

ISSN 2408-2740
E-ISSN 2651-1622



Approved by TCI during 2022-2024

Journal of **Logistics** and Supply Chain College

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

Vol. 9 No. 2 July - December 2023 ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566





Sustainable supply chain

โซ่อุปทานที่ยั่งยืน Sustainable supply chain

แนวทางปฏิบัติที่ดีของโซ่อุปทานที่ยั่งยืน (Sustainable supply chain best practices) จะช่วยสิ่งแวดล้อมและผู้คนในโลก แต่ยังทำให้โซ่อุปทานมีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และยืดหยุ่นมากขึ้น ความคิดริเริ่มด้านความยั่งยืนจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท และยังปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรในระยะยาวสำหรับทั้งองค์กร โดยช่วยให้บริษัทสามารถหลีกเลี่ยงการหยุดชะงักของโซ่อุปทานที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้วางแผนไว้

Source: www.logility.com/blog/sustainable-supply-chain-best-practices-how-to-get-started/

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

Journal of Logistics and Supply Chain College

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2566 Vol. 9 No. 2 July – December 2023



เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ใหม่จากการวิจัยและทางวิชาการในศาสตร์ด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนและด้านบริหารธุรกิจ ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แก่นักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา บุคคลทั่วไปและสังคม
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การนำเสนอและการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่หรือระบบใหม่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เน้นด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และการบริหารธุรกิจ

หมวดหมู่หัวเรื่องหลักทางสังคมศาสตร์ (Social Sciences) ของบทความที่รับตีพิมพ์ ดังนี้

หมวดหมู่หลัก: สังคมศาสตร์ (Main Subject Category: Social Sciences)	
สาขาวิชา (Subject Area)	หัวข้อย่อย (Sub Subject Area)
ธุรกิจ, การจัดการ และการบัญชี (Business, Management and Accounting)	ธุรกิจทั่วไป, การจัดการและการบัญชี (General Business, Management and Accounting)
วิทยาศาสตร์การตัดสินใจ (Decision Sciences)	วิทยาศาสตร์การจัดการ และการวิจัยการดำเนินงาน (Management Science and Operations Research)
เศรษฐศาสตร์, เศรษฐศาสตร์และการเงิน (Economics, Economics and Finance)	เศรษฐศาสตร์ทั่วไป, เศรษฐมิติและการเงิน (General Economics, Econometrics and Finance)
สังคมศาสตร์ (Social Sciences)	การขนส่ง (Transportation)
สังคมศาสตร์ (Social Sciences)	สังคมศาสตร์ทั่วไป (General Social Sciences)

ประเภทบทความที่รับ

บทความที่เปิดรับมี 4 ประเภท ได้แก่ บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

กำหนดเผยแพร่

กำหนดออกเผยแพร่อายุ 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน
- ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม

การเผยแพร่

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดทำเป็นรูปเล่ม หมายเลข ISSN 2408-2740 (Print), E-ISSN 2651-1622 (Online) เผยแพร่เป็นรูปเล่มและเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j และจัดส่งให้กับหอสมุดแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ศูนย์ดัชนี การอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และห้องสมุดสถาบันการศึกษาทั่วไป

สำนักงานกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

เลขที่ 111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 034-964917

E-mail : thakorn.th@ssru.ac.th Website : https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about1

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช	เกติวิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาถ	ศรีวิบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์	เจริญวงศ์ศักดิ์	นักวิชาการอาวุโส มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด
ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน	รังคกุลนุวัฒน์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา	น้อยจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผ่องนรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	พงษ์เพ็ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจตนัสภูมิ	อังศุลยกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน	โสมณวัตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์	โหดระไวศยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วรรัตน์ไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร	อารีรัชกุลกานต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.พุทธิวัฒน์	ไววุฒินานุกุมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ทวิศักดิ์	เทพพิทักษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ	สมบุรณ์วิวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร	กฤษณบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร	อมรสวัสดิ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน	ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา	หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา	พัฒนกาญจน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา	เสื่อเอี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนินทร์	รัตนโอฬาร	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
นาวาอากาศโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานันท์ บัวภิบาล		โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร	รุ่งสรวรรค์โพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะโน	ปราชนาพิพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์	สิทธิวงศ์ชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Associate Professor Dr. Nik Ramli Bin Nik Abdul Rashid		Universiti Teknologi MARA (UiTM)
Associate Professor Dr. Mohd Rizaimy Shaharudin		Cawangan Kedah, Malaysia.
		Universiti Teknologi MARA (UiTM)
		Cawangan Kedah, Malaysia.

ผู้ช่วยบรรณาธิการและประสานงานวารสาร

นางสาวสุนทรี	พัชรประทีป	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
นายฐกร	ธรรมประทีป	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน และเนื้อหาบทความในวารสารเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน การนำเนื้อหาหรือส่วนหนึ่งของบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถทำได้ โดยให้ระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about2

สารจากบรรณาธิการ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (Journal of Logistics and Supply Chain College: JLSCC) ISSN 2408-2740 (Print) E-ISSN 2651-1622 (Online) ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2566 อยู่ใน TCI กลุ่มที่ 1 วารสารได้รับรวบรวมบทความที่มีคุณภาพผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ก่อนที่จะเผยแพร่ความรู้จากการทำวิจัยและผลงานทางวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และด้านบริหารธุรกิจ วารสารเปิดรับบทความผ่านเว็บไซต์ระบบ Thaijo

สามารถส่งบทความได้ที่ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

บทความด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ที่ถูกส่งมาตีพิมพ์ในวารสาร ส่วนใหญ่จะเป็นบทความวิจัยมากกว่าบทความวิชาการ อย่างไรก็ตาม ทางวารสารยินดีและมีความต้องการบทความวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ซึ่งเป็นการเขียนให้ความรู้ วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างกว้างขวางและครอบคลุมทั้งจากแหล่งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะมีคุณค่าและมีประโยชน์อย่างมากต่อผู้อ่านในการนำไปทบทวนวรรณกรรม เพื่อผลิตงานวิจัยในลำดับต่อไป

อนึ่ง บทความวิจัยด้านด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ในมิติของการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชน การปรับปรุงประสิทธิภาพซัพพลายเชนสินค้าเกษตร การวัดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และซัพพลายเชน โลจิสติกส์และซัพพลายเชนการท่องเที่ยว การขนส่งระบบราง และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ก็เป็นองค์ความรู้ที่น่าสนใจ อีกทั้งภาครัฐยังให้ความสำคัญและถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการให้ทุนวิจัยในแผนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนงานมูลฐาน (Fundamental Fund) จากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และอยู่ในเป้าประสงค์ของแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ พ.ศ. 2566-2570 ด้วย

จึงขอเชิญชวนนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา ร่วมส่งบทความมาตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ดร.ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ

บรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

CONTENTS

สารบัญ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
Journal of Logistics and Supply Chain College

สารจากบรรณาธิการ.....3	บทความวิจัย
บทความวิจัย	แบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็น ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม.....81
การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้า น้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส5	ปิยภา แดงเดช
วรวิทย์ สียางนอก	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 201993
ณัฐพัชร์ อาริรัชกุลกานต์	ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว
การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้า เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดอยุธยา.....21	พิธาน แสนภักดี
สุจินต์ ทองสร้อย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรม ในอำเภอหัวหิน 106
แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร36	ลลิตา เฉลิมพลโยธิน
สมพร นาคเชื้อตรง	Development Model of Increasing Business Performance of Road Transport Enterprises of Eastern Economic Corridor (EEC) in Thailand 121
เอกพงษ์ ชื่นกมล	Phitphisut Thitart
การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษา คลังสินค้าอุบลโกศบริโกศ.....52	Chatrarat Hotrawaisaya
ราภัสยา ทับทิมเทศ	The Study Information Technology Assess- ment for Transportation Business with SCOR Digital Standard and COBIT2019 Standard by CMMI Model 140
ชิตพงษ์ อัยสานนท์	Kemkanit Sanyanunthana
ความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรของนักท่องเที่ยว ชาวมุสลิมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเดินทาง ท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะ ชาวมุสลิม66	Wanchai Rattanawong
วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์	Varin Vongmanee
ลิปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ	

วิธีอ้างอิงบทความนี้: วรวิทย์ สียางนอก และณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์. (2566). การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 5-20.
https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.261199

Received: May 30, 2022
Revised: July 08, 2022
Accepted: May 25, 2023

การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส

วรวิทย์ สียางนอก^{1*} และ ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าและฝ่ายปฏิบัติการกระจายสินค้าจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC = 0.84 และค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.91$ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มิติด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.60$) คือ การจัดเก็บสินค้า ช่วยแยกประเภทสินค้าได้ถูกต้อง รองลงมา คือ มิติด้านเวลา ($\bar{X} = 4.58$) คือ การจัดเก็บสินค้า ช่วยจัดเก็บสินค้าเร็วขึ้น และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มิติด้านความสูญเสีย ($\bar{X} = 4.55$) คือ การจัดเก็บสินค้า ลดความสูญเสียด้านเวลา 2) อิทธิพลของการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า พบว่า การรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า บริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า และการจัดสินค้า ฟังก์ชันดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และ 0.05 ขณะที่การจ่ายสินค้านั้นกลับไม่มีผล ดังนั้น การนำผลวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพคลังสินค้า การบริหารคลังสินค้า สินค้าน้ำอัดลม ซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: wit0421@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: natapat.ar@ssru.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

The Study Efficiency of Soft Drink Warehouse Administration with the Warehouse Management System WMS Software

Worawit Seyangnok^{1*} and Natapat Areerakulkan²

Abstract

This research aims to 1) to study the efficiency of soft drink warehouse management with WMS software; and 2) to study the influence of soft drinks warehouse management with WMS software on the efficiency of warehouse operations, by using a mixed research model between quantitative research and qualitative research. The population used in the research was 400 employees of warehouse operations and distribution operations. Data were collected by questionnaires from a sample of 203 people and in-depth interviews of 12 people. The research instruments were questionnaires and interview forms. The quality of the instrument was examined with content reliability IOC = 0.84 and confidence value $\alpha = 0.91$. Data were analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing with multiple regression analysis statistics. The finding found that firstly the efficiency of soft drink warehouse management with WMS software overall is at the highest level. When considering each aspect, it was found that the highest mean is the accuracy dimension ($\bar{X} = 4.60$) which is the storage of goods in terms of helping to classify products correctly; then follow by the time dimension ($\bar{X} = 4.58$) which is the storage of goods in terms of storing products faster; and the last with lowest mean is the wastes dimension ($\bar{X} = 4.55$) which is the storage of goods in terms of reducing waste of time. Secondly for the influence of soft drinks warehouse management with WMS software on the efficiency of warehouse operations, it was found that receiving goods, storing goods, manage storage areas, and product arrangement have influences on the efficiency of warehouse operations with statistically significant at 0.01 and 0.05 levels while the product dispensing has no influence. Therefore, to use the research results to the maximum benefit, practitioners must understand the correct workflow.

Keywords: Warehouse efficiency, Warehouse management, Soft drink products, WMS

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Student of Master of Business Administration (Program Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: wit0421@hotmail.com

² Lecturer of Master of Business Administration (Program Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail : natapat.ar@ssru.ac.th

1. บทนำ

การบริหารจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง เป็นกิจกรรมหลักของ กระบวนการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics & Supply Chain Management) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาวัตถุดิบ รวมทั้งการขนส่ง การจัดเก็บ และกระจายสินค้าตั้งแต่ จุดเริ่มต้นของการผลิตจนถึงผู้บริโภค ตอบสนองต่อ ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เป็นกิจกรรม ที่มีความเกี่ยวข้องกับการถือครองสินค้าซึ่งเป็นต้นทุน ถึงประมาณร้อยละ 36.9 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด (ปี 2561) ทั้งนี้ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังเป็น ส่วนหนึ่งของต้นทุนโลจิสติกส์ ในปี 2561 มีสัดส่วน ร้อยละ 13.9 จีดีพี ประกอบด้วยต้นทุนสัดส่วนร้อยละ 7.4 ของจีดีพี, ต้นทุนเก็บรักษาสินค้าคงคลังร้อยละ 5.5 ของจีดีพี และต้นทุนบริหารจัดการร้อยละ 1.3 แต่ หากคำนวณจากต้นทุนรวมโลจิสติกส์ ต้นทุนการเก็บ รักษาสินค้าคงคลังจะมีสัดส่วนร้อยละ 36.9 (ธนิต โสรัตน์, 2562) การปฏิบัติงานคลังสินค้านั้นจำเป็นต้อง ความรวดเร็ว คล่องตัว ถูกต้อง แม่นยำ ภายใต้ ต้นทุนที่สามารถแข่งขันและขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานคลังสินค้าจึงต้องมีการ ปรับกลยุทธ์และกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อรองรับ การเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่ของคลัง สินค้าเพื่อลดปัญหาด้านการจัดเก็บและการบริหาร คลังสินค้า เช่น การจัดเก็บไม่เป็นระบบทำให้ยากต่อ การค้นหาสินค้าและตรวจเช็คสินค้า ปัญหาสินค้า คงคลังไม่เพียงพอ หรือมีมากเกินไป ส่งผลให้สินค้าเกิด ความเสียหายจากการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสม สามารถ วิเคราะห์ปัญหา รวมถึงทราบวิธีการป้องกันและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคลังสินค้าได้ (ฐณวัฒน์ วุฒิสราพัชร, 2563)

ในปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงของการ เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการ ยกย่องคลังสินค้าโดยการนำระบบจัดการคลังสินค้า ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือใน

การจัดการคลังสินค้ามาช่วยในการเก็บข้อมูล และจัดการบริหารงานภายในคลังสินค้า จากรายงาน โลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563 ของสภา พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นำเสนอ เกี่ยวกับโครงสร้างโลจิสติกส์ไทยในปี 2563 พบว่า ต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์รวมอยู่ที่ 14.1% ต่อ GDP ของประเทศคิดเป็นมูลค่า 2,215.7 พันล้านบาท โดยมีมูลค่าลดลงเล็กน้อยจากปีก่อนหน้า คิดเป็น ร้อยละ 0.7 ปรับลดลงตามการหดตัวของกิจกรรมทาง เศรษฐกิจภายในประเทศและเศรษฐกิจโลกจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งส่งผล กระทบรุนแรงไปหลายประเทศทั่วโลก ทั้งนี้เศรษฐกิจ ในประเทศมีอัตราเติบโตที่ลดลงมากกว่าต้นทุน โลจิสติกส์ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการชะลอตัวอย่าง รุนแรงในภาคการท่องเที่ยวและบริการ ต้นทุนการเก็บ รักษาสินค้าคงคลังมีสัดส่วนเป็นอันดับหนึ่งถึง 46.5% ภาพรวมในปี 2563 มีต้นทุนการ ถือครองสินค้าเพิ่ม ขึ้นจากปีก่อน โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วน สินค้าสำเร็จรูปคงคลังต่อปริมาณการจำหน่ายสินค้า มีค่าเพิ่มขึ้น ในขณะที่อัตราการใช้กำลังการผลิต ลดลง แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการประสบปัญหา ในการระบายสินค้า คงคลังที่มีอยู่เดิม แม้จะมีการ ปรับลดกำลังการผลิตลงหลังจากเศรษฐกิจชะลอ ตัวอย่างรุนแรงจากพิษ COVID-19 ส่วนอันดับสองคือ ต้นทุนด้านขนส่งอยู่ที่ 46.1% โดยในภาพรวมปรับลด ลงจากปีที่ผ่านมาเช่นกัน โดยลดลงทั้งดัชนีการ ส่งสินค้า และดัชนีค่าบริการขนส่งทางถนน (สภา พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ใน ภาพรวมนั้นยังอยู่ในระดับที่สามารถที่จะแข่งขันกับ ประเทศเพื่อนบ้านได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับ โลกแล้วยังนับว่าสูงกว่าโดยค่าเฉลี่ยระดับโลกอยู่ที่ 10.7% ดังนั้นประสิทธิภาพของคลังสินค้า จึงมีความ สำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารจัดการต้นทุนทาง ด้านโลจิสติกส์ให้มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขัน ได้

จากการศึกษาปัญหาคลังสินค้าประเภทน้ำอัดลมของบริษัทแห่งหนึ่งด้วยการสัมภาษณ์ (องอาจ สุริษา, สัมภาษณ์ 2565) พบว่า ในส่วนงานทางด้านการรับเข้าสินค้า การจัดเก็บสินค้า การขนย้ายสินค้า การจัดสินค้า สินค้าคงคลัง ยังพบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการคลังสินค้ารวมถึงปัญหาด้านการทวนสอบสต็อกสินค้าคงคลัง ระบบการจัดสินค้าเพื่อส่งมอบที่มีกรอบระยะเวลาส่งผลให้เกิดความล่าช้าที่ส่งผลก่อให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากสต็อกสินค้าที่มีอยู่จริง ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลกระทบอย่างมากต่อผลการดำเนินงานด้านคลังสินค้า ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้าด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสมาใช้ ซึ่งดับเบิลยูเอ็มเอสเป็นระบบสารสนเทศในการจัดการคลังสินค้า ช่วยยกระดับคลังสินค้า เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยเหลือในการจัดการคลังสินค้า มีฟังก์ชันการทำงานที่ดีในระบบดับเบิลยูเอ็มเอสจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคลังสินค้าประเภทน้ำอัดลม ลดระยะเวลาในการทำงานที่ไม่จำเป็นลง

รวมทั้งลดความสูญเสีย เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และรักษาระดับการให้บริการแก่ลูกค้า (Service Level) ให้ได้ตามมาตรฐาน KPI ที่กำหนด นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของคลังสินค้าน้ำอัดลมแล้ว ยังสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับบริษัทอื่นๆ ที่อยู่ภายในอุตสาหกรรมที่ลักษณะเดียวกันได้อีกด้วย

