแบบ Real-time นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มศักยภาพโลจิสติกส์ภาคเกษตร ประการที่สอง การปรับปรุงกระบวนการทางโลจิสติกส์ โดยเน้นความรวดเร็วและการลดต้นทุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wei and Prompanyo (2021) ที่เสนอว่าการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกเส้นทางขนส่งผลไม้ระหว่างไทย-จีน และสอดคล้องกับพรทิพย์ ตันติวิเศษศักดิ์ และคณะ (2565) ที่พบว่า การบริหารต้นทุนและความรวดเร็วในการขนส่งเป็นกลยุทธ์สำคัญของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้ ประการที่สาม การพัฒนาการเข้าถึงบริการให้มีความสมดุล แม้จะพบอิทธิพลเชิงลบ แต่สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) ที่เสนอว่าการบริการต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการเข้าถึงได้ง่ายและคุณภาพบริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของชิตพงษ์ อัยสานนท์, ชุตติเดช มั่นคงธรรม และชลิตา ตริยานิช (2567) ที่เสนอให้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายแต่มีมาตรฐาน ประการที่สี่ การเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ แม้จะไม่พบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตตินาท นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณนิ และดารณี พลอยจั่น (2564) ที่พบว่าความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อความภักดีของลูกค้าในระยะยาว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Su et al (2021) ที่เน้นความสำคัญของการสร้างความน่าเชื่อถือในการขนส่งสินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ แนวทางการพัฒนาทั้งหมดนี้สอดคล้องกับการศึกษาของกรมส่งเสริมการเกษตร (2565) ที่ระบุว่า การพัฒนาระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจรเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถ

การแข่งขันของการส่งออกผลไม้ไทย และสอดคล้องกับ Creswell & Plano Clark (2018) ที่เสนอว่าการพัฒนาประสิทธิภาพต้องอาศัยการบูรณาการหลายมิติเข้าด้วยกัน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแตกต่างกัน ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐาน พบว่าคุณลักษณะองค์กรทุกด้านไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกิตตินาถ นุ่นทอง และคณะ (2564) ที่พบว่าขนาดธุรกิจและระยะเวลาดำเนินงานมีผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการขนส่งในปัจจุบันมีการพัฒนามาตรฐานการบริการให้มีความสม่ำเสมอสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ที่พบว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกันช่วยสร้างความพึงพอใจในระดับสูง

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Su et al (2021) และ Nuttaporn et al (2023) ที่พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในยุคดิจิทัล ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์มีอิทธิพลเชิงบวกรองลงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wei and Prompanyo (2021) ที่พบว่าประสิทธิภาพกระบวนการเป็นปัจจัยสำคัญในการขนส่งผลไม้ ด้านการเข้าถึงบริการมีอิทธิพลเชิงลบ ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al (1988) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์ และศตวรรษ บุนยศิริโรจน์ (2565) ที่พบว่า การเข้าถึงบริการที่ง่ายเกินไปอาจส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhu et al (2023) ที่พบว่าในการส่งออกผลไม้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและกระบวนการมีความสำคัญมากกว่าความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 70.2 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ กาวีชา และนพพล สุวรรณทรัพย์ (2564) ที่พบว่าประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย ผู้ให้บริการขนส่งควรมุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบติดตามสถานะสินค้าแบบ Real-time การแจ้งเตือนอัตโนมัติ การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรปรับปรุงกระบวนการทางโลจิสติกส์ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการลดต้นทุน ผ่านการวางแผนเส้นทาง การจัดการทรัพยากร การพัฒนาระบบคลังสินค้า และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่น

1.3 ควรพัฒนาการเข้าถึงบริการให้มีความสมดุลระหว่างความสะดวกและคุณภาพบริการ โดยกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน พัฒนาช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และรักษาระดับราคาที่เหมาะสม

1.4 ควรรักษามาตรฐานการบริการให้เท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะองค์กรไม่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยควรจัดทำมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน พัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพ และฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการขนส่งสินค้า ทั้งด้านประสิทธิภาพของระบบ การยอมรับเทคโนโลยี ความคุ้มค่าในการลงทุน และแนวโน้มเทคโนโลยีในอนาคต

