

วิธีอ้างอิงบทความนี้: จิรัง จิรังคานนท์ และปรีชา วรารัตน์ไชย. (2566). ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 35-46.

Received:	May	03, 2022
Revised:	June	14, 2022
Accepted:	February	07, 2023

ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

จิรัง จิรังคานนท์^{1*} และ ปรีชา วรารัตน์ไชย²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จำนวน 118 องค์กร กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม 89 องค์กร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง 5 องค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ โดยที่ด้านทรัพยากรมีความสำคัญที่ 4.44 และคุณภาพบริการมีความสำคัญที่ 4.38 ปัจจัยทรัพยากรพบว่าเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับความสำคัญ 4.79 และปัจจัยคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับความสำคัญ 4.61 ปัจจัยด้านทรัพยากรและ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ พบว่า ความได้เปรียบด้านต้นทุนขององค์กรธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi Regression Analysis พบว่าตัวแปรด้านทรัพยากร การจัดการมีอิทธิพลโดยมีค่า $t = -6.117$ และ $Sig.=.000$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านการตอบสนองในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านต้นทุน $t = 5.132$ และ $Sig.=.000$ ความได้เปรียบด้านความแตกต่างพบว่าตัวแปรการเงินมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ที่ $t = 12.809$ และ $Sig.=.000$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ที่ $t = 2.566$ และ $Sig.=.012$ และความได้เปรียบในการแข่งขันพบว่าด้านทรัพยากร การเงินมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน $t = 2.365$ และ $Sig.=.020$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน $t = -6.632$ และ $Sig.=.000$

คำสำคัญ: คลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ทรัพยากร คุณภาพบริการ ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: s60467808001@ssru.ac.th

² อาจารย์วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: preecha.wa@ssru.ac.th

Factors of Resources and Service Quality Influencing Competitive Advantage of Public Cold Storage Warehouse Organization

Jirung Jirungkanont^{1*} and Preecha Vararattanachai²

Abstract

The objectives of this study were to: 1) study the factors of resource availability and service quality that influencing the competitive advantage of public cold storage warehouses; and 2) analyze the relationship between resource availability and service quality and the competitive advantage of public cold storage warehouses. This study was mixed method research. The population employed for the study was 118 public cold storage warehouses organizations from the database of public warehouse, cold storage and silos businesses registered by the Department of Internal Trade, Ministry of Commerce (data on March 9, 2021). There are 89 organizations that responded, and five senior management organizations provided in-depth interviews, and used queries as data collection tools analyzed by descriptive statistics and to test hypotheses by analyzing multiple regressions. The results of the research revealed that factors related to resources and service quality had a significant effect on the competitive advantage of the public cold storage warehouse business in terms of cost. When applying multi-regression analysis, it was found that factors on resources regarding management had $t = -6.117$ and $\text{sig.} = .000$, and factors on quality service regarding the response to service had an influence on cost advantage, having $t = 5.132$ and $.000$ when considering the advantage on differences. At $t = 12.809$ and $\text{Sig.} = .000$, it was discovered that monetary variables influenced differential advantage. In terms of service quality, the reliability factor was found to influence the differential advantage at $t = 2.566$ and $\text{Sig.} = .012$. Competitive advantage discovered that financial resources influenced competitive advantage $t = 2.365$ and $\text{Sig.} = .020$, whereas service quality discovered that reliability influenced competitive advantage $t = -6.632$ and $\text{Sig.} = .000$.