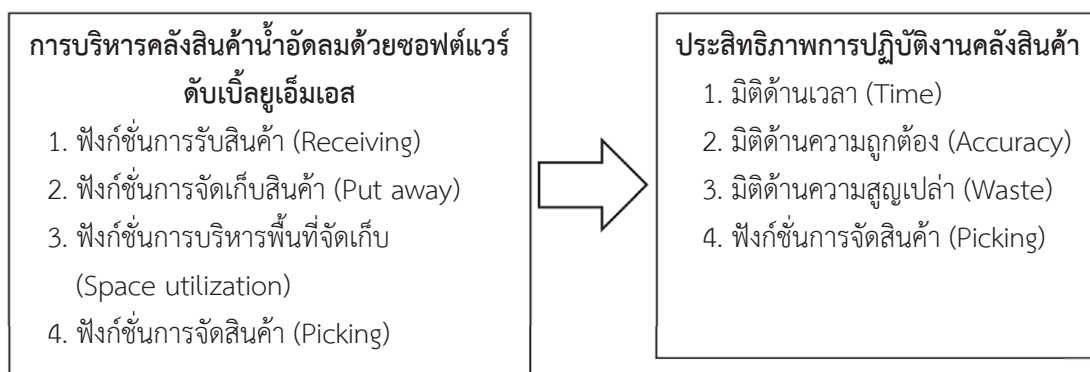
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสมีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบ ตัวแปรต้น

คือ การบริหารคลังสินค้าน้ำอัดลมด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ฟังก์ชันการรับสินค้า ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ฟังก์ชัน

การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ฟังก์ชันการจัดสินค้า และฟังก์ชันการจ่ายสินค้า และองค์ประกอบตัวแปรตาม คือ **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า** ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย ได้แก่ มิติด้านเวลา (Time) มิติด้านความถูกต้อง (Accuracy) และมิติด้านความสูญเปล่า (Waste)

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน คำว่า “ประสิทธิภาพการทำงาน” ประกอบด้วยคำ 2 คำได้แก่ “ประสิทธิภาพ” กับ “การทำงาน” สำหรับความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2556 ให้ความหมายไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และได้พิจารณาจากแนวคิดทางทฤษฎีต่างๆ จะกล่าวถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency) กล่าวคือถ้าผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง และหากผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (ธนิยพันธ์ ทองบุญตา, 2562) ประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน กับโครงสร้างการทำงาน ซึ่งในส่วนของผู้ที่ปฏิบัติงาน สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึง ลักษณะคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ คือ มีความฉับไว มีความถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้เพราะคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา มีการผิดพลาดในงานน้อย มีความรู้และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ตลอดจนมีการคิดพัฒนาปรับปรุงงานสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบด้วย ส่วนโครงสร้างการทำงานประสิทธิภาพเป็นผล การปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว

ขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์อย่างเหมาะสม คำนวณให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เกิดความ สะดวกมากขึ้น งานต่างๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลา ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) นอกจากนี้ อลงกต ใหม่น้อย (2560) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายองค์กร ประสิทธิภาพเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาความสามารถขององค์กรให้สามารถที่จะบรรลุ และดำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์กร (ชนกานต์ สมานมิตร, 2558)

5.2 แนวคิดการบริหารจัดการคลังสินค้า

คลังสินค้าเป็นหัวใจสำคัญของโลจิสติกส์ เนื่องจากเป็นกระบวนการในการเพิ่มมูลค่าให้กับระบบโลจิสติกส์ นอกจากนี้คลังสินค้ายังเป็นปัจจัยที่ทำให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าไปสู่ผู้บริโภค หรือลูกค้าได้อย่างทันเวลาและมีต้นทุนที่ต่ำ ทำให้ระบบโลจิสติกส์นั้นสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ต้องประกอบไปด้วยหลัก 7R ดังนี้

1. Right product คือ ส่งสินค้าถูกต้อง
2. Right quantity คือ ส่งจำนวนถูกต้อง
3. Right conviction คือ ส่งสภาพถูกต้อง ไม่ชำรุดเสียหาย
4. Right customer คือ ส่งสินค้าให้ลูกค้าถูกต้อง
5. Right place คือ สถานที่ส่งถูกต้อง

6. Right Time คือ เวลาส่งสินค้าถูกต้อง

7. Right Cost คือ ต้นทุนที่ถูกต้องเหมาะสม (สุรศักดิ์ พรบรรเจิดกุล, 2563)

วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของคลังสินค้าส่วนใหญ่นิยมก่อสร้างเพื่อสนับสนุนในกิจการของบริษัทเป็นหลัก ในปัจจุบันเริ่มมีบุคคลภายนอกก่อสร้างเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บและหน้าที่อื่นๆ ซึ่งโดยภาพรวมสามารถสรุปวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งคลังสินค้าได้ดังนี้

1. รักษาระดับสต็อก (Stock piling)
2. สนับสนุนการผลิต (Production support)
3. ที่รวมผลิตภัณฑ์ที่จัดส่งหลายชนิด (Product mixing)
4. ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution center)
5. การให้บริการลูกค้าทั่วไป (Customer service)

ประโยชน์ของคลังสินค้ามีหลายประการ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดการประหยัดเวลา ต้นทุน ในการขนส่ง
2. เพื่อให้เกิดการประหยัดเวลา ต้นทุนในการผลิต
3. เพื่อต้องการลดเวลา ต้นทุน จากการสั่งซื้อจำนวนมากหรือจากการสั่งซื้อล่วงหน้า
4. เพื่อเป็นการจัดเก็บวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต

5. เพื่อสนับสนุนและตอบสนองนโยบายการบริการลูกค้า

6. เพื่อให้ป้องกันและรองรับการเปลี่ยนแปลงการตลาดที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความต้องการสินค้าที่ไม่แน่นอน ความต้องการสินค้าแบบฤดูกาลหรือสภาวะการแข่งขันที่สูง

7. เพื่อลดรอบระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม (Lead time)

8. เพื่อเป็นการสนับสนุนการผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just In time system)

9. เพื่อเพิ่มความสามารถในการขนส่งสินค้าได้

หลายประเภท

10. เพื่อสนับสนุนการเก็บสินค้าชั่วคราวสำหรับสินค้าที่ต้องทิ้งหรือที่ต้องนำไปผลิตใหม่ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2559)

5.3 ซอฟต์แวร์จัดการคลังสินค้า

ระบบการบริหารจัดการคลังสินค้า (Warehouse management system: WMS) ระบบการจัดการบริหารคลังสินค้าเป็นระบบที่ครอบคลุมจัดการทุกอย่างในคลังสินค้า เช่น การควบคุมปริมาณสต็อกความสามารถในการติดตามระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น และระบบการรายงานที่ดีเพื่อผู้บริหาร เนื่องจากเครื่องมืออันสำคัญคือการมีระบบซอฟต์แวร์ (Software) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) เป็นต้น (สุภา จิรวัฒนานนท์, 2562)

Warehouse management system: WMS คือระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการคลังสินค้าโดยจะมีกระบวนการจัดการตั้งแต่สินค้าเข้าคลังจนออกจากคลังซึ่งกระบวนการหลัก คือ 1) การรับสินค้า 2) การจัดเก็บ 3) การเบิกสินค้าเนื่องจากดับเบิลยูเอ็มเอส (Warehouse management system) เป็นระบบบริหารจัดการคลังสินค้าที่ถูกออกแบบมาเพื่อบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ดังนั้นการประยุกต์ใช้ระบบดับเบิลยูเอ็มเอสจึงมีส่วนพัฒนาศักยภาพของคลังสินค้า ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ 2) ความโปร่งใส 3) ความถูกต้อง ระบบดับเบิลยูเอ็มเอสที่เชื่อมต่อกับระบบรหัสแท่ง (Barcode) สามารถจำกัดความผิดพลาดโดยการตรวจสอบที่แม่นยำรวมทั้งทำให้ระบบเข้าก่อนออกก่อน (First in first out: FIFO)

6. วิธิดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณนั้นสามารถเก็บข้อมูลได้ในแนวกว้างและนำไปใช้ได้

ในทุกพื้นที่ เก็บข้อมูลได้ปริมาณมากในเวลาอันสั้น ขณะที่การสัมภาษณ์จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งมีประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้แบบสอบถาม

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานแผนกคลังสินค้าน้ำอ้อยของบริษัทแห่งหนึ่งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีพนักงานรวม 400 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 203 คน กำหนดโดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence level) ไว้ที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน กำหนดด้วยวิธีการเจาะจง (เป็นหัวหน้างาน 6 คน และพนักงาน 6 คน)

6.3 เครื่องมือวิจัย

1) แบบสัมภาษณ์มี 8 ประเด็นสัมภาษณ์หลัก

2) แบบสอบถาม โดยการออกแบบแบบสอบถามสามารถใช้วัดประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้า น้ำอ้อยด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 44 ข้อคำถาม ทั้งนี้เครื่องมือการวิจัย ผ่านการทดสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม ($IOC = 0.84$) ขณะที่ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบสอบถาม ($\alpha = 0.91$)

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคลังสินค้าน้ำอ้อยแห่งหนึ่ง ที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการวิจัย ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นได้สัมภาษณ์และนำเอาแบบสัมภาษณ์มาสรุปประมวลผล และได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานคลังสินค้า น้ำอ้อยแห่งหนึ่งเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และเมื่อได้รับ

แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบคำถาม จากนั้นนำเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลผล

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์จากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า และตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่าถูกต้องหรือไม่จากแหล่งบุคคล และตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพร้อมทั้งแบบสอบถาม

7. ผลการวิจัย

7.1 ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้า น้ำอ้อยด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส พบว่าประสิทธิภาพการบริหารคลังสินค้าด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มิติด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.60$) คือ ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยแยกประเภทสินค้า ชนิดสินค้า และ Batch สินค้าได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ มิติด้านเวลา ($\bar{X} = 4.58$) คือ ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยให้จัดเก็บสินค้าได้เร็วขึ้น เนื่องจากการแนะนำ Location ในการจัดเก็บ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มิติด้านความสูญเสีย ($\bar{X} = 4.55$) คือ ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยลดความสูญเสียด้านเวลา คือ ระบบได้แนะนำ Location ในการจัดเก็บ ทำให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลาในการจัดเก็บ

7.2 ศึกษาอิทธิพลของการบริหารคลังสินค้า น้ำอ้อยด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า พบว่า ดังแสดงตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส

(n=203)

การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ฟังก์ชันการรับสินค้า (Receiving)				
1. โปรแกรมรองรับการยิงบาร์โค้ดสินค้า เพื่อบันทึกการรับสินค้า	4.51	0.64	มากที่สุด	3
2. โปรแกรมรองรับการอ่านอายุ (Batch) สินค้า เพื่อให้ทราบถึงแหล่งที่มาของสินค้า ก่อนทำการบันทึกรับ	4.59	0.63	มากที่สุด	2
3. โปรแกรมต้องสามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลของสินค้า เช่น รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ขนาดสินค้า จำนวน วันหมดอายุ เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบ (User) ได้ทราบ	4.45	0.65	มาก	4
4. โปรแกรมดับเบิลยูเอ็มเอสต้องสามารถเชื่อมต่อ (Link) ข้อมูลโดยส่งข้อมูล (Interface) ไปยังระบบ SAP (ERP)	4.60	0.64	มากที่สุด	1
รวม	4.54	0.64	มากที่สุด	3
2. ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า (Put away)				
1. โปรแกรมสามารถแนะนำ Location ในการจัดเก็บสินค้าแต่ละประเภท แต่ละชนิดได้ เช่น การจัดเก็บน้ำอัดลมชนิดขวดแก้ว และการจัดเก็บชนิดกระป๋อง ซึ่งแตกต่างกัน	4.62	0.64	มากที่สุด	4
2. โปรแกรมสามารถแนะนำ Zone ในการจัดเก็บสินค้า เช่น สินค้ากลุ่ม Fast move, Medium move, Slow move	4.49	0.66	มาก	7
3. โปรแกรมจะต้องแนะนำสำหรับสินค้า Fast move ได้แก่ PT1.25L PET450ML PET330ML ให้ตรงกลุ่ม	4.57	0.64	มากที่สุด	6
4. โปรแกรมจะต้องแนะนำสำหรับสินค้า Medium move ได้แก่ PET590ML RGB375ML RGB10 Oz ให้ตรงกลุ่ม	4.65	0.59	มากที่สุด	2
5. โปรแกรมจะต้องแนะนำสำหรับสินค้า Slow move ได้แก่ PET1.5L PET1L ให้ตรงกลุ่ม	4.71	0.54	มากที่สุด	1
6. โปรแกรมจะต้องยืดหยุ่นแบบ Over line location คือ พนักงานสามารถเลือก Location ได้ในการจัดเก็บสินค้า	4.59	0.63	มากที่สุด	5
7. โปรแกรมควรรองรับการส่งความถูกต้องไปยังระบบ SAP เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลในการจัดเก็บสินค้า	4.64	0.60	มากที่สุด	3
รวม	4.61	0.62	มากที่สุด	2
3. ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บ (Space utilization)				
1. โปรแกรมต้องสามารถบอก Empty location ได้	4.67	0.57	มากที่สุด	2
2. โปรแกรมจะต้องบอก Location ยังไม่เต็ม Max cap ของ Location	4.68	0.56	มากที่สุด	1
3. โปรแกรมต้องสามารถบอกพื้นที่จัดเก็บรวมของพาเลทได้	4.55	0.67	มากที่สุด	4

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส (ต่อ)
(n=203)

การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4. โปรแกรมควร Set ค่า Default ในเครื่อง RF Scanner ของพนักงานขับรถโฟคลิฟท์ได้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น แสดง Location ว่าง	4.56	0.66	มากที่สุด	3
รวม	4.62	0.62	มากที่สุด	1
4. ฟังก์ชันการจัดสินค้า (Picking)				
1. โปรแกรมต้องสามารถแนะนำ Lot อายุสินค้าในการ FEFO	4.59	0.63	มากที่สุด	5
2. โปรแกรมต้องสามารถแนะนำ Location ในการหยิบสินค้า	4.63	0.60	มากที่สุด	1
3. โปรแกรมต้องสามารถบอกจำนวน ชนิดของสินค้าที่จะหยิบ	4.62	0.59	มากที่สุด	3
4. โปรแกรมควรจะเรียงลำดับในการจัดสินค้าให้ด้วย เช่น สินค้าจำนวนมากขึ้นก่อน หรือ สินค้าที่หนักขึ้นก่อน เพื่อให้ทำงานง่ายขึ้น	4.62	0.60	มากที่สุด	2
5. โปรแกรมควรจะคำนวณน้ำหนักของสินค้าต่อพาเลทได้	4.61	0.61	มากที่สุด	4
รวม	4.61	0.61	มากที่สุด	2
5. ฟังก์ชันการจ่ายสินค้า (Dispatch)				
1. โปรแกรมต้องสามารถให้รถยกหยิบแบบเต็ม (Full) พาเลทได้	4.66	0.61	มากที่สุด	1
2. โปรแกรมต้องสามารถให้รถยกเลือกพาเลทสำหรับการโหลดได้	4.62	0.63	มากที่สุด	4
3. โปรแกรมต้องสามารถ Set default ได้ว่าให้พนักงาน ตรวจสอบ (Checker) บอกลักษณะการจัดสินค้า (Picking) จาก Step ก่อนหน้านั้นถูก (Yes) หรือผิด (No)	4.65	0.59	มากที่สุด	2
4. โปรแกรมต้องสามารถแก้ไขชนิดของพาเลทในการจ่ายสินค้าได้	4.63	0.58	มากที่สุด	3
5. โปรแกรมดับเบิลยูเอ็มเอส ต้องสามารถส่งข้อมูลไปยังระบบ SAP หลังจากทำการ Dispatch ซึ่งเป็นการคัดยอดจากฝั่งดับเบิลยูเอ็มเอสไปยัง SAP	4.57	0.63	มากที่สุด	6
6. หลังตัดจ่ายยอด โปรแกรมควรแสดง (Show) ข้อมูล (Data) ของทั้ง 2 ระบบแก่ผู้ใช้ (User) เพื่อให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องตรงกัน ของข้อมูลจากทั้ง 2 ระบบ	4.58	0.65	มากที่สุด	5
รวม	4.62	0.61	มากที่สุด	1

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

(n=203)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มิติด้านเวลา (Time)				
1. ฟังก์ชันการรับสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้รับสินค้าได้เร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยลงเนื่องจากมีการใช้บาร์โค้ด ทำให้อ่านข้อมูลได้เร็ว	4.53	0.69	มากที่สุด	4
2. ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยให้จัดเก็บสินค้าได้เร็วขึ้น เนื่องจากการแนะนำ Location ในการจัดเก็บ	4.66	0.58	มากที่สุด	1
3. ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ช่วยให้ประหยัดเวลา ในการเดินทางพื้นที่เนื่องโปรแกรมจะบอก Empty location	4.56	0.64	มากที่สุด	3
4. ฟังก์ชันการจัดสินค้า ช่วยให้จัดสินค้าเพื่อจ่ายได้เร็วขึ้นเนื่องจาก พนักงานไม่ต้องเดินทาง Location เพราะระบบได้แนะนำแล้ว	4.59	0.64	มากที่สุด	2
รวม	4.58	0.64	มากที่สุด	2
2. มิติด้านความถูกต้อง (Accuracy)				
1. ฟังก์ชันการรับสินค้า ช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง เนื่องจากข้อมูล สินค้าถูกควบคุมด้วย Barcode	4.57	0.65	มากที่สุด	4
2. ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยแยกประเภทสินค้า ชนิดสินค้า และ Batch สินค้าได้อย่างถูกต้อง	4.57	0.61	มากที่สุด	1
3. ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า จะทำให้อย่างแม่นยำถูกต้อง เนื่องจากระบบให้แนะนำพื้นที่ใช้แล้ว (Use) และพื้นที่ว่าง (Empty) ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้อง	4.59	0.61	มากที่สุด	3
4. ฟังก์ชันการจัดสินค้า จะทำให้เกิดความถูกต้องทั้งจำนวน ชนิด ประเภท และ Batch สินค้า	4.60	0.61	มากที่สุด	2
5. ฟังก์ชันการจ่ายสินค้า ทำให้การหยิบแบบ Full พาเลทได้อย่างถูกต้อง	4.67	0.57	มากที่สุด	1
รวม	4.60	0.61	มากที่สุด	1
3. มิติด้านความสูญเปล่า (Waste)				
1. ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยลดความสูญเปล่าด้านเวลา คือ ระบบได้แนะนำ Location ในการจัดเก็บ ทำให้พนักงานไม่ต้อง เสียเวลาในการจัดเก็บ	4.56	0.67	มากที่สุด	1
2. ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ช่วยลดความสูญเปล่า 4.55 พนักงานไม่ต้องเสียเวลาหาพื้นที่ว่าง (Empty) และพื้นที่ใช้แล้ว (Use) เนื่องจากระบบได้แนะนำไว้	0.66	มากที่สุด	2	
รวม	4.55	0.67	มากที่สุด	3

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติ

ด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสมีอิทธิพลเชิงบวก
โดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