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบเชิงลบ โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางการแก้ไขปัญหา

2.3 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของผู้ส่งออกผลไม้ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษากรณีศึกษา

2.4 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังภูมิภาคอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

2.5 ควรศึกษาผลกระทบของปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายภาครัฐ สถานการณ์โลก การแข่งขันในตลาดระหว่างประเทศ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ที่มีต่อประสิทธิภาพการขนส่ง

เอกสารอ้างอิง

กรมการค้าต่างประเทศ และกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2567). *ฐานข้อมูลผู้ส่งออกผลไม้ที่จดทะเบียนประจำปี 2567*. กระทรวงพาณิชย์.

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2565). *สถานการณ์การผลิตและการตลาดผลไม้ไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

กิตตินาถ นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และดารณี พลอยจั่น. (2564). ปัจจัยคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4(3), 42-63.

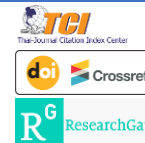
ชิตพงษ์ อัยสานนท์, ชุตติเดช มั่นคงธรรม และชลิตา ตริยานิช. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. *วารสารวิชาการและการวิจัยสหสาขา*, 4(2), 645-662.

นิภา จันทรสว่าง, สมจิตร ล้วนจำเริญ, สุภมาส อังศุโชติ และกฤษฎาภรณ์ รุจิธำรงกุล. (2566). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพลูกค้าของตัวแทนบริการขนส่งสินค้าทางถนนในตลาดกลางผักและผลไม้แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 12(2), 16-32.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์ และศตวรรษน์ บุญยศิริโรจน์. (2565). ปัญหาและคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 4(2), 30-46.

- พรทิพย์ ตันติวิเศษศักดิ์, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า และสุภาพ วงศ์ศรีสุนทร. (2565). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกทุเรียนไทยไปประเทศจีนเพื่อรองรับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากโควิด. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 7(1), 323-342.
- วณิชยุดา วาจิรัมย์, ญัณฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร และกฤติยา อิศวเรศตระกูล. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าบนถนนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 145-154.
- วรวิชัย สดคมขำ, ลัดดาวัลย์ สำราญ และโสธยา สุภาพล. (2567). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 1(1), 58-70.
- ศิริวรรณ กาวีชา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 95-108.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2564). *บทวิเคราะห์ศักยภาพโลจิสติกส์ภาคเกษตรกรรม*. Retrieved June 8, 2024, from: www.oae.go.th.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Davis, B. R., & Mentzer, J. T. (2006). Logistics service-driven loyalty: An exploratory study. *Journal of Business Logistics*, 27(2), 53-73.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Fisher, R. A. (1925). *Statistical methods for research workers*. Oliver & Boyd.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Krippendorff, K. (2019). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). SAGE.
- Merriam, S. B. (2018). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Nastasi, B. K., & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*, 43(3), 177-195.
- Nuttaporn, P., Theerin, S., Phusit, S., & Arunee, S. (2023). Strategic factors influencing fruit export business operations in Thailand's new normal era in the world after COVID-19. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 5(3), 37-41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.



- Su, M., Zhao, J., Qi, G., Kim, J., & Park, K. S. (2021). Online retailer cold chain physical distribution service quality and consumers: Evidence from China during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 1(1), 1-18.
- Wei, Y., & Prompanyo, M. (2021). Analysis of Logistics Factors of Route Selection for Fruits and Vegetables from Thailand to China. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*. 7(4), 307-321.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.
- Zhang, Y., & Smutkupt, S. (2021). Online logistics service quality: A case study of Chinese home appliance retailing delivery. *Journal of Supply Chain Management: Research and Practice*, 15(1), 16-26.
- Zhu, W., Nattapassorn, T., & Anan, T. (2023). The management approach to increase the efficiency of durian exports from Thailand to the People's Republic of China. *Journal of Social Science and Culture*, 7(10), 124–136.