Keywords: Public cold storage warehouse, Resources, Service quality, Competitive advantage

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Business Administration, Program in Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Email: s60467808001@ssru.ac.th

²Lecturer, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Email: preecha.wa@ssru.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

องค์การคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ถือว่าเป็นผู้อยู่เบื้องหลังในการผลักดันอุตสาหกรรมเกษตร อาหารแปรรูป สภาพการแข่งขันในธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นถือเป็นธุรกิจที่คู่แข่งรายใหม่จะเข้าสู่ธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เนื่องจากในการตัดสินใจลงทุนต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย แต่การแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจนี้มักมาจากสงครามราคา ที่ผู้ประกอบการแต่ละองค์การมักจะกำหนดราคาแบบตัดราคากันเองเพื่อแย่งชิงลูกค้าซึ่งเป็น ปัญหาที่ผู้ประกอบการต้องร่วมมือกันแก้ไขให้เกิดการพัฒนาต่อไป (อนุสร อติโรจนสกุล , 2553)

ข้อมูลจากสถาบันอาหารปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมอาหารมีหลายประการเช่นสงครามการค้าระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ผลกระทบจากการจัดระเบียบการประมงของไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (Illegal, Unreported and Unregulated Fishing , IUU Fishing) ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงและผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายแรงงานต่างด้าวที่เข้มงวด ความเสี่ยงจากภาวะผลผลิตลดลง ข้อมูลจาก Food industry outlook 2561 ได้รายงานสัดส่วน GDP อุตสาหกรรมอาหารเทียบกับ GDP อุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ

21.8, 21.9, 21.9, 21.6 และประมาณการ 21.7 และมีสัดส่วน GDP อุตสาหกรรมอาหารเทียบกับ GDP รวมเท่ากับร้อยละ 6.1, 6.1, 6.1, 5.9 และ 5.8 ในปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 การส่งออกสินค้าอาหารในปี 2563 ลดลงร้อยละ 4.1 (สถาบันอาหาร, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาความได้เปรียบในการแข่งขัน การรักษาเสถียรภาพทางการแข่งขันกิจการห้องเย็นสาธารณะ จึงนำประเด็นปัญหาดังกล่าว เข้าสู่กระบวนการวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

3. สมมติฐานของการวิจัย

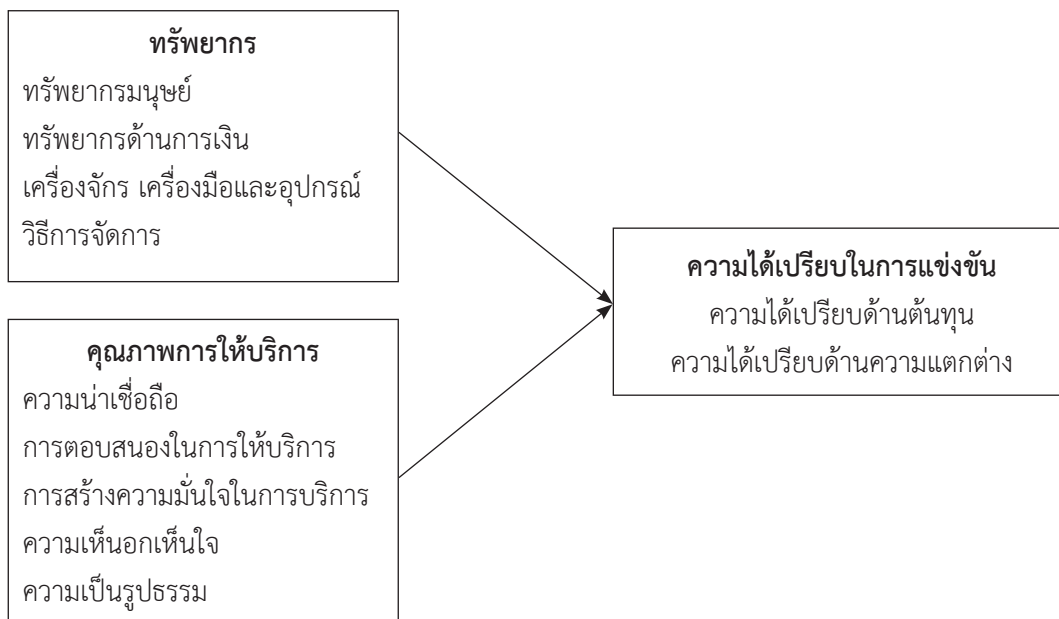
ปัจจัยด้านทรัพยากร และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จำนวน 118 องค์กร ที่ใช้คลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะจากฐานข้อมูลของทะเบียนประกอบการคลังสินค้า ห้องเย็นและโซโลสาธารณะกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รวมทั้งสิ้น 118 องค์กร ณ วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม 89 องค์กร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง 5 องค์กร