ตารางที่ 3 Multiple regression analysis

Variable	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	0.502	0.252		1.995	0.047*
ฟังก์ชันการรับสินค้า (X1)	0.234	0.051	0.275	4.566	0.000**
ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า (X2)	0.292	0.064	0.286	4.568	0.000**
ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (X3)	0.121	0.057	0.134	2.135	0.034*
ฟังก์ชันการจัดสินค้า (X4)	0.135	0.058	0.145	2.327	0.021*
ฟังก์ชันการจ่ายสินค้า (X5)	0.104	0.066	0.105	1.571	0.118
R = 0.757, R ² = 0.574, Adjusted R ² = 0.563, F = 53.812, Sig. = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ฟังก์ชันการรับสินค้า (Sig = 0.000) และฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า (Sig = 0.000) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (Sig = 0.034) และฟังก์ชันการจัดสินค้า (Sig = 0.021) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนฟังก์ชันการจ่ายสินค้า (Sig = 0.118) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ฟังก์ชันการจ่ายสินค้า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

ตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.286 รองมาคือ ฟังก์ชันการรับสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.275 ฟังก์ชันการจัดสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์

เท่ากับ 0.145 ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.134 และฟังก์ชันการจ่ายสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.105 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า ได้ร้อยละ 57.4 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 57.4 (R² = 0.574) จากผลการทดสอบข้างต้นสรุปผลได้ว่า การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอสมีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า นั่นคือยอมรับสมมติฐาน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 การบริหารคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยซอฟต์แวร์ดับเบิลยูเอ็มเอส

- 1) ด้านฟังก์ชันการรับสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) โปรแกรม ดับเบิลยูเอ็มเอสต้องสามารถเชื่อมต่อ

(Link) ข้อมูล โดยส่งข้อมูล (Interface) ไปยังระบบ SAP (ERP) ค่าเฉลี่ย 4.60 2) โปรแกรมรองรับการอ่านอายุ (Batch) สินค้า เพื่อให้ทราบถึงแหล่งที่มาของสินค้า ก่อนทำการบันทึกรับ ค่าเฉลี่ย 4.59 3) โปรแกรมรองรับการยิงบาร์โค้ดสินค้า เพื่อบันทึกรับ ค่าเฉลี่ย 4.51 พนักงานการรับสินค้า ตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นรับเข้าระบบดับเบิ้ลยูเอ็มเอส พนักงานโฟล์คลิฟ팅บาร์โค้ดเพื่อจัดเก็บสินค้า ส่งข้อมูล Interface ไปยังระบบ SAP ถ้าข้อมูลครบถ้วนถือว่ากรรับสินค้าสมบูรณ์ โดยระบบดับเบิ้ลยูเอ็มเอสมีผลต่อการทำงานของคลังสินค้า เพราะช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น การรับสินค้ามีความแม่นยำมากขึ้น ขณะที่ผลการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานตรวจนับสินค้า และพนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ต้องสื่อสารกันเพื่อควบคุมการรับให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ก่อนการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าสู่ Location จัดเก็บ ควรมีการวางแผน ติดตาม สื่อสาร มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะสินค้าน้ำอัดลมวางสัมผัสแสงแดดไม่ได้ และสอดคล้องกับ รวมพล จันทศาสตร์ และอังกร ลาภนตร (2562) ในเรื่องของการขนส่งและการคลังสินค้าเพื่อลดความสูญเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า

2) ด้านฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) โปรแกรมจะต้องแนะนำสำหรับสินค้า Slow Move ได้แก่ PET1.5L PET1L ให้ตรงกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.71 2) โปรแกรมจะต้องแนะนำสำหรับสินค้า Medium Move ได้แก่ PET590ML RGB375ML RGB10 Oz ให้ตรงกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.65 3) โปรแกรมควรรองรับการส่งความถูกต้องไปยังระบบ SAP เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลในการจัดเก็บสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.61 ซึ่งสอดคล้องกับโอฬาร กิตติธีรพรชัย (2561) พบว่า ระบบดับเบิ้ลยูเอ็มเอสช่วยกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าเพื่อให้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด ขณะที่ผลการสัมภาษณ์พบว่า ลักษณะการจัดเก็บสินค้าหรือการย้ายสินค้า ทำการใช้เครื่องยิง Scanner แสแกน Barcode แล้วไป

ที่ Location เพื่อทำการยืนยันว่านำสินค้าเก็บเข้าหรือออกจาก Location โดยสมบูรณ์

3) ด้านฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) โปรแกรมจะต้องบอก Location ยังไม่เต็ม Max cap ของ Location ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจ่ายสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.68 2) โปรแกรมต้องสามารถบอก Empty location ได้ค่าเฉลี่ย 4.67 3) โปรแกรมควร Set ค่า Default ในเครื่อง RF Scanner ของพนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ได้ เพื่อให้พนักงาน สามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น แสดง Location ว่าง ค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งสอดคล้องกับ ณภัสนรรค์ วงษ์สมาจารย์ (2560) ที่กล่าวว่า ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้า ขณะที่ผลการสัมภาษณ์พบว่า การบริหารพื้นที่คลังสินค้าด้วยระบบดับเบิ้ลยูเอ็มเอสจะสามารถบอกได้ถึง Warehouse Utilization ว่าตอนนี้มีพื้นที่ว่างเท่าไร ใช้งานเท่าไร

4) ด้านฟังก์ชันการจัดสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) โปรแกรมต้องสามารถแนะนำ Location ในการหยิบสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.63 2) โปรแกรมควรจะเรียงลำดับในการจัดสินค้าให้ด้วยเช่น สินค้าจำนวนมากขึ้นก่อน หรือ สินค้าที่หนักขึ้นก่อน เพื่อให้ทำงานง่ายขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.62 3) โปรแกรมต้องสามารถบอกจำนวนชนิดของสินค้าที่จะหยิบ ค่าเฉลี่ย 4.62 ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญดา ใจใหม่คร้าม 2558 ที่กล่าวว่า การนำสินค้าออกจากที่เก็บเพื่อการจัดส่งเป็นการเลือกเอาสินค้าจากพื้นที่ต่างๆ ในคลังเก็บสินค้ามารวมกันไว้ยังพื้นที่จัดส่งเพื่อการตรวจสอบ ความถูกต้อง ตามความต้องการของผู้รับ ขณะที่ผลการสัมภาษณ์พบว่า การจัดสินค้าภายใต้ระบบดับเบิ้ลยูเอ็มเอส จะมีความแม่นยำมากขึ้นเพราะระบบได้ทำการแนะนำการจัดสินค้าไว้แล้วสามารถหยิบสินค้าตามระบบที่แนะนำไว้เพื่อนำสินค้าออกสำหรับจ่าย

5) ด้านฟังก์ชันการจ่ายสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) โปรแกรมต้องสามารถให้รหัสยกหีบแบบเต็ม (Full) พาเลทได้ ค่าเฉลี่ย 4.66 2) โปรแกรมต้องสามารถ Set default ได้ว่าให้พนักงาน ตรวจสอบ (Checker) บอกสถานะการจัดสินค้า (Picking) จาก Step ก่อนหน้านั้นถูก (Yes) หรือผิด (No) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 3) โปรแกรมต้องสามารถแก้ไขชนิดของ พาเลทในการจ่ายสินค้าได้ ค่าเฉลี่ย 4.63 ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภิกา บุญฤทธิ์ (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การจ่ายสินค้า (Dispatch) คือการส่งมอบสินค้าให้กระบวนการถัดไป ในระบบซัพพลายเชน เป็นจุดเชื่อมต่อที่สำคัญในระบบ ซัพพลายเชน และเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยตรง ยิ่งในปัจจุบันมีความต้องการลดต้นทุนการจัดเก็บสินค้า คงคลังโดยการส่งมอบแบบกัมบังและแบบสิน (Kabban/lean) การทำระบบทันเวลา (Just In time : JIT) ยิ่งทำให้การมอบตรงเวลาเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ขณะที่ผลการสัมภาษณ์ พบว่า การจ่ายสินค้าเป็นการส่งมอบสินค้าให้กับผู้รับหรือผู้ขนส่งเพื่อนำสินค้าไปส่งมอบให้กับลูกค้า โดยระบบดับเบิลยู เอ็มเอส จะทำการจ่ายสินค้าผ่าน Barcode สินค้าที่จัดมาแล้ว เป็นการจ่ายสินค้าที่สมบูรณ์

8.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังสินค้า

1) มิติด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยให้จัดเก็บสินค้าได้เร็วขึ้น เนื่องจากมีการแนะนำ Location ในการจัดเก็บ ค่าเฉลี่ย 4.66 2) ฟังก์ชันการจัดสินค้า ช่วยให้จัดสินค้าเพื่อจ่ายได้เร็วขึ้นเนื่องจากพนักงานไม่ต้องเดินหา Location เพราะระบบได้แนะนำแล้ว ค่าเฉลี่ย 4.59 3) ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินหาพื้นที่เนื่องโปรแกรมจะบอก Empty location ค่าเฉลี่ย 4.56 ขณะที่ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ฟังก์ชันการรับสินค้ามีกรอบเวลาในการรับสินค้าตั้งแต่รถ

ขนส่งเข้าคลังสินค้าจนออกจากคลังสินค้าไม่เกิน 45 นาที สินค้าทุกรายการที่รับเข้าคลังสินค้ามีระยะเวลาวางที่ Staging area ได้ไม่เกิน 24 ชั่วโมง เพราะระบบดับเบิลยูเอ็มเอส จะแจ้งรายงานไปยังทีมนักวิเคราะห์ที่อยู่ส่วนกลาง ซึ่งภาพรวมจะแสดงให้เห็นว่ามีติด้านเวลา เมื่อมีระบบ ดับเบิลยูเอ็มเอสจะมีการผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคลังสินค้าดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษชัย อนุธรรมณี (2563) ได้กล่าวถึง การส่งมอบตรงเวลาและครบจำนวน เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพเมื่อกล่าวถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

2) มิติด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 โดยที่ 3 ลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) ฟังก์ชันการจัดเก็บสินค้า ช่วยแยกประเภทสินค้า ชนิดสินค้า และ Batch สินค้าได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.67 2) ฟังก์ชันการจัดสินค้า จะทำให้เกิดความถูกต้องทั้งจำนวน ชนิด ประเภท และ Batch สินค้า ค่าเฉลี่ย 4.60 3) ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า จะทำให้อย่างแม่นยำถูกต้อง เนื่องจากโปรแกรมให้แนะนำพื้นที่ใช้แล้ว (Use) และพื้นที่ว่าง (Empty) ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.59 ขณะที่ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ความแม่นยำถูกต้อง (Accuracy) ในการดำเนินงานของคลังสินค้านั้นเป็นส่วนที่สำคัญในทุกขั้นตอนของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในคลังสินค้า เริ่มตั้งแต่ฟังก์ชันการรับสินค้าจากโรงงาน รถขนส่งสินค้าจะต้องมีความแม่นยำในการเข้าตามแผนที่กำหนด ในแต่ละช่วงเวลอย่างแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ได้กล่าวถึงมิติในด้านคุณภาพ (Quality) ของคลังสินค้า ที่มีตัวชี้วัดที่สามารถแบ่งได้ดังนี้ คือ ความตรงต่อเวลา ความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความขาดแคลน ความพึงพอใจและความตรงต่อเวลา หนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ความถูกต้อง (Accuracy)

3) มิติด้านความสูญเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 โดยลำดับสูงสุด ได้แก่ 1) ฟังก์ชัน

การจัดเก็บสินค้า ช่วยลดความสูญเสียเปล่าด้านเวลา คือระบบได้แนะนำ Location ในการจัดเก็บ ทำให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลาในการจัดเก็บ ค่าเฉลี่ย 4.56

2) ฟังก์ชันการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ช่วยลดความสูญเสียเปล่า พนักงานไม่ต้องเสียเวลาหาพื้นที่ว่าง (Empty) และพื้นที่ใช้แล้ว (Use) เนื่องจากระบบได้แนะนำไว้ ค่าเฉลี่ย 4.55 ขณะที่ผลการสัมภาษณ์พบว่า ระบบดับเบิลยูเอ็มเอสมีส่วนในการจัดการความสูญเสียเปล่าได้เป็นอย่างดี เช่น สามารถมองเห็นและนำข้อมูลโลเคชั่น ชนิดสินค้า Lot สินค้ามาตรวจสอบเพื่อจัดการพื้นที่ในการบริหารพื้นที่ได้ ระบบดับเบิลยูเอ็มเอส ลดความสูญเสียเปล่าเรื่องสินค้าหมดอายุเพราะระบบมีการตรวจสอบและแสดงอายุสินค้าแบบ Real time ได้ตลอดที่ดูข้อมูล ระบบดับเบิลยูเอ็มเอสช่วยลดความสูญเสียเปล่าในด้านการเติมสินค้าเพราะระบบสามารถบอกได้ว่าในแต่ละ Location มีสินค้าอะไรจำนวนเท่าไร Lot อะไรแบบ Real Time ซึ่งทำให้สามารถวางแผนการเติมสินค้าได้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา เชิดชมและปณิธาน พิรพัฒนา. (2562) ได้นำเสนอวิธีการกำหนดตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้าและหยิบสินค้า ในระบบบริหารจัดการคลังสินค้าดับเบิลยูเอ็มเอสของบริษัท เพื่อลดระยะทางในการจัดเก็บและหยิบสินค้าลง รวมถึงอรรถประโยชน์พื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พนักงานคลังสินค้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในขั้นตอนรับสินค้า เก็บสินค้า เบิกสินค้า และจ่ายสินค้าจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องทั้งในเรื่องของฟังก์ชันระบบการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน เอกสารประกอบการทำงาน เพื่อให้ได้ผลปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้

2. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งการอบรมพนักงานในฟังก์ชันต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างเป็นระบบ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคลังสินค้าจะเป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพในการแข่งขันในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่ใช้สำหรับประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่คลังสินค้าน้ำอัดลม ซึ่งจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษชัย อนรรทมณี. (2563). *ส่งมอบตรงเวลาและครบจำนวน ปัจจัยของการพัฒนาผลผลิตภาพ*. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2564, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com /blogs/columnist/124007>.
- จุฑาทิพย์ สีสานาพิพัฒน์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมือ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(1), 1-16.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2559). *การจัดการพื้นที่คลังสินค้า*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง จำกัด.
- ชนกานต์ สมานมิตร. (2558). *ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ.
- ธณวัฒน์ วุฒิสราพัชร. (2563). *การจัดการสินค้ายุคใหม่ให้แข็งแกร่ง*. ค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2564, จาก: https://www.aobrom.com/postdetail._2229.
- ณัฏฐวรรค์ วงษ์สมาจารย์. (2560). *การปรับปรุงแผนผังคลังสินค้าสำเร็จรูปเพื่อลดระยะทางรวมของการเคลื่อนไหวของสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตเหล็กหล่อ*. สารนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิต โสรัตน์. (2562). *การจัดการคลังสินค้ายุคใหม่*. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2564, จาก: <http://www.logisticsthai club.com/ index. php?mo=3&art=280061>.
- ธัญนันท์ ทองบุญตา. (2562). *เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการเสริมแรงทางลบ*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 5(3), 14-27.
- ธัญดาใจไหมคร้าม. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร องค์การคลังสินค้า*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นลพรรณ บุญฤทธ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวมพล จันทศาสตร์ และอังกร ลากเนตร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขนส่งและการคลังสินค้าเพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มคุณค่า*. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 6(1), 403-418
- ศุภิกา บุญฤทธิ์. (2556). *การจัดลำดับความสำคัญตัวชี้วัดประสิทธิภาพคลังสินค้าด้วยเทคนิคระดับชั้นเชิงวิเคราะห์พีซี*. รายงานการวิจัยคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564*. ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก: <https://www.nesdc.go.th/main.php? filename=index>.
- สุภา จิรพัฒนานนท์. (2562). *อิทธิพลของเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการคลังสินค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัย ใหม่*. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 20(2), 42-55.

- สุรศักดิ์ พรบรรเจิดกุล. (2563). *บริหารคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพและทำกำไรทันที*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท กู๊ดเฮด พรินต์ติ้ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2564, จาก: <https://bongkotsakorn.Wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ>.
- อลงกต ใหม่น้อย. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก: <https://sites.google.com/site/mralongkotmainoy/kar-pheim-prasiththiphaph-khxng-Xngkhkar>.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัย. (2561). *คลังสินค้าและการจัดการคลังสินค้า*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจจิมา เชิดชม และปณิธาน ไพรรพัฒนา. (2562). *การปรับปรุงระบบบริหารจัดการคลังสินค้าเพื่อกำหนดตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้า: กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. รายงานการวิจัยคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd. New York: Harper and Row Publications.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: สุจินต์ ทองสร้อย. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดอยุธยา. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 21-35.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.261220>

Received:	May	31, 2022
Revised:	July	06, 2022
Accepted:	May	22, 2023

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดอยุธยา

สุจินต์ ทองสร้อย*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า 2) ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้า และ 3) เพื่อเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน จากประชากร 533 คน ในศูนย์กระจายสินค้าวังน้อย จังหวัดอยุธยา จาก 4 แผนก คือ แผนกคลังสินค้า แผนกขนส่ง แผนกสินค้าคงคลัง และแผนกวางแผนกลาง และสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม 78 ข้อคำถาม ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) อิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ได้แก่ การรับสินค้า การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า การเบิกสินค้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า ขณะที่การจัดเก็บสินค้าและการจ่ายสินค้า นั้นกลับไม่มีผล 2) ประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ประกอบด้วย (2.1) ความสูญเสีย : ต้องปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้เหมาะสม ปริมาณความต้องการสินค้าที่มากเกินไป ให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป (2.2) ความถูกต้อง : ต้องอบรมพนักงานให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อทบทวนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป (2.3) ความตรงต่อเวลา : กำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งขารับ และขาจ่ายให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อขึ้นสินค้าเรียบร้อยแล้วให้รีบส่งสินค้าตามนัดหมาย (2.4) ความพึงพอใจ : ต้องควบคุมให้พนักงานทุกแผนกปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด และกรณีปริมาณงานมาก หรือเกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินการตามแผน ต้องมีการประชุมร่วมเพื่อปรับแผนการเบิกและจ่ายสินค้าให้กระทบกับลูกค้าน้อยที่สุด และ 3) เสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า คือ จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติงานในด้านการเบิกสินค้าก่อนเป็นลำดับแรก จากนั้นตามด้วยวิธีปฏิบัติงานด้านการเก็บสินค้า และการจ่ายสินค้า ตามลำดับ จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้าในด้านความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา ความพึงพอใจ ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารศูนย์กระจายสินค้า เครื่องดื่มแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, E-mail: pui21180@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Improving efficiency of Distribution Centers Management for Alcohol and Nonalcoholic Beverages at Wang Noi Center in Ayutthaya Province

Sujin Thongsroy*

Abstract

This research aimed to 1) study about the influence of Management of alcohol distribution centers and non-alcoholic beverages. 2) To Study about the efficiency of distribution center management, and 3) to recommend how to increase efficiency. This research used a mixed method model consisting of quantitative and qualitative analysis research. Data were collected using questionnaires of 78 questions which passed the quality inspection by experts with 223 samples from 533 populations in Wangnoi distribution center, Ayutthaya province. There are four departments which are the warehouse department, transportation department, inventory department and central planning department. Besides, an in-depth interview method was used to collect the data; 14 questions were used with 12 samples. The results showed that 1) the influence of alcohol and non-alcohol distribution centre management. For instance, product receiving, storage management and requisition influenced the efficiency of distribution centre operations while storing and distributing goods that have no effect. 2) The efficiency of the distribution center management consisting of (2.1) Waste-age: need to adjust the plan for receiving and distributing goods appropriately for the excess demand for the product to (2.2) Accuracy: Employees must be trained to use the correct working methods to review the working method in line with the changing business. (2.3) Punctuality: Requiring vehicles that deliver goods, both inbound and outbound, to arrive no later than one hour before time; when the product is loaded, employees must expedite delivery according to the appointment. (2.4) Satisfaction: Must control the employees in every department to comply with the specified work plan and in the case of large workloads or problems that cannot be carried out according to the scheme. There must be a joint meeting to adjust the scheme for requisition and distributing goods to minimize the impact on customers. Lastly, 3) propose a way to improve the workflow to increase the efficiency of the distribution centre; the workflow must be established for the requisition to be the earliest priority. After that, the distribution centres have to follow by operations with storage, and distribution, respectively. This will help to increase the operational efficiency of the distribution center in terms of accuracy, punctuality, and customer satisfaction.

Keywords: Improving Distribution center management Alcohol and nonalcoholic beverages

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

Student of Master of Business Administration (Program Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: pui21180@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

การจัดการคลังสินค้าเป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญอย่างมากของระบบโลจิสติกส์ โดยการดำเนินงานคลังสินค้าจะช่วยสนับสนุนงานด้านการผลิต การขนส่ง และการบริการลูกค้า อีกทั้งยังเป็นสถานที่ในการรองรับการจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าเพื่อส่งต่อไปยังลูกค้าในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ (โอฬาร กิตติธีรพรชัย และนระเกณธ์ พุ่มชูศรี, 2556) คลังสินค้าเป็นส่วนสำคัญในโซ่อุปทาน เป็นที่เก็บสำรองสินค้าสำหรับการจ่าย วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตรองรับความผันผวนในช่วงสั้นๆ ที่มีผลต่ออุปสงค์และอุปทาน คลังสินค้ายังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าโดย เป็นจุดพักและรวบรวมสินค้าจากหลายแหล่งเพื่อรวมเทียวสินค้า (Consolidate) เป็นกิจกรรมหนึ่งในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ และทำให้ระบบการกระจายสินค้า สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาด และรองรับการฟื้นตัวในภาคเศรษฐกิจและสังคม จากปัญหาการชะลอตัวในทุกภาคส่วน อันเป็นผลมาจากจากวิกฤตโควิด19 การเพิ่มประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน (นลพรรณ บุญฤทธ, 2558) จากการศึกษาปัญหาการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ประเภทแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ของบริษัทแห่งหนึ่ง พบ ปัญหาการปฏิบัติงานในศูนย์กระจายสินค้า ได้แก่ 1) ปัญหาการรับสินค้า เช่น เกิดปัญหากรณีที่สินค้ามาไม่ตรงกับกรณัดหมาย 2) ปัญหาเรื่องของการจัดเก็บสินค้า (Putaway) ไม่สามารถเก็บสินค้าได้ทันกำหนด 3) ปัญหาการบริหารพื้นที่จัดเก็บ

ไม่เพียงพอ 4) ปัญหาเรื่องของการเบิกสินค้า พบว่าในช่วงฤดูกาลขาย ซึ่งมีความต้องการสินค้าสูงเกินความสามารถ ของศูนย์กระจายสินค้า 5) ปัญหาการจ่ายสินค้าเนื่องจากปริมาณงานในบางช่วงเวลา โดยเฉพาะช่วงที่มีความต้องการสินค้าสูงทำให้เกิดความเร่งรีบในการจ่ายสินค้าอาจทำให้เกิดความผิดพลาด ในการจ่ายสินค้าขาด/เกิน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการดำเนินงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์กลางวังน้อย เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานที่เกิดขึ้น แล้วจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มาทำการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงคู่มือการทำงานที่เหมาะสม ลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน ด้วยการอบรมให้ความรู้พนักงานในทุกขั้นตอน

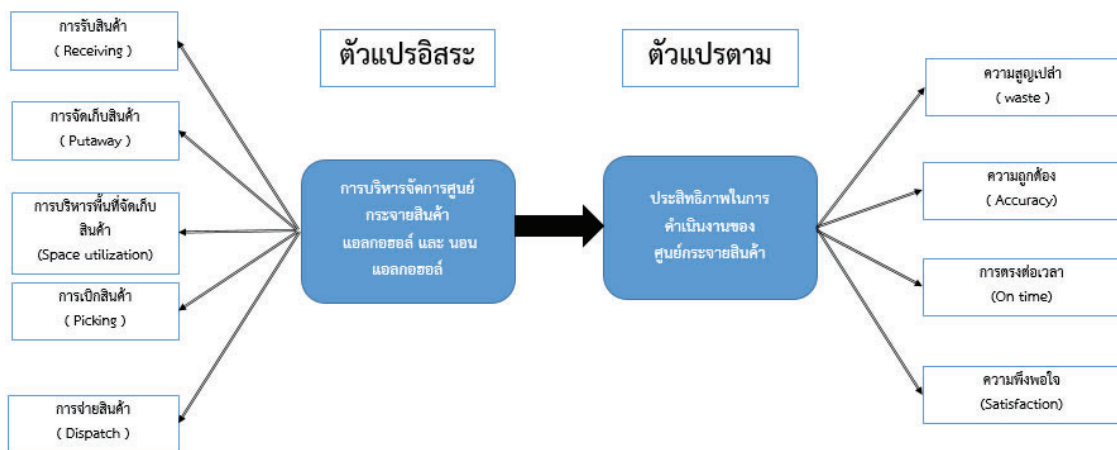
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์
3. เพื่อเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ ศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

3. สมมติฐานการวิจัย

H1: การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพล เชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะเรียกว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ สูงสอดคล้องกับ (คลอเคลีย วจนะวิชากร, 2562) กล่าวว่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และการดำเนินงานต่างๆ เป็นสาเหตุให้ต้นทุน การผลิตสูงเกินความจำเป็น รวมถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการผลิตที่ต่ำ สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ มีความถูกต้องแม่นยำ มี ประสิทธิภาพ มีความรู้และมีความฉับไว ตลอดจนมี การคิดพัฒนางานสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบในด้าน ความตรงต่อเวลา สอดคล้องกับ (กฤษชัย อนุธรรม ณี, 2563) ได้กล่าวว่า การส่งมอบตรงเวลาและครบ ตามจำนวน เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาผลิตภาพ ส่งผลถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ สามารถแข่งขันได้และในด้านความพึงพอใจ (คุณ ประโยชน์ อารีย์รัตนนคร, 2559) กล่าวว่า ข้อมูลที่ ได้รับจากการบริการ คุณภาพของบริการและค่าใช้จ่าย

เมื่อใช้บริการแล้วส่งผลให้มีปฏิริยาหรือผลการตอบ สนองที่ดีเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดความต้องการ กลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งหรือการบอกต่อเกี่ยวกับ สินค้าและบริการนั้นๆ

5.2 แนวคิดการจัดการคลังสินค้า

คลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บรักษาสินค้าชนิด เดียว และ หรือหลายชนิด ในปริมาณไม่คงที่มากนักย ต่างกันในช่วงเวลาที่สินค้าอยู่ระหว่างการผลิตและ/ หรือในช่วงเวลาที่สินค้านั้นเป็นที่ต้องการจากนิยาม ความหมายของคลังสินค้าที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คลัง สินค้า (Warehouse) คือ สถานที่ใช้สำหรับจัดเก็บ สินค้าเพื่อรอการจ่ายสินค้าออก หรือใช้สำหรับเก็บ วัตถุดิบเพื่อรอนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และในส่วน การจัดการคลังสินค้า (Warehousing) คือ กิจกรรม การรับ เก็บสินค้า หยิบสินค้า และ จ่ายสินค้าออก จากคลัง เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์พื้นที่คลังได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Utilitization) ภายใต้ต้นทุน ที่ต่ำที่สุดและใช้เวลาในการดำเนินงานสั้นที่สุด (โอฟาร กิตติธีรพรชัย, 2561)

5.3 แนวคิดการบริหารศูนย์กระจายสินค้า

ศูนย์กระจายสินค้าเป็นหัวใจที่สำคัญของระบบ โลจิสติกส์ เนื่องจากเป็นกระบวนการในการสร้างมูลค่า

เพิ่มให้กับระบบโลจิสติกส์นอกจากนี้ศูนย์กระจายสินค้ายังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเคลื่อนย้ายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้อย่างทันเวลา โดยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด การทำให้ระบบสามารถดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกกิจกรรมที่สำคัญของศูนย์กระจายสินค้า จะมีผลต่อการออกแบบผังของศูนย์กระจายสินค้า จะมีความคล้ายคลึงกับหลักการออกแบบ และวางผังโรงงานโดยทั่วไป เรียกว่าการวางแผนผังอย่างเป็นระบบ จะมีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ 1) ความสัมพันธ์ 2) เนื้อที่ 3) การปรับจัดตำแหน่งที่ตั้ง (ชวติศ บุญมี และคณะ, 2563)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเป็นการออกแบบการวิจัยแบบสามเส้า (Triangulation mixed methods designs) โดยทำการเก็บข้อมูลไปพร้อมกันโดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณจะเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย เป็นพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์กระจายสินค้าศูนย์กลางวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 533 คน จาก 4 แผนก จำแนกเป็น 1) แผนกคลังสินค้า จำนวน 263 คน 2) แผนกขนส่ง จำนวน 230 คน 3) แผนกสินค้าคงคลัง จำนวน 20 คน 4) แผนกวางแผนกลาง จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 คน 2) กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 223 คน มาจากการใช้ตารางของทาร์โร ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 3 ตอน มีคำถาม 78 ข้อ และแบบสัมภาษณ์ (Interview) 3 ตอน มีคำถาม 14 ข้อ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.989 และ มีค่าความสอดคล้องเพียงตรง 0.86

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ผู้ค้นคว้าดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อขอเข้าเยี่ยมศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์กลางวังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา (กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม) 2) แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และมีกระบวนการติดตาม ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ 3) เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแปลผล การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้ค้นคว้าดำเนินการดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้เข้าไปติดต่อผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์พนักงานคลังสินค้าตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ 2) นำบทสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์มาประมวลผล มาวิเคราะห์และสรุปผลให้เป็น ลายลักษณ์อักษร

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทฤษฎีทางสถิติมาวิเคราะห์ได้แก่ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรต้น ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาพร้อมกับตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว จะทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านแหล่งข้อมูล คือใช้คำถามเดียวกันจากผู้ถูก

สัมภาษณ์ 3 กลุ่ม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของผลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อความนำมาวิเคราะห์ ในเชิงการจัดกลุ่มและเปรียบเทียบ โดยใช้การวิเคราะห์ระบบจำแนกประเภท (Taxonomy analysis) โดยเริ่มจากคำหลัก และคำกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับคำหลักดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์

7. ผลการวิจัย

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

จากการวิจัยพบว่า 1) วิธีการรับสินค้าที่ดี พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพในการกำหนดบทบาทของพนักงานควบคุมการรับสินค้า ต้องกำกับทีมรับสินค้าให้ทำงานอย่างถูกต้อง 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้า ต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง สินค้าโนโลเคชั่นไม่ให้เกิดความเสียหาย สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวางแผนในการจัดเก็บสินค้าเช่นสินค้าชนิดโซดาจำเป็นจะต้องจัดเก็บเข้าโลเคชั่น จะต้องมีการคัดแยกให้เรียบร้อย 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานคลังสินค้าต้อง

ทราบข้อมูลรายงานพื้นที่จัดเก็บสินค้า เพื่อใช้ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า ในสัปดาห์ต่อไป สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ต้องวางแผนการจัดการพื้นที่จัดเก็บประจำวัน มีการส่งต่อข้อมูลที่อัปเดตและทันทั่วทั้งในการบริหารพื้นที่การจัดเก็บสินค้าก็มีความจำเป็น 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือเอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้ากรณีปัญหาปริมาณงานมาก ต้องมีการปรับแผนให้กระทบลูกค้าน้อยที่สุดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พนักงานควบคุมการเบิกสินค้า จะต้องรู้ลำดับความสำคัญของงานแต่ละกลุ่ม 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดี คือเอกสารการจ่ายสินค้าต้องมีการตรวจทาน และตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญให้ถูกต้องก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า และการกำหนดคู่มือการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พนักงานที่มีหน้าที่จ่ายสินค้าต้องปฏิบัติตามวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (Work instruction) และสิ่งสำคัญคือ พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า จะต้องมีการติดตามการจ่ายสินค้าให้เป็นไปตามแผนการจ่ายที่มีกำหนดการขึ้นสินค้า และกำหนดเวลาส่งสินค้าของลูกค้าปลายทางที่ชัดเจน ดังแสดงผลค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของข้อมูลแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. วิธีการจัดการ การรับสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.28	0.518	มาก	4
การให้พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ ในคู่มือการทำงานโดยเคร่งครัด	4.47	0.690	มาก	1
การให้หน่วยงาน Operation improve process จะต้องเข้าไปสู่ตรวจการทำงาน ของพนักงานรับสินค้า เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	4.39	0.667	มาก	2

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนออนแอลกอฮอล์ (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การตรวจสอบสินค้า ที่ผิดปกติไม่ได้แจ้งเตือน และ Feedback ต้นทางจะสามารถลดปัญหาสินค้าเสียหายได้ โดยเฉพาะสินค้า เบียร์กล่องที่มีมูลค่าสูง	4.34	0.651	มาก	3
2. วิธีการจัดการ การเก็บสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.35	0.603	มาก	2
การกำหนดให้พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้า ต้อง ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีการทำงาน(Work instruction) เพื่อให้ ข้อมูลสินค้าในโลเคชั่นถูกต้องกับระบบ	4.45	0.641	มาก	1
การกำหนดให้พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ จะต้องวางสินค้า ประเภทโซดา โดยระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย เนื่องเป็นสินค้าที่มีแรงดันแก๊สและเป็นขวดแก้ว	4.42	0.645	มาก	2
กำหนดให้มีการอบรมพนักงาน เก็บสินค้าให้เข้าใจขั้นตอน การทำงานที่ถูกต้อง (Refresh training)	4.41	0.629	มาก	3
3. วิธีการจัดการบริหารพื้นที่เก็บสินค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.26	0.529	มาก	5
การกำหนดให้พนักงานคลังสินค้าต้องทราบข้อมูลรายงาน พื้นที่จัดเก็บสินค้า (Space utilization) เพื่อใช้ในการบริหาร พื้นที่จัดเก็บสินค้า	4.39	0.612	มาก	1
กำหนดให้ในวันหยุดทำการต้อง กำหนดให้มีทีมงาน เคลียร์ โลเคชั่นทั้งบน ASRS และ Low rise ให้สอดคล้องกับแผน การรับ และจ่ายสินค้าในสัปดาห์ต่อไป	4.38	0.595	มาก	2
การวางแผนโลเคชั่นใหม่ (Relocation) ในช่วงฤดูกาลขาย (High season) ให้เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารพื้นที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	4.31	0.644	มาก	3
4. วิธีการจัดการ การเบิกสินค้า ให้มีประสิทธิภาพ	4.42	0.512	มาก	1
กำหนดให้กรณีที่มีปริมาณงานมากเกินไป Capacity ให้เบิกสินค้า ตามลำดับความสำคัญเช่นงาน Modern trade หรือ งานที่ ลูกค้าต้องการสินค้าด่วน	4.46	0.627	มาก	3
กรณีปัญหาปริมาณงานมาก (Overcabability) ต้องมีการ ปรับแผน (Replan and regroup) เพื่อสามารถ เบิกสินค้า ได้ตามแผน และกระทบลูกค้าน้อยที่สุด	4.48	0.544	มาก	2
ในเอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้า ประเภทพาเลท ที่รองสินค้า	4.53	0.583	มาก	1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้า	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
5. วิธีการจัดการ การจ่ายสินค้า ให้มีประสิทธิภาพ	4.31	0.520	มาก	3
การกำหนดคู่มือการทำงาน (Work instruction: WI) ที่เหมาะสม กับสภาพการทำงานในปัจจุบันจะส่งผล ให้การจ่ายสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.41	0.529	มาก	2
การทบทวนอบรมขั้นตอนการทำงาน (Refresh training) พนักงานที่ปรับเปลี่ยนหน้าที่ มีผล ต่อการจ่ายสินค้า ที่ดีขึ้น	4.38	0.555	มาก	3
กำหนดให้มีการตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญของเอกสาร ให้ถูกต้อง ก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า	4.43	0.596	มาก	1

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้า

พบว่า 1) วิธีการทำงานที่สามารถลดความสูญเสียและมีประสิทธิภาพคือ การปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้เหมาะสม ปริมาณความต้องการสินค้าที่เกิน ให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป 2) วิธีการทำงานที่เพิ่มความถูกต้องคือ จะต้องอบรมพนักงานในคลังให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง (ช่วงเวลาหลังจากฤดูการการขายที่มียอดขายสูง) เพื่อทบทวนวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป 3) วิธีการทำงานที่เพิ่มความตรงต่อเวลาคือ กำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งด้านรับและขาจ่ายให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง ลูกค้าปลายทาง ไม่นอญูาตให้จอดรค้าง ในลานจอด 4) วิธีการทำงานที่สร้างความพึงพอใจคือ ศูนย์กระจายสินค้าต้องควบคุมให้พนักงานในทุกแผนก ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ตามวิธีการทำงานที่กำหนด เพื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย นั่นคือ การอบรมขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อกรณีปริมาณงานมากจะต้องมีการประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายคลังสินค้า และแผนกจัดส่งในการปรับแผนการเบิก และการจ่ายสินค้าที่