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือของการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย พื้นฐานขององค์กรจำ เป็นคำถามแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทรัพยากรและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบตามระดับความสำคัญของปัจจัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้เห็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการองค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเพื่อการแข่งขัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบ

สัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และสัมภาษณ์ Online (Conference interview)

การสร้างเครื่องมือได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี การจัดการคลังสินค้าห้องเย็น ทรัพยากร คุณภาพบริการ และความได้เปรียบในการแข่งขัน ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย เครื่องมือผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ผ่านเกณฑ์ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจผู้ประกอบการในองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะโดยแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการ Online (Google form) และติดตามการตอบแบบสอบถามโดยวิธีการโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร วารสารงานวิจัย และบทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทำการบันทึกและแปลผลในโปรแกรมดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานขององค์การ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความสำคัญ

ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีตัวเลือกตอบ 5 ระดับใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา คะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงระดับคะแนน มีความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ทรัพยากร และ คุณภาพบริการ กับ การจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะสู่การได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

B = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

t = ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

man = ทรัพยากรมนุษย์

money = การเงิน
 mc = เครื่องจักร
 mgm = การจัดการ
 rel = ด้านความน่าเชื่อถือ
 res = การตอบสนองในการให้บริการ
 real = ความเป็นรูปธรรม
 assu = การสร้างความมั่นใจในการบริการ
 resp = ความเห็นอกเห็นใจ
 cost adv = ความได้เปรียบด้านต้นทุน
 diff adv = ความได้เปรียบด้านความแตกต่าง
 comp adv = ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นระดับหัวหน้าแผนกมากที่สุดที่ร้อยละ 49.44 รองลงมาคือระดับผู้จัดการที่ร้อยละ 44.94 พบว่า 1-10 ล้านบาทสูงที่สุดที่ร้อยละ 26.97 พบว่า 1-10 ล้านบาทสูงที่สุดที่ร้อยละ 26.97 รองลงมา

ได้แก่ 100-200 ล้านบาทที่ร้อยละ 15.73 ช่วงปีที่ก่อตั้งองค์การพบว่าช่วงปีที่ก่อตั้ง 2541-2550 มีสัดส่วนสูงที่สุดที่ร้อยละ 42.70 รองลงมาคือช่วงปี 2551-2560 ที่ร้อยละ 23.60 จำนวนพนักงานพบว่าองค์การมีจำนวนพนักงานในช่วง 100-200 คนมากที่สุดที่ร้อยละ 40.45 รองลงมาจำนวนพนักงานในช่วง 51-100 คนที่ร้อยละ 32.58 ระบบมาตรฐานที่ได้รับการรับรองพบว่าทุกองค์การได้รับการรับรองในระบบมาตรฐาน GMP และ HACCP รองลงมาได้แก่ ISO 9001 และ ISO 14001 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความสำคัญและลำดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผู้ความได้เปรียบในการแข่งขัน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญโดยใช้ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความสำคัญและลำดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผู้ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญ
ด้านทรัพยากร	4.44	.497	มากที่สุด	
บุคคล	4.25	.434	มากที่สุด	4
เงิน	4.28	.452	มากที่สุด	3
เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์	4.79	.412	มากที่สุด	1
การจัดการ	4.44	.499	มากที่สุด	2
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.38	.485	มากที่สุด	
ความน่าเชื่อถือ	4.61	.491	มากที่สุด	2
การตอบสนองในการให้บริการ	4.45	.500	มากที่สุด	3
การสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.09	.288	มาก	4
ความเห็นอกเห็นใจ	4.07	.252	มาก	5
ความเป็นรูปธรรม	4.66	.475	มากที่สุด	1

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรและปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยด้านทรัพยากรที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .497 ซึ่งมากกว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .485