ส่งผลกระทบต่อลูกค้าให้น้อยที่สุด

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า พบว่า

1) วิธีการรับสินค้าที่ดี ต้องรับสินค้าตามแผนการนัดหมาย ตามวิธีการที่ถูกต้อง และต้องบริหารพื้นที่รับสินค้าให้สามารถหมุนเวียนเพื่อลงสินค้าได้ต่อเนื่อง ไม่เกิดสภาวะสินค้ารอเก็บเต็มพื้นที่ประตูรับสินค้า 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พบว่าการตรวจสอบข้อมูลสินค้าจริงที่จัดเก็บ กับข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตรงกันทุกครั้งจะลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงและตัดการทำงานส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานสินค้าคงคลังจะต้องเพิ่มรอบในการรวมโลเคชั่นทุกช่วงเวลาตามแผนงาน (6 ชั่วโมง) และรายงานต่อส่วนที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ปัจจุบัน 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือการเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบงานที่เบิกเสร็จแล้ว ทุกคำสั่งซื้อ (Order) และสอบกลับข้อมูลกรณีพบความผิดพลาดเพื่อแก้ไขจุดที่บกพร่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดีคือ การกำหนดให้พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า กำกับการ

จ่ายสินค้าตามลำดับความสำคัญตามแผนการจ่ายในแต่ละช่วงเวลาจะลดปัญหาการจ่ายสินค้าไม่ทันเวลาให้ลดลง

7.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

H1: การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Y	1.000					
X1	0.691**	1.000				
X2	0.698**	0.710**	1.000			
X3	0.801**	0.792**	0.728**	1.000		
X4	0.828**	0.783**	0.724**	0.746**	1.000	
X5	0.683**	0.708**	0.653**	0.782**	0.708**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ : X₁ แทน การรับสินค้า
 X₂ แทน การจัดเก็บสินค้า
 X₃ แทน การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า
 X₄ แทน การเบิกสินค้า
 X₅ แทน การจ่ายสินค้า
 Y แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

จากตาราง 2 พบว่า การบริหารศูนย์กระจายสินค้า ได้แก่ การรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า การเบิกสินค้า และการจ่ายสินค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.691, 0.698, 0.801, 0.828 และ 0.683 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	66.348	5	13.270	123.481	0.000**
Residual	23.320	217	0.107		
Total	89.668	222			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

Variable	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	-0.332	0.200		-1.662	0.098
การรับสินค้า (X1)	0.368	0.096	0.300	3.814	0.000**
การจัดเก็บสินค้า (X2)	0.086	0.068	0.082	1.270	0.206
การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (X3)	0.507	0.084	0.422	6.046	0.000**
การเบิกสินค้า (X4)	0.909	0.122	0.734	7.459	0.000**
การจ่ายสินค้า (X5)	-0.100	0.076	-0.082	-1.311	0.191
R = 0.860, R ² = 0.740, Adjusted R ² = 0.734, F = 123.481, Sig. = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า แผนการรับสินค้า (Sig = 0.000) การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า (Sig = 0.000) และการเบิกสินค้า (Sig = 0.000) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการจัดเก็บสินค้า (Sig = 0.206) และการจ่ายสินค้า (Sig = 0.191) ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ การเบิกสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.734 รองมา คือ การบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.422 การรับสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.300 การจัดเก็บสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ 0.082 และการจ่ายสินค้า โดยค่า Beta (β) เท่ากับ -0.082 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้าได้ร้อยละ 74.0 หรือมีอำนาจพยากรณ์

ร้อยละ 74.0 (R² = 0.740)

จากผลการทดสอบข้างต้นสรุปผลได้ว่า การบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์กระจายสินค้า

8 สรุปผลงานวิจัยและอภิปรายผล

8.1 อิทธิพลของการบริหารศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์ ที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า

สรุปได้ว่า 1) ด้านการรับสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านวิธีการที่พนักงานรับสินค้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการรับสินค้าที่ระบุไว้ในคู่มือการทำงานโดยเคร่งครัด ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.47 ขั้นตอนการสุ่มตรวจการทำงานของพนักงานรับสินค้า เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งหมายความว่า การรับสินค้าที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาวิณี ไสภิน และ ศิษรินทร์ สุขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อ

ต้นทุนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ทั้งในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ ผลการสัมภาษณ์พบว่า ในการแก้ปัญหาการรับสินค้านั้นคือ พนักงานควบคุมการรับสินค้า ผู้มีหน้าที่ควบคุมการรับสินค้า กำกับทีมรับสินค้า ให้ปฏิบัติตามที่ตามวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามแผนรับสินค้าประจำวัน

2) ด้านการจัดเก็บสินค้า พบว่าตัวแปรด้านวิธีการที่พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ ที่เก็บสินค้าต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลสินค้าในโลเคชันถูกต้องกับระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 และค่าเฉลี่ยมากอันดับ 2 คือการที่พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ จะต้องวางสินค้าประเภทโซดาไม่ให้เกิดความเสียหาย เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีแรงดันแก๊สและเป็นขวดแก้ว มีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จันทร์เพ็ญ อนุรัตนานนท์ และคณะ, 2562) พบว่าประสิทธิภาพมากขึ้นจากการจัดวางตำแหน่งสินค้า ให้มีการทำงานที่ง่ายและรวดเร็ว ในการทำงานด้วยหลักทฤษฎีการวิเคราะห์ ABC analysis แล้วรูปแบบการจัดคลังสินค้าที่เหมาะสมกับการทำงานเพื่อลดเวลาการทำงาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า การจัดเก็บสินค้าเข้าโลเคชันหลักจำเป็นจะต้องใช้พนักงานขับโฟล์คลิฟท์ที่มีความเข้าใจในการทำงาน รวมถึงหัวหน้างานรับสินค้า จะต้องมอนิเตอร์และดูแลงานเป็นพิเศษ นอกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแล้ว

3) ด้านการบริหารพื้นที่การจัดเก็บสินค้า พบว่าตัวแปรด้านวิธีการจัดการให้พนักงานคลังสินค้าต้องทราบข้อมูลรายงานพื้นที่จัดเก็บสินค้า เพื่อใช้ในการบริหารพื้นที่จัดเก็บสินค้า อยู่ในอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 กำหนดให้มีทีมงาน เคลียร์โลเคชันให้เพียงพอกับแผนการรับ และจ่ายสินค้าในสัปดาห์ต่อไป อยู่ในอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัฐนา สันธวาลัย และคณะ, 2561) พบว่าการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทในด้านเวลา งานวิจัยจึงตั้งเป้าหมายเพื่อ

ปรับปรุงให้การส่งมอบเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น จากนั้นจึงเก็บข้อมูลสถานการณ์และตัวแปรต่างๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลาและประเมิณสาเหตุจากพนักงานร่วมกับผู้วิจัย พบ 2 สาเหตุหลักที่นำมาแก้ไขได้แก่ สินค้าที่นิยมอยู่ไกลจากจุดส่งมอบ และตัวชี้วัดที่ทางบริษัทกำหนดไม่เหมาะสมในการทำงานจริง จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไข และผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการทำงานบริหารพื้นที่จัดเก็บที่ดีและมีประสิทธิภาพคือต้องมีการวางแผนการจัดการพื้นที่จัดเก็บประจำวันโดยการประสานงานการหยุดกิจกรรมเบิกสินค้าเพื่อให้โลชั่นพร้อมสำหรับการเคลียร์โลเคชัน การแบ่งโซนจัดเก็บสินค้าประเภทโซดาให้อยู่ในโซนใกล้ ประตูรับและจ่าย จะช่วยให้ประหยัดเวลาในการเก็บสินค้าให้น้อยลง

4) ด้านการเบิกสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านการกำหนดให้เอกสารใบเบิกสินค้าจะต้องระบุรายละเอียดสำคัญให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเบิกสินค้าไม่ตรงเงื่อนไข เช่น อายุสินค้า มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ส่วนอันดับ 2 คือในกรณีปัญหาปริมาณงานมากต้องมีการปรับแผน เพื่อสามารถเบิกสินค้าได้ตามแผน และกระทบลูกค้าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวรวิศา งามบุญช่วย (2561) พบว่าการลดระยะเวลาในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้า โดยทำการศึกษาสภาพการทำงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของพนักงานสามารถลดปัญหาอื่นๆ เช่น พนักงานต้องทำงานล่วงเวลา สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า วิธีการเบิกสินค้าที่ดีและมีประสิทธิภาพคือ พนักงานควบคุมการเบิกสินค้าจะต้องให้ความสำคัญกับการติดตามงานตามความเร่งด่วน และลำดับความสำคัญ

5) ด้านการจ่ายสินค้า พบว่า ตัวแปรด้านเอกสารการจ่ายสินค้าต้องมีการตรวจสอบรายละเอียดที่สำคัญให้ถูกต้อง ก่อนส่งมาให้พนักงานจ่ายสินค้า

มีค่าเฉลี่ย 4.43 การกำหนดคู่มือการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบันจะส่งผลให้การจ่ายสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาวิณี ไสภิน และศิรินทร์ สุขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนด้านขนส่ง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าทั้งในเรื่องของเวลาในการดำเนินการ คุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า กรณีปริมาณงานมาก ต้องมีแผนการชัดเจนว่าจะล่าช้าออกไปกี่ชั่วโมงเพื่อแจ้งให้ทางแผนกบริการลูกค้าแจ้งลูกค้าปลายทาง

8.2 ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้าแอลกอฮอล์และนอนแอลกอฮอล์

สามารถสรุปได้ว่า 1) ความสูญเสีย พบว่า ตัวแปรด้านการเบิกสินค้าที่ดีจะเป็นลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง มีค่าเฉลี่ย 4.23 การเก็บสินค้าที่ดีส่งผลให้ มีสต็อกเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.17 สอดคล้องกับ (สุกฤษฎี สารสุข, 2560) พบว่า การปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า ควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อลดระยะทางการทำงาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า การปรับแผนรับและจ่ายสินค้าให้สอดคล้องกับความสามารถในการทำงานของศูนย์กระจายสินค้ามากที่สุด ปริมาณความต้องการนอกมากเกินให้เกลี่ยไปในแผนการทำงานวันถัดไป และทำการแจ้งข้อมูลดังกล่าวไปฝ่ายวางแผนกลางและลูกค้าปลายทางทราบ

2) ความถูกต้อง พบว่า ตัวแปรด้านการรับสินค้าที่ถูกวิธีจะช่วยเพิ่มความถูกต้องของสินค้าจริง (Physical) ที่รับทั้งจำนวน,วันที่ผลิต ให้ถูกต้องตรงกันกับระบบ (System) อยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.34 การจ่ายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าครบถ้วนถูกต้องตามต้องการเช่น สินค้าโชตา

หรือน้ำดื่ม อายุสินค้า ไม่เกิน 30 วัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 สอดคล้องกับ (ประมวล พรหมไพร และคณะ, 2563) พบว่า (1) การจัดการคลังสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านระบบ WMS อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และ (2) ทักษะคนในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ได้ลดปัญหาการผิดพลาดจากการหยิบสินค้า และผลการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการทำงานที่เพิ่มความถูกต้องคือ จะต้องอบรมพนักงานในคลังให้เข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

3) ความตรงต่อเวลา พบว่า ตัวแปรด้านการบริหารจัดการพื้นที่ในการเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ศูนย์กระจายสินค้ามีพื้นที่ในการเก็บสินค้าได้พอเพียงตรงเวลาตามรอบการผลิต และรอบการจัดส่งสินค้า อยู่ในอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.28 การเบิกสินค้าที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถเบิกสินค้าได้เสร็จทันตามกำหนดของแผนงานประจำวัน อยู่ในอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.28 สอดคล้องกับ (สุภาวิณี ไสภิน และศิรินทร์ สุขโต, 2560) พบว่า ในกระบวนการจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนด้านขนส่ง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ทั้งในเรื่องของเวลาในการดำเนินการ คุณภาพและมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตามความต้องการ และผลการสัมภาษณ์พบว่า การกำหนดให้รถที่เข้าส่งสินค้าทั้งด้านขาเข้า และขาออกให้มาก่อนเวลาได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เมื่อขึ้นสินค้าเสร็จแล้วให้รับเอกสารและนำรถออกจากทันที

4) ความพึงพอใจ พบว่า ตัวแปรด้านการเบิกสินค้าที่มีประสิทธิภาพนั้นคือด้านการจ่ายสินค้า ที่ต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายอย่างมั่นใจ อยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.30 การเก็บสินค้าที่ดีส่งผลให้มีความคล่องตัวในการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าทำให้เกิด

การประสานงาน การร่วมมือที่ระหว่างหน่วยงานภายในศูนย์กระจายสินค้า อยู่ในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.24 สอดคล้องกับ (รัฐขนา สินธวาลัย และคณะ, 2561) พบว่า การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัทในด้านเวลา งานวิจัยจึงตั้งเป้าหมายเพื่อปรับปรุงให้การส่งมอบเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น จากนั้นจึงเก็บข้อมูลสถานการณ์และตัวแปรต่างๆ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผลการสัมภาษณ์พบว่าวิธีการทำงานที่สร้างความพึงพอใจคือกรณีปริมาณงานมากจะต้องปรับแผนการเบิก และการจ่ายสินค้าให้กระทบต่อลูกค้าน้อยที่สุด

8.3 ด้านการเสนอวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้า

สามารถสรุปได้ว่า 1) วิธีการรับสินค้าที่ดี ต้องรับสินค้าตามแผนการนัดหมาย ตามวิธีการที่ถูกต้อง และต้องบริหารพื้นที่รับสินค้าให้สามารถหมุนเวียนเพื่อลงสินค้าได้ต่อเนื่อง สอดคล้องกับ (ณภัสนรรักษ์ วรชสมาจารย์, 2560) พบว่าการรับเข้าสินค้าเมื่อสินค้ามาถึงคลังสินค้า พนักงานจะต้องทำการตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของสินค้าเพื่อทำการบันทึกลงในระบบว่าได้รับสินค้าหนึ่งๆ แล้ว ดังนั้น ขั้นตอนนี้คือขั้นตอนที่สำคัญที่ห้ามผิดพลาด 2) วิธีการเก็บสินค้าที่ดี พบว่าการตรวจสอบข้อมูลสินค้าจริงที่จัดเก็บ กับข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตรงกันทุกครั้งจะลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง และตัดการทำงานส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปสอดคล้องกับ (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2555) พบว่าการจัดการการจัดเก็บสินค้าที่ดีเพื่อลดต้นทุนการจัดเก็บ (Storage cost) อันจะทำให้ลดต้นทุนขององค์กรได้ 3) วิธีการบริหารพื้นที่เก็บสินค้าที่ดีคือ พนักงานสินค้าคงคลังจะต้องเพิ่มรอบในการรวมโลเคชั่นเพื่อเพิ่มพื้นที่การจัดเก็บและส่งข้อมูลให้ส่วนที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ ปัจจุบันสอดคล้องกับ (โอฬาร กิตติธิพรชัย, 2561) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์พื้นที่คลังอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือคลังภายในตัวพื้นที่ด้านหน้าและ

ใช้เวลาในการดำเนินงานที่สั้นที่สุด จะส่งผลการดำเนินงานที่ดี 4) วิธีการเบิกสินค้าที่ดี คือการเพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบงานที่เบิกเสร็จแล้วทุกคำสั่งซื้อ (Order) และสอบสวนความผิดพลาด เพื่อแก้ไขจุดที่บกพร่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นสอดคล้องกับ (โอฬาร กิตติธิพรชัย, 2561) กล่าวว่าเป้าหมายหลักของกิจกรรมการหยิบสินค้าคือนำสินค้าออกจากพื้นที่จัดเก็บให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ 5) วิธีการจ่ายสินค้าที่ดีคือ การกำหนดให้พนักงานควบคุมการจ่ายสินค้า กำกับการจ่ายสินค้าตามลำดับความสำคัญตามแผนการจ่ายในแต่ละช่วงเวลาจะลดปัญหาการจ่ายสินค้าไม่ทันเวลาให้ลดลง สอดคล้องกับ (ศุจิภา บุญฤทธิ์, 2556) ที่ว่าในปัจจุบันการส่งมอบแบบระบบสินค้า และการทำระบบทันเวลา ทำให้การมอบตรงเวลาซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พนักงานคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ขั้นตอนรับสินค้า เก็บสินค้า เบิกสินค้า และจ่ายสินค้าจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้

2. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน มีส่วนสำคัญ รวมทั้งการอบรมพนักงานในหน้าที่ต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างเป็นระบบ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้าจะเป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพในการแข่งขันในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ข้อมูลจากศูนย์กระจายสินค้าเพียงแห่งเดียว ซึ่งปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาค้น อาจใช้ไม่ได้ผลกับบริษัทอื่นๆ ที่อยู่กลุ่มธุรกิจที่

ประกอบกิจการคล้ายกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อให้ผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่ใช้สำหรับ

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารศูนย์กระจายสินค้า ซึ่ง อาจได้ผลลัพธ์เป็นอย่างอื่นที่แตกต่างออกไป เช่น ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ส่วนด้าน ตัวแปรอิสระ ศึกษาเพิ่มเติมในด้านการวางแผนการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษชัย อนุธรรมณี.(2563). *ส่งมอบตรงเวลาและครบจำนวน ปัจจัยของการพัฒนาผลผลิตภาพ*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/124007>.
- คุณประโยชน์ อารีย์รัตนนกร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Super trader republic*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คลอเคลีย วจนะวิชากร. (2562). การลดความสูญเสียเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตไม้กวาดทางมะพร้าวกรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนบ้านบึงหวาย จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อ.*, 13(1), 141-152.
- จันทร์เพ็ญ อนุรัตน์านนท์, ประจวบ กล่อมจิตร, ธนธร ชื่นยินดี และแพรวพรรณ ส่องสุขฉวีลย์.(2562). การเพิ่มประสิทธิภาพคลังจัดเก็บสินค้าเครื่องดื่มกรณีศึกษา: บริษัทเครื่องดื่มตัวอย่าง. *วารสารช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย*, 5(1), 49-58.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2555). โลจิสติกส์กับการจัดการคลังสินค้าที่ดี. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 32(1), 163-168.
- ชวิต บุญมี, ชมพูนุท เกษมเศรษฐ์, ปรีดา พิชยาพันธ์, พิมพ์สิริ ไตรวิจิตร, บุญทรัพย์ พานิชการและชนกานต์ สมานมิตร. (2563). การวิเคราะห์และการออกแบบกิจกรรมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าประมงในภาคเหนือประเทศไทย. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อ.*, 14(1), 14-29.
- ณภัสนรรักษ์ วงษ์สมาจารย์. (2560). *การปรับปรุงแผนผังคลังสินค้าสำเร็จรูปเพื่อลดระยะทางรวมของการเคลื่อนไหวของสินค้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กหล่อ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวริศรา งามบุญช่วย. (2561). การลดระยะเวลาในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้ากรณีศึกษาบริษัทฮอลแลนด์สตาร์บรรจุกัญท์จำกัด. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2561*, วันที่ 18 กรกฎาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี, 467-475.
- นลพรรณ บุญฤทธ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประมวล พรหมไพร, ฉัตรธาร ลิ้มอุปถัมภ์ และนันทพร หทัย อีนอก. (2563). ปัจจัยในการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า. *วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี*, 17(2), 140-149.
- รัฐนา สันธวาลัย, อัลฟาฮัต หะยีเตชะ และต่อฮา เตาวโต. (2561). การปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าตามระเบียบวิธี DMAIC. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 26(2), 96-109.
- ศุจิภา บุญฤทธิ์. (2556). การจัดลำดับความสำคัญตัวชี้วัดประสิทธิภาพคลังสินค้าด้วยเทคนิคระดับชั้นเชิงวิเคราะห์พีชชี. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการพัฒนางานอุตสาหกรรม*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกฤษฎี สารสุข. (2560). การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้า บริษัทอินทีเรียและซัพพลายประเทศไทย จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(1), 126-140.
- สุภาวดี โสภิน และศิรินทร์ สุขโต. (2560). การเพิ่มกำลังการผลิตในการดำเนินการรับเข้าและส่งออกของคลังสินค้าเครื่องดื่มด้วยวิธีการปรับปรุงการดำเนินการขนถ่าย: กรณีศึกษาบริษัทกระจายสินค้าเครื่องดื่ม. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 17 ประจำปี 2560, วันที่ 19 ตุลาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา*, 400-404.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2565, จาก: <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัย. (2561). *คลังสินค้าและการจัดการคลังสินค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอฬาร กิตติธีรพรชัย และนระเกณท์ พุ่มชูศรี. (2556). ระบบการจัดการคลังสินค้า. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 5(2), 49-62.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: สมพร นาคชื้อตรง และเอกพงศ์ ชื่นกมล. (2566). แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 36-51.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.262332>

Received:	July	21, 2022
Revised:	August	27, 2022
Accepted:	May	25, 2023

แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

สมพร นาคชื้อตรง¹ และ เอกพงศ์ ชื่นกมล^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองการวัดปัจจัยเชิงยืนยันโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 446 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน ผลการศึกษาพบว่าการตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืน มีค่า $\chi^2=266.483$, $df=155$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.719$, $RMSEA=0.040$, $CFI=0.970$, $TLI=0.964$, $SRMR=0.044$ เป็นไปตามเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้องในระดับดี แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครมีองค์ประกอบ 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) การจัดการความสามารถและทรัพยากร 2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ 3) การจัดการความต้องการ 4) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 5) การจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ และ 6) การจัดการประสิทธิภาพการบริการ ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีความแตกต่างและสามารถตอบโจทย์ลูกค้าเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจทางการแพทย์

คำสำคัญ: โซ่อุปทานบริการ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, อีเมล: somporn.nak@gmail.com

² อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, อีเมล: ekkapongxp@gmail.com

A model for measuring the service supply chain of hospitals in Bangkok

Somporn Naksuetrong¹ and Ekkapong Chuenkamon^{2*}

Abstract

The objective of this research was to develop a model for measuring the factors to confirm the supply chain of hospitals services in Bangkok. The sample group used for the study was 446 medical personnel who have been working in hospitals in Bangkok for at least 1 year of work experience in this field in the Bangkok area. This research used a 5-level Likert scale questionnaire, exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis. The results showed that the observational data were consistent with values $\chi^2=266.483$, $df=155$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.719$, $RMSEA=0.040$, $CFI=0.970$, $TLI=0.964$, $SRMR=0.044$ meets the good conformity criteria. The service supply chain measurement model for Bangkok hospitals has six components: 1) Capacity and Resource Management. 2) Order Process Management. 3) Demand Management. 4) Customer Relationship Management. 5) Supplier Relationship Management and 6) Service Performance Management. The results of this study can be used as a guideline to improve service differentiation and meet customer needs to increase competitiveness in the healthcare business.

Keywords: Service supply chain, Exploratory factor analysis, Confirmatory factor analysis

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹External Lecturer, Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management,
E-mail: somporn.nak@gmail.com

²External Lecturer, Faculty of Social Business Administration, Srinakharinwirot University,
E-mail: ekkapongxp@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

การจัดการโซ่อุปทานเป็นหัวข้อที่น่าสนใจในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการแต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันการแข่งขันไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างบริษัทกับบริษัทอีกต่อไปแต่เกิดการแข่งขันระหว่างโซ่อุปทาน (Hult et al., 2007) จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการจัดการโซ่อุปทานของประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนามีการนำกลยุทธ์นี้มาใช้แก้ปัญหาในภาคอุตสาหกรรมบริการในวงจำกัด ซึ่งอุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญและสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก (Cho et al., 2012) แต่ในทางกลับกันมีการศึกษาปัญหาการพัฒนารูปแบบ โซ่อุปทานบริการจำนวนน้อยอาจเป็นเพราะธุรกิจ ด้านการบริการมีความหลากหลายและซับซ้อน ซึ่งโซ่อุปทานบริการสามารถนำมาใช้ในแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การบูรณาการข้อมูล วิธีการ และการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นต้น นอกจากนี้โซ่อุปทานบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดให้บริการให้กับลูกค้าซึ่งสอดคล้องหน้าที่หลักของอุตสาหกรรมบริการหนึ่งในนั้นคือ อุตสาหกรรมการแพทย์เป็นอุตสาหกรรมบริการที่ใหญ่ที่สุดที่มีศักยภาพในการพัฒนาการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน (Truffer et al., 2010)

ปัจจุบันโรงพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นสถานพยาบาลของรัฐ 13,364 แห่ง คิดเป็นสัดส่วน 34.7% และสถานพยาบาลเอกชน 25,148 แห่ง คิดเป็น 65.3% อย่างไรก็ตามจากรายงานแนวโน้มธุรกิจด้านการแพทย์ ปี 2563 -2565 ของกรุงศรีวิจัยได้วิเคราะห์ว่าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 กระทบกำลังซื้อของผู้ป่วยไทยและต่างชาติ ทำให้รายได้ของธุรกิจมีแนวโน้มหดตัว 10.0-12.0% ขณะที่ปี 2564-2565 คาดว่าธุรกิจโรงพยาบาลจะกลับมาฟื้นตัวเพราะมีคู่แข่งน้อยรายและประเทศไทยการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจึงเกิดกระแสความนิยมเรื่องการใส่ใจเรื่องสุขภาพ (Krungsri

Research Industry, 2022) ดังนั้น โรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตสูงในอนาคต เนื่องจากมีความหลากหลายในกิจกรรมการให้บริการ เช่น การรักษา การดูแลป้องกัน การดูแลฟื้นฟู หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 คาดการณ์ว่าจะมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันกันมากขึ้นในอุตสาหกรรมทางการแพทย์

การพัฒนาตัวชี้วัดเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลต้องคำนึงถึงความใส่ใจในการบริการ คุณภาพอย่างใกล้ชิดและความพร้อมในการให้บริการ (Gomes et al., 2007) โรงพยาบาลมีความจำเป็นในการมอบประสบการณ์การบริการที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย (Zhang et al., 2020) การรักษาสภาพ ความเป็นมิตรของพนักงาน และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ก็มีความสำคัญและเป็นปัจจัยหลักในการดูแลสุขภาพ (Trivedi & Jagani, 2018) จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่นักวิจัยท่านอื่นๆ นิยมใช้โมเดล SERVQUAL มาพัฒนาตัวชี้วัดด้านการให้บริการของโรงพยาบาล อย่างไรก็ตามยังคงพบข้อจำกัดของโมเดล SERVQUAL เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการผู้ป่วยในปัจจุบันที่มีความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงควรมีการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการดูแลสุขภาพที่มีบริบทเฉพาะเจาะจงเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ป่วยที่มากยิ่งขึ้น (Tan et al., 2019; Verma et al., 2021) นอกจากนี้ยังมีโมเดลอื่นที่ทำการศึกษาเช่น “SERVPERF”, “HEALTHQUAL”, “PubHosQual” และ “HospitalQual” ส่วนใหญ่มีต้นกำเนิดจากตะวันตกและอาจไม่สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนา (Endeshaw, 2021) ดังนั้น จากเหตุผลข้างต้นทีมผู้วิจัยจึงมีแนวคิดพัฒนาแบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพ ตามกรอบ

IUE-SSCM Model (Baltacioglu et al., 2007) ผลลัพธ์ของการศึกษานี้อาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้ตัวแปรสังเกตได้ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและนำไปประยุกต์ใช้ในการเก็บข้อมูลที่ดีสำหรับการศึกษาตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาแบบจำลองการวัดปัจจัยเชิงยืนยันโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ทีมผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

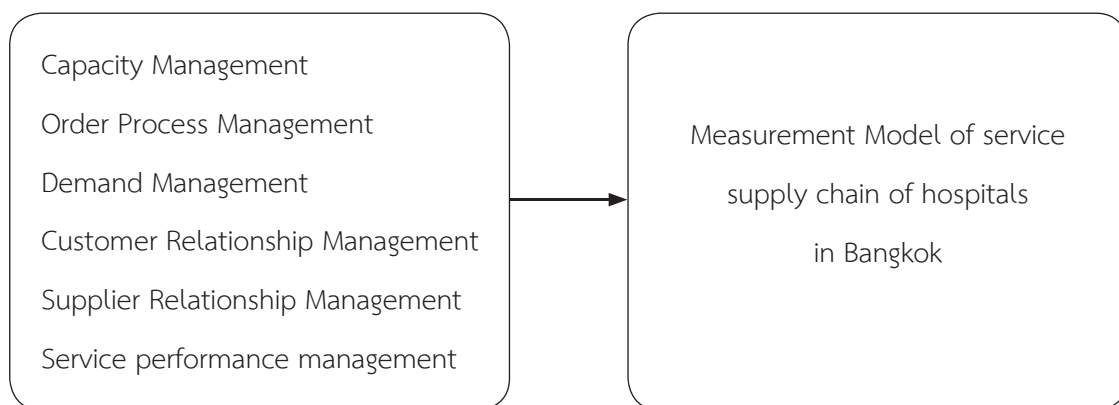
1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ในจังหวัด

กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 446 ตัวอย่าง

2. ด้านเนื้อหา การศึกษานี้ทำการศึกษาดังต่อไปนี้ถึงปัจจัยโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาล มี 6 ด้าน คือ 1) การจัดการความสามารถและทรัพยากร 2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ 3) การจัดการความต้องการ 4) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 5) การจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ และ 6) การจัดการประสิทธิภาพการบริการ

4. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้นำแนวคิดของ Baltacioglu et al. (2007) มาใช้เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โซ่อุปทานบริการ (Supply chain service) การจัดการโซ่อุปทานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรในตลาดโลกที่มีการแข่งขันสูงขึ้น จึงมีความต้องการเพื่อปรับปรุงกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งมีผลมาจากต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น การแข่งขันที่รุนแรงในภาคธุรกิจนับวันยิ่ง

ทวีคูณ การทำงานที่มีความซับซ้อนของโซ่อุปทานจึงกลายเป็นสาเหตุหลักของการพัฒนา กลยุทธ์การจัดการโซ่อุปทาน (Baltacioglu et al., 2007) จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่าโซ่อุปทานบริการและโซ่อุปทานการผลิตอยู่ในขอบเขตของการจัดการโซ่อุปทานแต่มีงานส่วนน้อยที่จะกล่าวถึงโซ่อุปทานในภาคบริการ (Cheunkamon et al., 2022) ทีมผู้วิจัย

จึงนำแนวคิดแบบจำลองโซ่อุปทานบริการ (Supply chain service) ของ Baltacioglu et al. (2007) ที่ได้พัฒนากรอบแนวคิดในการบริหารจัดการโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมบริการ IUE-SSCM mode ซึ่งการจัดการโซ่อุปทานสร้างมูลค่าให้กับบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทำให้การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการวัดผลและการประเมินผลของการปฏิบัติงาน (Estampe et al., 2013) แนวคิดการจัดการโซ่อุปทานบริการส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับมุมมองของลูกค้าเป็นหลักคือการประสานงานโดยการรวมบริการหลักและบริการสนับสนุนในโซ่อุปทานบริการกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ (Mauil et al., 2012) แบบจำลองการจัดการโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมบริการ (IUE-SSCM model) ที่ใช้ศึกษามีดังนี้

1) การจัดการความสามารถและทรัพยากร (Capacity and resource management) เป็นความสามารถในการรักษาความสมดุลในด้านของความต้องการของลูกค้าและการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยกำลังการให้บริการจะต้องขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยรวมไปถึงกำลังคนด้วย

2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ (Order process management) เป็นการบริหารกระบวนการคำสั่งซื้อ เป็นการประสานความเชื่อมโยงกระบวนการย่อยๆ ทั้งองค์กร ตั้งแต่ได้รับคำสั่งซื้อ ตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อ ติดต่อกับลูกค้าจนถึงส่งมอบบริการเหล่านั้นโดยมีความถูกต้องและรวดเร็วในการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า

3) การจัดการความต้องการ (Demand management) เป็นการหาหรือพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยในการตัดสินใจนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล อีกทั้งความต้องการของลูกค้ามีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การออกแบบความต้องการขึ้นอยู่กับความเข้าใจด้านการตลาดและตอบ

สนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer relationship management) เป็นกระบวนการจัดการความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า ในกระบวนการจะมีการตรวจสอบความสัมพันธ์เพื่อประเมินความพึงพอใจและให้มั่นใจว่าได้รับการบริการตามที่คาดหวัง

5) การจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ (Supplier relationship management) เป็นการร่วมมือระหว่างองค์กรหรือกับหน่วยงานภายนอกโดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างยั่งยืน ซึ่งมีประสานความร่วมมือกันและมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความเสี่ยงร่วมกัน

6) การจัดการประสิทธิภาพการบริการ (Service performance management) เป็นการบูรณาการแนวทางการปรับปรุงระบบประสิทธิภาพขององค์กรให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้โดยมุ่งเน้นเรื่องทรัพยากรมนุษย์กับการให้บริการลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self-Administered questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ บุคลากรทางการแพทย์ หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย รวมทั้งผู้ที่ทำหน้าที่สนับสนุนในการดูแลรักษาผู้ป่วยในด้านอื่นๆ ด้วย ของโรงพยาบาลใน

กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยคัดเลือกโรงพยาบาลของรัฐ 21 แห่งในกรุงเทพมหานคร (เขตปทุมวัน เขตคันนายาว เขตราชเทวี เขตสายไหม เขตบางรัก เขตบางกอกน้อย เขตธนบุรี เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางคอแหลม เขตประเวศ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตลาดกระบัง เขตบางขุนเทียน) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple random sampling) โรงพยาบาลแห่งละ 20 ตัวอย่าง ($20 \times 21 = 420$) และเพื่อ 10 % เท่ากับ 462 จำนวนซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ควรมากกว่าหรือเท่ากับ 200 ตัวอย่าง จึงจะเพียงพอตามข้อเสนอแนะของ Kelloway (1998)

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) โดยทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก่อนตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจได้รวบรวมมาจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาประเมินการ จากนั้นสร้างแบบสอบถามจากการการวิเคราะห์ความตรงและความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน แบบสอบถามแบ่งเป็นสองส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น ส่วนที่ 2 การรับรู้โซ่อุปทานบริการ โรงพยาบาล มี 20 ตัวแปรสังเกตได้ 6 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) การจัดการความสามารถและทรัพยากร 2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ 3) การจัดการความต้องการ 4) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 5) การจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ และ 6) การจัดการประสิทธิภาพการบริการ สำหรับทุกรายการของการวัดถูกวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (5-point likert scales) มีช่วงตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด

6.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ในตำราวิชาการ บทความ อินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการสำรวจ ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งทีมผู้วิจัยคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามก่อนทำการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่น้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป และเคยมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและสนับสนุนการรักษาผู้ป่วย อาทิ เช่น จัดทำขอบเขตการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการพิจารณาขอบเขตการจัดซื้อจัดจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นต้น ทีมงานดำเนินการเก็บตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทำการสำรวจเรียบร้อยแล้วผู้วิจัย พบความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 16 ตัวอย่าง ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 446 ตัวอย่าง นำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจต่อไป

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยพิจารณาวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนมาตรฐานความเบี่ยงเบน (SD) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach's Alpha coefficient) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory

factor analysis: EFA) เป็นการประเมินแบบจำลองการวัดเพื่อให้ได้ภาพรวมของโครงสร้างปัจจัยโดยจะทำการสกัดปัจจัยโดยใช้วิธีการหมุนแกน Varimax และ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin ควรมีค่ามากกว่า 0.6 ตามคำแนะนำของ Worthington and Whittaker (2006)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เป็นวิธีการที่สำคัญสำหรับการตรวจสอบโครงสร้างปัจจัยของชุดตัวแปรที่สังเกตได้หรือพารามิเตอร์ ช่วยทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตหรือพารามิเตอร์ นอกจากนี้ยังช่วยในการประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ การพิจารณาค่าทางสถิติที่ใช้ทดสอบค่าความตรงเชิงของโมเดล (Construct validity) มีเกณฑ์การประเมินดังนี้ chi-squared statistic (χ^2) ต่อ degrees of freedom (df) ควรมีค่าน้อยกว่า 5 (Wheaton et al., 1977) Root mean square error of approximation (RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.07 (Steiger, 2007), Standardized root mean square residual (SRMR) ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 (Browne & Cudeck, 1992), Tucker-Lewis coefficient (TLI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 และ Comparative fit index (CFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 (Hu & Bentler, 1999)

7. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.50 โดยส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 35-40 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 60.20 กลุ่มงานเจ้าหน้าที่พยาบาลคิดเป็นร้อยละ 40.5 และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,000-59,999 บาทคิดเป็นร้อยละ 31.2 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 47.5