ด้านทรัพยากรพบว่าทุกองค์ประกอบมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยที่เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับ 1 ที่ 4.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .412 และบุคคลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .434

ด้านคุณภาพบริการพบว่าองค์ประกอบความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองในการให้บริการมีระดับความสำคัญมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย 4.66 , 4.61 และ 4.45 ตามลำดับ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .475 , .491 และ .500 ตามลำดับ โดยที่ความเห็นอกเห็นใจและการสร้างความมั่นใจใน

การบริการมีระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 และ 4.09 ตามลำดับ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .252 และ .288 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพการบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าท่องเที่ยวสาธารณะ พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านต้นทุนขององค์การธุรกิจคลังสินค้าท่องเที่ยวสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis โดยวิธี Enter method พบว่าตัวแปรด้านทรัพยากร การจัดการมีอิทธิพลโดยมีค่า $t = -6.117$ และ $Sig.=.000$ และด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านการตอบสนองในการให้บริการมีอิทธิพลที่ $t = 5.132$ และ $Sig.=.000$ ดังข้อมูลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านต้นทุน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	4.5	1.551		2.9	0.005
man	-3.04E-15	0.145	0	0	1
money	3.32E-16	0.117	0	0	1
mc	-2.81E-15	0.111	0	0	1
mgm	-0.5	0.082	-0.496	-6.117	0
rel	-5.75E-15	0.097	0	0	1
res	0.5	0.097	0.497	5.132	0
real	-9.23E-15	0.131	0	0	1
assu	7.19E-15	0.145	0	0	1
resp	-9.25E-15	0.07	0	0	1

Multiple R = .942a R Square = .888 Adjusted R Square = .875 Std. Error = .178

ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่างขององค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis พบว่าตัวแปร

การเงินมีอิทธิพลที่ $t = 12.809$ และ $\text{Sig.} = .000$ และด้านคุณภาพการให้บริการพบว่าตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลที่ $t = 2.566$ และ $\text{Sig.} = .012$ ดังข้อมูลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.800	1.241		-1.450	.151
man	3.858E-16	.116	.000	.000	1.000
money	1.200	.094	1.109	12.809	.000
mc	-4.186E-15	.088	.000	.000	1.000
mgm	5.826E-15	.065	.000	.000	1.000
rel	.200	.078	.201	2.566	.0
res	9.743E-15	.078	.000	.000	1.000
real	-1.708E-16	.105	.000	.000	1.000
assu	-1.477E-15	.116	.000	.000	1.000
resp	9.528E-16	.056	.000	.000	1.000

Multiple R = .932a R Square = .868 Adjusted R Square = .853 Std. Error = .193

ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis พบว่าการเงิน

มีอิทธิพลที่ $t = 2.365$ และ $\text{Sig.} = .020$ และด้านคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลที่ $t = -6.632$ และ $\text{Sig.} = .000$ ดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และคุณภาพบริการที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	6.967	1.681		4.145	.000
man	1.051E-14	.157	.000	.000	1.000
money	.300	.127	.270	2.365	.020
mc	2.050E-15	.120	.000	.000	1.000
mgm	-6.769E-16	.089	.000	.000	1.000
rel	-.700	.106	-.685	-6.632	.000
res	-3.010E-15	.106	.000	.000	1.000
real	-6.159E-15	.142	.000	.000	1.000
assu	-.167	.157	-.084	-1.059	.293
resp	-3.057E-16	.076	.000	.000	1.000

Multiple R = .942a R Square = .888 Adjusted R Square = .875 Std. Error = .178

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะที่ระดับความสำคัญมากที่สุด

ทรัพยากรและคุณภาพบริการมีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยทรัพยากรมีคะแนนความสำคัญมากกว่าคุณภาพบริการ

ด้านทรัพยากรพบว่าเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ได้คะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่การจัดการที่ โดยที่บุคคลได้คะแนนน้อยที่สุด

ด้านคุณภาพบริการพบว่าความเป็นรูปธรรมได้คะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความน่าเชื่อถือ โดยที่ความเห็นอกเห็นใจได้คะแนนความสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผลการศึกษาพบว่า

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ (สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559) แต่มีความแตกต่างจากงานวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาของการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน (ประวร ไชยอ้าย, 2556)

2. วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบการใส่ตัวแปรต้นทุกตัวเข้าในสมการ (Enter method) ในการวิเคราะห์ปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ Multi regression analysis พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

ธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ ทรัพยากรได้แก่การเงิน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมผลิตวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความสำคัญของการจัดการธุรกิจที่ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญได้แก่จัดการด้านการเงิน และ ทรัพยากรมนุษย์ (มนัส สุภาพ, 2558) และด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยความได้เปรียบด้านต้นทุน ทรัพยากร ได้แก่ ด้านการจัดการ คุณภาพบริการได้แก่การตอบสนองในการให้บริการ และความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ทรัพยากรได้แก่การเงิน คุณภาพบริการได้แก่ความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะมีความได้เปรียบในแข่งขัน โดยที่ทรัพยากรให้ความสำคัญในด้านการจัดการโดยใช้ Technology เพิ่มมากขึ้นได้แก่ Warehouse management system (WMS), Mobile racking system และ ระบบจัดเก็บและเบิกจ่ายสินค้าแบบอัตโนมัติ (Automated storage and retrieval system: AS/RS) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและเป็นการทำให้พนักงานในคลังสินค้าทำงานได้ง่ายขึ้นในการค้นหา จัดเก็บ เบิกจ่ายและควบคุมรายการสินค้าทั้งจำนวนและชนิด แต่ในการนำ Technology ดังกล่าวมาใช้งานจำเป็นต้องใช้เงินในการลงทุนสูงซึ่งในการลงทุนดังกล่าวองค์กรจำเป็นต้องใช้แหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินเป็นหลักและต้องมีการดูแลด้านการจัดการทางการเงินอย่างดี รวมไปถึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานกับระบบงานที่ปรับเปลี่ยนไป ผลที่ได้จากการนำ Technology ดังกล่าวจะทำให้สามารถควบคุมต้นทุนได้เป็นอย่างดีเนื่องจากจะช่วยลดเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงานที่ใช้แรงงาน และรวม

ไปถึงค่าความเสียหายเนื่องจากการสินค้าที่รับฝากมีความเสียหายหรือสูญหายเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการต่างๆ เพื่อรักษาคุณภาพในการทำงานได้แก่ GMP, HACCP และระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 เป็นต้น

ความเห็นด้านคุณภาพบริการได้ให้ความเห็นว่าการตอบสนองการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการที่หลากหลายทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพของการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจำแนกออกได้เป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มองค์กร กลุ่มรายย่อยที่มาใช้บริการเป็นประจำ และกลุ่มที่มาใช้บริการเป็นครั้งคราว ทำให้พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องใช้ความสามารถและมีความยืดหยุ่นกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนั้นการจัดการเพิ่มทักษะการให้บริการจึงมีความจำเป็น รวมไปถึงการคัดเลือกลูกค้าที่มีประสพการณ์ตรงเข้ามาทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการและความน่าเชื่อถือขององค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดได้ให้ความเห็นถึงความได้เปรียบด้านต้นทุนโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ค่าพลังงานดังจะเห็นได้จากมีการลงทุนด้านพลังงานทดแทน ได้แก่พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) เนื่องจากต้นทุนค่าไฟฟ้าเป็นต้นทุนหลักในกิจการ รวมไปถึงความเสี่ยงด้านแรงงานระดับปฏิบัติการซึ่งมีความ ขาดแคลนและจำเป็นต้องใช้แรงงานต่างด้าว แต่ทางภาครัฐยังมีข้อจำกัดในการทำบันทึกข้อตกลงกับประเทศเพื่อนบ้านในประเด็นนี้ การใช้ Technology ในการจัดการคลังสินค้าทั้ง Hardware และ Software จะเป็นประเด็นที่ยังมีความสำคัญมากขึ้นในอนาคตทั้งนี้เป็นการส่งเสริมในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับทั้งในด้านเวลา และ ต้นทุนการดำเนินงาน

ความเห็นถึงความได้เปรียบด้านความแตกต่าง การที่องค์กรมีการให้บริการที่ครบวงจรในการส่งเสริมกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการและตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น รวมไปถึงการมีบริการรับ-ส่งสินค้าที่รับฝาก การคัดแยก และการบรรจุหีบห่อเพื่อทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุนและความแตกต่างควบคู่กันไป

8. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยพบว่าผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านทรัพยากร เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ พบว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุดแต่ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงจะให้ความเห็นเป็นไปในทิศทางต่างกันคือเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นปัจจัยที่ไม่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่ด้านการจัดการและการเงินจะมีอิทธิพลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่า ส่วนด้านคุณภาพบริการผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าความเป็นรูปธรรมมีระดับความสำคัญมากที่สุดแต่จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในการบริการมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากผู้ตอบแบบสอบถามมาจากพนักงานหลายระดับได้แก่ระดับหัวหน้าแผนกที่ร้อยละ 49.44 และระดับผู้จัดการที่ร้อยละ 44.94 ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกได้ผลลัพธ์จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรซึ่งประเด็นนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความเข้าใจถึงความสำคัญในการแข่งขันของกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะของพนักงานในแต่ละระดับมีความแตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานไม่มุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกันทำให้ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำความเข้าใจใน

นโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับจึงมีความจำเป็น

ธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นธุรกิจที่ยังมีช่องทางในการขยายตัวได้อีกทั้งนี้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงผลประกอบการในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาพบว่าทุกองค์กรให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันคือมีผลประกอบการที่ดี อุตสาหกรรมอาหารยังมีการเติบโตแม้จะอยู่ในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และยังมีสัญญาณการลงทุนในการก่อสร้างคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเพิ่มเติมทั้งขยายและสร้างใหม่ ทั้งนี้ปัญหาที่ทุกองค์กรต้องการให้ภาครัฐแก้ไขคือประเด็นแรงงานที่ไม่เพียงพอทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการยังคงใช้แรงงานต่างด้าวเป็นส่วนใหญ่ และยังไม่มียุทธศาสตร์และเอกชนที่ทำการรวบรวมและทำให้ข้อมูลของกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะทันสมัยและถูกต้องในภาพรวมด้านความสามารถในการจัดเก็บสินค้า (Available capacity) ของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะที่มีอยู่

8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรมีการสื่อสารการทำความเข้าใจในนโยบายให้กับพนักงานทุกระดับรวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้
2. องค์กรต้องมีการพัฒนาในด้าน Technology ที่จะนำมาใช้และเตรียมความพร้อมของบุคคลเพื่อรองรับ Technology ที่จะนำมาใช้
3. องค์กรควรมีการจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ
4. องค์กรต้องมีตอบสนองต่อการใช้บริการของลูกค้าที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง และมีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทาง

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หัวข้อสืบเนื่องจากหัวข้อวิจัยปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ เพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มเติมในเชิงการ

ปฏิบัติการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดการองค์การธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ
เชิงปฏิบัติการในคลังสินค้าสู่ความได้เปรียบในการ
แข่งขัน

2. การจัดการ Technology ของกิจการห้องเย็น
สาธารณะเพื่อความได้เปรียบด้านต้นทุน

3. การจัดการองค์การธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ
สู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นต้น
ทั้งนี้เพื่อให้เกิดข้อมูลด้านวิชาการที่จะช่วยส่งเสริม
ให้กิจการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ
ของไทยสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). *เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์แรงกระทบที่มีผลต่อการตลาด (Five force model)*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.iok2u.com/index.php/article/11-marketing/301-five-force-model>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัส สุภาพ. (2558). *การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุขุภัณฑ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สถาบันอาหาร. (2565). *Food industrial outlook*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <http://nfi.or.th/home.php>.
- สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนุสร อติโรจนสกุล. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็นกรณีศึกษา: ห้องเย็น A.Y. Cold Storage*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.