ข้อมูลสถิติพื้นฐานและผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) จากตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือ (Cronbach's α) ของแต่ละปัจจัยในโมเดลการวัด พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.764-0.863 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.60 ตามคำแนะนำของ Lyberg (1997); Wang et al. (2015) ผลการทดสอบทางสถิติของตัวแปรสังเกตได้พบว่ามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.296-3.895 และมีค่ามาตรฐานความเบี่ยงเบน (SD) อยู่ระหว่าง 0.951 ถึง 1.338 การวิเคราะห์แบบจำลองการวัด สถิติ Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) เท่ากับ 0.865 ผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถนำตัวแปรสังเกตได้ไปการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) ต่อไป

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) ถูกลำมาใช้เพื่อระบุความสัมพันธ์ตัวแปรสังเกตได้ ผลการศึกษาพบว่าสามารถจัดกลุ่มออกเป็น 6 ปัจจัยดังนี้ ประกอบด้วย 20 ตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้ 1) การจัดการความสามารถและทรัพยากร 2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ 3) การจัดการความต้องการ 4) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 5) การจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ และ 6) การจัดการประสิทธิภาพการบริการมีปัจจัยนำเข้า (Factor loading) สูงกว่า 0.60 ทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ปัจจัย	ตัวแปรสังเกตได้	รหัส	ค่าเฉลี่ย	SD	loading (EFA)	Cronbach's α
Capacity Management	โรงพยาบาลมีการจัดสรรกำลังคนให้ เหมาะสมกับภาระงาน	A1	3.843	1.113	0.899	0.764
	โรงพยาบาลมีระบบจัดการลดเวลา การรอคอยผู้ป่วย	A2	3.704	1.096	0.796	
	โรงพยาบาลมีเครื่องมือรักษาที่ทันสมัย	A3	3.861	1.093	0.899	
Order process Management	โรงพยาบาลมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีความรวดเร็ว	A4	3.807	1.064	0.860	0.844
	วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จัดซื้อมี คุณภาพเหมาะสมกับราคา	A5	4.058	0.951	0.735	
	โรงพยาบาลมีการการจัดซื้อจัดจ้างที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้	A6	3.886	1.011	0.853	
Demand Management	โรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ เพียงพอกับความต้องการ	A7	3.895	1.008	0.794	0.764
	โรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ในการรักษาผู้ป่วย	A8	3.857	1.026	0.779	
	โรงพยาบาลมีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วย เพียงพอกับความต้องการ	A9	3.554	1.144	0.811	
Customer Relationship Management	โรงพยาบาลมีจุดบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อแนะนำบริการให้กับลูกค้า	A10	3.661	1.116	0.703	0.850
	โรงพยาบาลรับข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อ นำมาปรับปรุงการบริการ	A11	3.668	1.127	0.800	
	โรงพยาบาลมีการจัดกลุ่มเป้าหมาย และติดตามความพึงพอใจของ ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย	A12	3.285	1.335	0.859	
	โรงพยาบาลมีการสำรวจการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	A13	3.650	1.111	0.856	
Supplier Relationship Management	โรงพยาบาลมีการแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน กับซัพพลายเออร์	A14	3.296	1.338	0.779	0.863
	โรงพยาบาลจัดประชุมวางแผนความ ต้องการร่วมกันกับซัพพลายเออร์	A15	3.765	1.026	0.772	
	โรงพยาบาลปรับปรุงการวิธีการทำงาน ร่วมกันกับซัพพลายเออร์อย่างต่อเนื่อง	A16	3.787	1.037	0.839	

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (ต่อ)

ปัจจัย	ตัวแปรสังเกตได้	รหัส	ค่าเฉลี่ย	SD	loading (EFA)	Cronbach's α
Service Performance Management	โรงพยาบาลมีระบบการประเมิน ซัพพลายเออร์ทุกปี	A17	3.724	1.076	0.718	0.793
	เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	A18	3.481	0.990	0.797	
	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับคนไข้ เข้าใจง่าย	A19	3.510	0.953	0.744	
	โรงพยาบาลมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ สม่ำเสมอ	A20	3.490	0.963	0.851	

จากตารางที่ 1 การตรวจสอบความตรงเชิง
เหมือน (Convergent validity) ของโมเดลการวัด
โดยได้รับการยืนยันด้วยค่าความตรงเชิงโครงสร้าง
(Construct reliability: CR) ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีค่าอยู่
ในช่วง 0.769-0.940 ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.7 ตามคำ
แนะนำของ Hair et al. (2014) สำหรับค่าเฉลี่ยความ
แปรปรวน (Average variance extracted: AVE) พบ
ว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.520-0.725 ควรเกิน 0.5 ตามคำ
แนะนำของ (Urbach & Ahlemann, 2010)

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดโซ่อุปทาน
บริการ ค่าความสอดคล้อง (The goodness of fit
analysis) ของแบบจำลองสรุปได้ว่าข้อมูลมีความถูก

ต้องมีความตรงเชิงโครงสร้างและเหมาะสมเพียงพอ
มีค่า $\chi^2=266.483$, $df=155$, $p<0.001$, χ^2/df
= 1.719 , $RMSEA=0.040$, $CFI=0.970$, $TLI=0.964$,
 $SRMR=0.044$ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
มาตรฐาน (Standardized factor loading) ของ
ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Ertz et al.,
2016) แสดงผลลัพธ์ดังตารางที่ 2 ซึ่งโมเดลมีค่าดัชนี
ความสอดคล้องดังกล่าวชี้ให้เห็นว่ามีความเหมาะสม
เพียงพอได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$) จึง
สรุปแบบจำลองการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง
ประจักษ์ ดังแสดงภาพที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาล

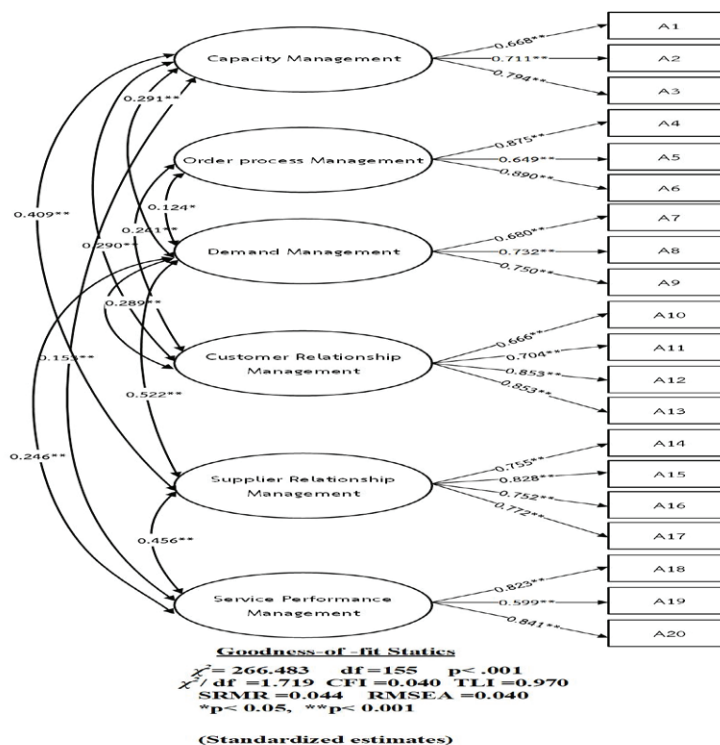
ปัจจัย	Average variance extracted (AVE)	Construct reliability (CR)	รหัส	Frist-order CFA Standardized loading
Capacity Management	0.527	0.769	A1	0.668**
			A2	0.711**
			A3	0.794**
Order process Management	0.659	0.850	A4	0.875**
			A5	0.649**
			A6	0.890**

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาล (ต่อ)

ปัจจัย	Average variance extracted (AVE)	Construct reliability (CR)	รหัส	Frist-order CFA
				Standardized loading
Demand Management	0.520	0.765	A7	0.680**
			A8	0.732**
			A9	0.750**
Customer Relationship Management	0.725	0.940	A10	0.666**
			A11	0.704**
			A12	0.853**
			A13	0.853**
Supplier Relationship Management	0.612	0.863	A14	0.775**
			A15	0.828**
			A16	0.752**
			A17	0.772**
Service Performance Management	0.581	0.803	A18	0.823**
			A19	0.599**
			A20	0.841**

** Correlation is significant at the 0.01 level



ภาพที่ 2 แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการโรงพยาบาล

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ(EFA) สามารถสกัดข้อคำถามออกเป็น 20 ตัวแปรสังเกตได้ โครงสร้างทั้งหมดมีปัจจัยนำเข้า (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.703 - 0.899 อย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้ 1) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า 2) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ 3) การจัดการประสิทธิภาพการบริการ 4) การจัดการความสามารถและทรัพยากร 5) การจัดการความต้องการ และ 6) การจัดการซัพพลายเออร์และการคำนวณค่าครองชีพ เพื่อยืนยันความสอดคล้องของปัจจัยภายในมีผลลัพธ์อยู่ในช่วง 0.788 – 0.824 ซึ่งบ่งชี้ถึงความน่าเชื่อถือในระดับสูงในแต่ละโครงสร้างซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ผลการศึกษานี้สามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันต่อไป

จากนั้นวิเคราะห์ประเมนโดยการวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างของแบบจำลอง ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการโรงพยาบาลมีความถูกต้องมีความตรงเชิงโครงสร้างและเหมาะสมเพียงพอ มีค่า $\chi^2=266.483$, $df=155$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.719$, $RMSEA=0.040$, $CFI=0.970$, $TLI=0.964$, $SRMR=0.044$ และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) เป็นค่าที่ยอมรับได้ซึ่งเกิน 0.4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งผลจากการศึกษาของงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ยืนยันแสดงให้เห็น ว่าแบบจำลองการวัดโซ่อุปทานบริการโรงพยาบาล มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับการศึกษาในกลุ่มโซ่อุปทานบริการในอุตสาหกรรมอื่น (Cheunkamon et al., 2022) นอกจากนั้นแล้วผลการศึกษาการจัดการกระบวนการสั่งซื้อ ตัวแปรสังเกตได้ A6 โรงพยาบาลมีการการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด เท่ากับ 0.890 จะสามารถอธิบายถึงการจัดการให้บริการได้ดีที่สุด คล้ายกับ Palang and Tippyawong (2019) ที่

ว่า กระบวนการสั่งซื้อมีความสำคัญจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสนับสนุนการให้บริการต่อเนื่อง เป็นขั้นตอนแรกของการเตรียม วัสดุ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ การออกแบบกระบวนการสั่งซื้อจึงมีความจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบประมวลผลคำสั่งซื้อของโรงพยาบาลได้รับการออกแบบมาอย่างดีและควรมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนส่งผลต่อกิจกรรมอื่นๆ ในเรื่องของคุณภาพและคุณสมบัติของสินค้าตรงตามที่ต้องการเพื่อการส่งมอบบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า ตัวแปรสังเกตได้ A12 โรงพยาบาลมีการจัดกลุ่มเป้าหมาย และติดตามความก้าวหน้าเพื่อเพิ่มยอดขาย และตัวแปรสังเกตได้ A13 โรงพยาบาลมีสำรวจการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) มากที่สุด เท่ากับ 0.853, 0.853 จะสามารถอธิบายถึงการให้บริการควรคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักสำคัญแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลควรพัฒนาออกแบบระบบการสำรวจความคิดเห็นก่อนและหลังเมื่อลูกค้ารับการให้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โรงพยาบาลควรมีการจัดกลุ่มการลูกค้าเพื่อพัฒนา กลยุทธ์ทางตลาดให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างแรงจูงใจให้มาใช้บริการซ้ำเป็นต้น ซึ่งมีความคล้ายกับงานวิจัยของ Baltacioglu et al. (2007); Cheunkamon et al. (2022)

ด้านการจัดการประสิทธิภาพการบริการ ตัวแปรสังเกตได้ A20 โรงพยาบาลมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่สม่าเสมอมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) มากที่สุด คือ 0.841 จะสามารถอธิบายถึงการจัดการการพัฒนาในศักยภาพบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ควรเพิ่มทักษะ ความชำนาญในงานบริการเฉพาะทางเพื่อรองรับการส่งมอบการให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้านการจัดการความสามารถและทรัพยากร ตัวแปรสังเกตได้ A3 โรงพยาบาลมีเครื่องมือรักษาที่ทันสมัย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) มากที่สุด คือ 0.794 สามารถอธิบายได้การจัดการความสามารถของโรงพยาบาลในเรื่องของเครื่องมือรักษาที่ทันสมัย เป็นความท้าทายที่สำคัญเนื่องจากเทคโนโลยีการแพทย์ใหม่ๆ จะส่งผลต่อต้นทุนด้านการบริการที่สูงขึ้นแต่ในทางกลับกันผู้ป่วยมีความต้องการคุณภาพการรักษาที่มีคุณภาพสูงเช่นกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ Okpala (2018) แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการวินิจฉัยในการรักษาโรค ลดขั้นตอนการรักษา ลดอาการบาดเจ็บของผู้ป่วย และลดระยะเวลาพักฟื้น สำหรับมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์สมัยใหม่มีประโยชน์ในด้านช่วยในการวางแผนรักษาผู้ป่วยที่มีการรักษาที่ซับซ้อนหรือมีกระบวนการรักษาที่ค่อนข้างยาก

ด้านการจัดการความต้องการ ตัวแปรสังเกตได้ A9 โรงพยาบาลมีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยเพียงพอ กับความต้องการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) มากที่สุด คือ 0.750 จะสามารถอธิบายได้ว่า การวางแผนการจัดการความต้องการ การดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลเป็นปัญหาสำคัญ การขาดแคลนเตียงอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของโรงพยาบาลและเป็นสาเหตุหลักของการเข้ารับการรักษาและการยกเลิกการผ่าตัด ความล่าช้าในการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน (Ravaghi et al., 2020) โรงพยาบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณจำนวนเตียงให้มีความเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เพื่อลดอัตราการปฏิเสธผู้ป่วยในการรับเข้ารักษา และการพักฟื้น ซึ่งปัญหานี้ผู้บริหารโรงพยาบาลมักถูกมองข้าม (Harper & Shahani, 2002) และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านการจัดการความสัมพันธ์ซัพพลายเออร์ ตัวแปรสังเกตได้ A15 โรงพยาบาลจัดประชุมวางแผน

ความต้องการร่วมกันกับซัพพลายเออร์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) มากที่สุด 0.828 สามารถอธิบายว่า ความร่วมมือระหว่างผู้ซื้อ (โรงพยาบาล) และซัพพลายเออร์ควรมีการจัดการประชุมวางแผนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น เช่น การกำหนดคุณลักษณะของสินค้า คุณภาพสินค้า สินค้ามีราคาถูก การส่งมอบที่ตรงต่อเวลา คุณภาพบรรจุภัณฑ์และการขนส่ง เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการเลือกซัพพลายเออร์ในอนาคต ผู้บริหารควรมีการจัดประชุมเพื่อวางแผนเพื่อสื่อสารความต้องการ และควรติดตามผลหลังจากการจัดซื้อจัดจ้างและทำการประเมินซัพพลายเออร์ เป็นระยะๆ โดยแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วย ตามข้อเสนอแนะของ Bahadori et al. (2020) เพื่อหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันกับซัพพลายเออร์ในการจัดประชุมครั้งถัดไป

ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลควรทราบปัจจัยโซ่อุปทานบริการเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ ในมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์ที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (Pekkaya et al., 2019) นอกจากนี้ยังนำไปใช้ในการสร้างเกณฑ์ประเมินเพื่อการวัดการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรนำปัจจัยโซ่อุปทานบริการมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการวางแผนการบริหารจัดการ และกำหนดกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากที่สุด

2. ผลของการศึกษาทำให้ทราบค่าน้ำหนักองค์

ประกอบ (Standardized loading) สามารถนำมาใช้จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโซ่อุปทานบริการของโรงพยาบาลก่อน-หลัง

3. การศึกษาครั้งนี้สามารถนำปัจจัยวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งคาดหวังว่าจะเป็นแนวทางในการประเมินโซ่อุปทานการบริการโรงพยาบาลสำหรับอุตสาหกรรมทางการแพทย์ของไทย

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยการจัดการด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพราะปัจจุบันการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วย สามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมือถือ ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำ ตรวจอาการเบื้องต้น กำหนดตารางส่ง ยา ไข้ เจ็บเตือนเวลานัด เป็นการให้บริการรูปแบบใหม่ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมเหล่านี้จะเป็นประโยชน์

ต่อโรงพยาบาลในการปรับกลยุทธ์โซ่อุปทานบริการให้ครอบคลุมทุกมิติของธุรกิจทางการแพทย์

2. ควรพิจารณาข้อจำกัดจากการวิจัยใน ครั้งนี้เนื่องจากผลของการวัดแบบจำลองการวัดนี้ มาจากมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์เพียงมุมมองเดียวจึงอาจจะมีมุมมองที่แตกต่างของผู้รับบริการ ซัพพลายเออร์และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ในความคิดเห็นที่แตกต่าง

3. ควรพัฒนาเครื่องมือวิจัยในรูปแบบผสมผสานการวิจัยคุณภาพและการวิจัยวิเคราะห์ เชิงปริมาณ คือ การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) โดยสุ่มตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มความแตกต่างและความหลากหลายของตัวแปรสังเกตได้เพื่อเข้าถึงความต้องการ ความคาดหวังจากความรู้สึก ความคิดเห็น ก่อนนำไปสำรวจข้อมูลจริง

เอกสารอ้างอิง

- Bahadori, M., Hosseini, S. M., Teymourzadeh, E., Ravangard, R., Raadabadi, M., & Alimohammadzadeh, K. (2020). A supplier selection model for hospitals using a combination of artificial neural network and fuzzy VIKOR. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 286-294. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1404730>.
- Baltacioglu, T., Ada, E., Kaplan, M. D., Yurt And, O., & Cem Kaplan, Y. (2007). A New Framework for Service Supply Chains. *The Service Industries Journal*, 27(2), 105-124. <https://doi.org/10.1080/02642060601122629>.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230-258. <https://doi.org/10.1177/0049124192021002005>.
- Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Measurement model of service quality of tourism supply chains in Thailand. *Anatolia*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.2005646>.
- Cho, D. W., Lee, Y. H., Ahn, S. H., & Hwang, M. K. (2012). A framework for measuring the performance of service supply chain management. *Computers & Industrial Engineering*, 62(3), 801-818. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cie.2011.11.014>.

- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>.
- Ertz, M., Karakas, F., & Sarigollu, E. (2016). Exploring pro-environmental behaviors of consumers: An analysis of contextual factors, attitude, and behaviors. *Journal of Business Research*, 60, 3971-3980. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.06.010>.
- Estampe, D., Lamouri, S., Paris, J.-L., & Brahim-Djelloul, S. (2013). A framework for analysing supply chain performance evaluation models. *International Journal of Production Economics*, 142(2), 247-258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2010.11.024>.
- Gomes, C. F., Yasin, M. M., & Lisboa, J. V. (2007). The effectiveness of hospitality service operations: measurement and implementation concerns. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(7), 560-573. <https://doi.org/10.1108/09596110710818301>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. (2014). *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*. Pearson. UK.
- Harper, P. R., & Shahani, A. K. (2002). Modelling for the planning and management of bed capacities in hospitals. *Journal of the Operational Research Society*, 53(1), 11-18. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2601278>.
- Hu, L. t., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>.
- Hult, G. T. M., Ketchen, D. J., & Arrfelt, M. (2007). Strategic supply chain management: Improving performance through a culture of competitiveness and knowledge development. *Strategic Management Journal*, 28(10), 1035-1052. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/smj.627>.
- Kelloway, E. K. (1998). *Using LISREL for structural equation modeling: A researcher's guide*. Washington, DC: Sage Publications, Inc.
- Krungsri Research Industry. (2022). *Business/Industry Outlook 2020-22: Private Hospital Business*. Retrived 1 Jun 2022, From: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals>.
- Lyberg, L., Biemer, P., Collins, M., De Leeuw, E., Dippo, C., Schwarz, N., & Trewin, D. (1997). *Survey measurement and process quality*. New York: Wiley.
- Mauull, R., Gerald, J., & Johnston, R. (2012). Service Supply Chains: A Customer Perspective. *Journal of Supply Chain Management*, 48(4), 72-86. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2012.03284.x>.

- Okpala, P. (2018). Assessment of the influence of technology on the cost of healthcare service and patient's satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 351-355. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1337623>.
- Palang, D., & Tippayawong, K. Y. (2019). Performance evaluation of tourism supply chain management: the case of Thailand. *Business Process Management Journal*, 25(6), 1193-1207. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0124>.
- Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>.
- Ravaghi, H., Alidoost, S., Mannion, R., & Bélorgeot, V. D. (2020). Models and methods for determining the optimal number of beds in hospitals and regions: a systematic scoping review. *BMC Health Services Research*, 20(1), 186. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5023-z>.
- Steiger, J. H. (2007). Understanding the limitations of global fit assessment in structural equation modeling. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 893-898. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.017>.
- Tan, C. N.-L., Ojo, A. O., Cheah, J.-H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129-143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>.
- Trivedi, R., & Jagani, K. (2018). Perceived service quality, repeat use of healthcare services and inpatient satisfaction in emerging economy. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 288-306. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2017-0065>.
- Truffer, C. J., Keehan, S., Smith, S., Cylus, J., Sisko, A., Poisal, J. A., Lizonitz, J., & Clemens, M. K. (2010). Health Spending Projections Through 2019: The Recession's Impact Continues. *Health Affairs*, 29(3), 522-529. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.1074>.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using Partial Least Squares. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11.
- Verma, P., Kumar, S., & Sharma, S. K. (2021). Evaluating the total quality and its role in measuring consumer satisfaction with e-healthcare services using the 5Qs model: a structure equation modeling approach. *Benchmarking: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2020-0467>.
- Wang, B., Shao, C., Li, J., Weng, J., & Ji, X. (2015). Holiday travel behavior analysis and empirical study under integrated multimodal travel information service. *Transport Policy*, 39, 21-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2014.12.005>.

- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summers, G. F. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological methodology*, 8, 84-136.
- Worthington, R. L., & Whittaker, T. A. (2006). Scale Development Research: A Content Analysis and Recommendations for Best Practices. *The Counseling Psychologist*, 34(6), 806-838. <https://doi.org/10.1177/0011000006288127>.
- Zhang, M., Wang, L., Wang, R., & Xiong, J. (2020). Measuring hospital process service quality: emerging technologies' challenge. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 319-336. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2020-0018>.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ราภัสยา ทับทิมเทศ และชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2566). การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 52-65.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.261106>

Received:	May	26, 2022
Revised:	July	03, 2022
Accepted:	May	22, 2023

การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี

ราภัสยา ทับทิมเทศ^{1*} และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า บริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานบริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี และ 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัท เอบีซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลราชธานี รูปแบบวิจัยผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง 209 คน โดยใช้สูตรตัวอย่างแบบสัดส่วนวิเคราะห์เชิงสถิติ ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการสัมภาษณ์เชิงลึก 9 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบการจัดการคลังสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการหยิบสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือด้านการส่งมอบสินค้า ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ 2) ตัวแปรด้านบริการส่งผลกระทบต่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน เท่ากับ 0.48, 0.63 และ 0.62 ตามลำดับ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย การวางแผนการต้นทุนที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการ การวางแผนเวลาในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การจัดการคลังสินค้า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน คลังสินค้าอุบลราชธานี

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: ping.rapasaya@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: chitpong.ay@gmail.com

Warehouse Management to Increase Efficiency of ABC Company Limited: Case Study of Consumer Warehouse

Rapasaya Tubtimted^{1*} and Chitpong Ayasanond²

Abstract

This research aims to 1) study the level of opinion of warehouse management elements at ABC Co., Ltd. 2) To study the variables that affect the optimization of the company's operations at ABC Co., Ltd. 3) To set guidelines for operational optimization at ABC Co., Ltd. A case study of a consumer warehouse using a mixed research model which is depth interviews for nine people and a proportional sampling method of 209 people. Moreover, using statistical analysis, frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis to gather the data. The findings showed that (1) the level of opinion of the warehouse management elements in the picture was included at a considerable level. The picking side has the highest average ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67), second only to the delivery side ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.55), respectively. (2) The service variables affect the most operational optimization. The second is time and cost. The coefficients of forecast variables in standard format are 0.48, 0.63, and 0.62, respectively. Cost planning is used to meet demand, plan of operating times and service efficiency.

Keywords: Warehouse management, Operational efficiency, Consumer warehouse

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, E-mail: ping.rapasaya@gmail.com

²Lecturer of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: chitpong.ay@gmail.com

1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจอุปโภคบริโภคมีการเติบโตอย่างมาก ดังนั้นองค์กรควรรักษาศักยภาพธุรกิจ จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงานทุกวิถีทาง โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการให้ลูกค้าประทับใจที่ได้รับบริการจากองค์กร รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจภายในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน และถือโอกาสในการลดต้นทุนภายในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ยุทธศาสตร์สำคัญในการจัดการโลจิสติกส์ต้องสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องให้เกิดความแม่นยำที่สุด (จุฑาทิพย์ สีสานาพิพัฒน์, 2561) คลังสินค้าเป็นสถานที่ในการจัดเก็บรักษาสินค้าไม่ให้ชำรุดเสียหาย และมีสภาพสินค้าที่ดีพร้อมจ่ายออกให้กับลูกค้าเสมอ (สุภัทสร ปัญญะรัฐโรจน์, 2559) ปัจจัยในการควบคุมวางแผนการดำเนินงานการรับสินค้า จัดเก็บสินค้า หยิบสินค้า จ่ายสินค้า และส่งมอบสินค้า ต้องใส่ใจคุณภาพสินค้า ความตรงต่อเวลาในการให้บริการสม่ำเสมอ (สุจิตรา เทียนชัย, 2559) ดังนั้นปัจจัยสำคัญในการจัดการคลังสินค้าเพื่อองค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ต้องตอบสนองความพอใจของลูกค้าได้

ความต้องการเช่าพื้นที่คลังสินค้ามีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 5.7 ในช่วง 3 ปีข้างหน้า ปัจจัยสนับสนุนมาจาก 1) กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวทั้งด้านการผลิตและการค้า 2) การลงทุนเติบโตอันสืบเนื่องจากการเร่งลงทุนภาครัฐ และการเติบโตของการลงทุนภาคเอกชน สะท้อนจากมูลค่าโครงการของการส่งเสริมการลงทุนต่างชาติที่สามารถออกบัตรส่งเสริมการลงทุนแล้วต้องเร่งลงทุนในปี 2563 ช่วง 9 เดือนแรกของปี 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.4 3) การปรับโครงสร้างและการดำเนินธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่หลากหลายขึ้นหนุนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 4) เศรษฐกิจประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเติบโตในอัตราสูง หนุนกิจกรรม

การค้า การจัดเก็บ และการกระจายสินค้าบริเวณด้านพรมแดน (สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563) ดังนั้นการจัดการคลังสินค้าจึงมีความสำคัญในภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรม ซึ่งการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น ต้องมีวิธีการจัดการ ที่ดีเมื่อมีการบริหารจัดการที่ดีก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยลดสินค้าภายในคลังสินค้ากระบวนการที่ไม่จำเป็นในการทำงาน ลดการเสียเวลาในการทำงาน และช่วยให้ขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

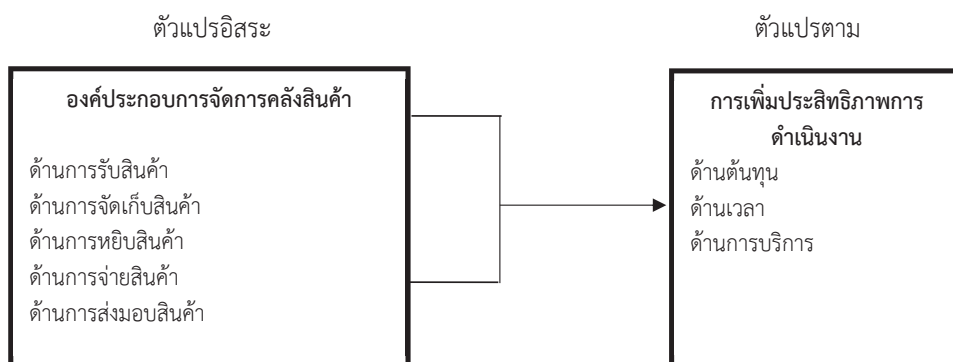
บริษัท เอปซี จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และบริการ การดำเนินธุรกิจมีลักษณะเป็นตัวแทนการจัดจำหน่าย โดยมีการรับสินค้าจากผู้ผลิตมาจัดเก็บที่คลังสินค้า เพื่อบริการให้ลูกค้าสั่งซื้อจากลูกค้าจึงจะมีการจัดส่งสินค้า และการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้า ได้พบเจอข้อร้องเรียน หรือข้อเรียกร้อง ที่เป็นปัญหาดังนี้ สินค้าที่ถูกเปลี่ยนใจไม่รับสินค้า นั่นคือการที่ลูกค้า หรือผู้บริโภคไม่ต้องการสินค้าที่สั่งซื้อแล้วจึงมีการปฏิเสธรับสินค้า สินค้ามีการใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ นั่นคือสินค้าที่สามารถใช้งานได้แต่พบข้อบกพร่องในการใช้งาน สินค้ามีอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน สินค้าเสียหาย เป็นสินค้าที่อาจเกิดจากการจัดเก็บ การหยิบ หรือการขนส่งที่ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย ทำให้ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง สินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้อง นั่นคือเป็นสินค้าที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคไม่ได้สั่ง หรือไม่ได้ต้องการ แต่เกิดข้อผิดพลาดจากการหยิบสินค้า และส่งออกสินค้าที่ไม่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งไปให้ลูกค้า ซึ่งปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นที่มาของการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภค

อย่างไรก็ตาม จากการเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการส่งสินค้าและจากการร้องเรียนของลูกค้าในปี 2563 พบว่า มีปัญหาเรื่องลูกค้าเปลี่ยนใจไม่รับสินค้า สินค้ามีการใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ สินค้ามีอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน สินค้าเสียหาย และสินค้าที่ได้รับไม่ถูกต้อง ดังนั้น ปัญหาที่พบทุกข้อที่กล่าวมาถือเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการคลังสินค้าโดยตรง และทุกข้อปัญหายังมีแนวโน้มเฉลี่ยที่สูงขึ้น ดังนั้น การวิจัยนี้ จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาระดับการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอปี้ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง การเลือกเทคนิคกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท เอปี้ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งจะช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจประเภทเดียวกันและสามารถช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายสูงสุด ได้แก่ กระบวนการจัดการคลังสินค้า การเพิ่มยอดขาย ลดต้นทุนหรือการเพิ่มกำไรให้กับทางองค์กร เป็นต้น

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12 เรื่องดังกล่าว ได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นขององค์ประกอบ การจัดการคลังสินค้า บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษา คลังสินค้าอุบลบรีโกล
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษาคลังสินค้าอุบลบรีโกล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน บริษัท เอปี้ จำกัด กรณีศึกษาคลัง สินค้าอุบลบรีโกล

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานส่งผลต่อการ เพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า
2. การบริการที่ดีเป็นการดำเนินงานที่สามารถ ทำให้คลังสินค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานส่งผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพคลังสินค้า

ตัวแปรอิสระ ด้านการรับสินค้า กฤษณ์ชาคริตส ณ์ วัฒนประเสริฐ (2558) ด้านการจัดเก็บสินค้า วิทยา ภาระคำ (2559); จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ (2561);

Sangchot (2016) ด้านการหยิบสินค้า ขณะเกียรติ สมานบุตร (2558); วรรณวิภา ชื่นเพชร. (2560) ด้านการจ่ายสินค้า สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) ด้านการส่งมอบสินค้า สุจิตรา เทียนชัย (2559); สุภัตสร ปัญญาธิรัฐโรจน์ (2559)

ตัวแปรตาม ด้านต้นทุน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562); จารุภา อุ่นจางวาง (2556) ด้านเวลา สมคิด บุญยธรรมศิริ (2559); Elmore & Grosvenor (1953) ด้านบริการ สุภาภรณ์ ชินารักษ์ และคณะ. (2560)

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการจัดการคลังสินค้า

การจัดการคลังสินค้านับว่าเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการดำเนินการประกอบกิจการที่เกี่ยวกับคลังสินค้า ที่พักสินค้า เป็นการจัดการในการรับสินค้าสำเร็จรูป หรือวัตถุดิบที่ต้องนำมาผลิต และการจัดเก็บที่เป็นระบบ ซึ่งเป้าหมายหลักของการจัดการคลังสินค้านั้นคือการดำเนินงานให้เป็นระบบ และสามารถควบคุมคุณภาพการจัดเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการเกิดการสูญเสียจากการดำเนินงาน เพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด ฤกษ์ชาคริตสณ วัฒนประเสริฐ (2558) กล่าวว่า คลังสินค้าควรมีการบริหารจัดสรรพื้นที่ที่วางแผนการทำงาน ขณะเกียรติ สมานบุตร (2558) กล่าวว่า การวางแผนและควบคุมกิจกรรมภายในคลังสินค้าจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยลดความสูญเสีย วิทยา คาระคำ (2559) กล่าวว่า คือการบริหารคลังสินค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Sangchot (2016) กล่าวว่า การบริหารการจัดการคลังสินค้าควรมีขั้นตอนการทำงานที่ประหยัดเวลาคำนึงรายจ่ายในการดำเนินงาน การเก็บสินค้าให้ถูกต้องพอเหมาะกับการขาย การเคลื่อนย้ายสินค้าและมีการจ่ายสินค้าตามหลักการเข้าก่อนออกก่อน (FIFO)

ประโยชน์ของการจัดการคลังสินค้า การจัดการคลังสินค้าเพื่อสร้างประสิทธิภาพด้วยผลดีต่อการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้ (ขณะเกียรติ สมานบุตร, 2558)

1. ลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าขนส่งจากการรวมสินค้าจากหลายแห่งกรณีเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือลดต้นทุนการผลิตจากการลดระยะการเดินทางในการปฏิบัติงาน หรือแม้แต่การเคลื่อนย้าย วัตถุดิบจากคลังสินค้าไปยัง ฝ่ายผลิต

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นลดเวลา และลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

3. ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าในที่นี้หมายถึงรวมถึงลูกค้าภายใน และภายนอกองค์กรในแง่การขนส่งที่รวดเร็ว จำนวนและสินค้าถูกต้อง สินค้าหรือวัตถุดิบไม่เกิดความเสียหาย

4. ช่วยให้เกิดความปลอดภัยจากการทำงาน

5. ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของความต้องการที่ผกผัน

6. ช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดเวลาการทำงานพนักงานสามารถนำเวลาไปพบพวณและนำเสนอวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดการคลังสินค้า หมายถึง การบริหารจัดการคลังสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการวางแผนการใช้พื้นที่ภายในคลังสินค้า อีกทั้งยังรวมไปถึงการจัดเก็บรักษาสินค้าให้มีสภาพที่สมบูรณ์แบบ และยังเป็นลดความสูญเสีย หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นภายในคลังสินค้า และประโยชน์ของการจัดการคลังสินค้าเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในคลังสินค้า ยังรวมถึงการพัฒนาศักยภาพการทำงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือเพื่อเป็นการสร้าง

ความพึงพอใจที่ดีให้แก่ลูกค้า หรือคู่ค้า ดังนั้นการจัดการคลังสินค้าที่ดีถือว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่ค้าหรือลูกค้าอีกด้วย

5.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการถือว่าการเพิ่มประสิทธิภาพหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ดีกว่าเดิม หรือเพื่อเป็นการป้องกันการเกิดผิดพลาดในการดำเนินงาน อีกทั้งยังรวมถึงการจัดระเบียบภายในองค์กรให้เป็นอย่างดี การมีคุณภาพ มีการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานอยู่เสมอ สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดระเบียบในการเก็บ การวาง และรักษาสินค้าตามระบบระเบียบ จงกล ทองโฉม (2560) กล่าวว่า การดำเนินงานคุ้มค่ากับต้นทุนรวมถึงแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย Elmore & Grosvenor (1953) กล่าวว่า ปริมาณและคุณภาพ ต้องคำนึงถึงหลักการ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

สรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้ออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้งยังเป็นการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานอีกด้วย การบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการควรต้องคำนึงถึงโครงสร้างของต้นทุนกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรโดยที่ไม่ส่งผลกระทบของการให้บริการกับลูกค้า

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย โดยขั้นตอนแรกเป็นการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณก่อน และต่อมาเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ ดังนั้นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานภายในคลังสินค้าของบริษัท เอปียี จำกัด จำนวนทั้งหมด 438 คน ระหว่างเดือนธันวาคม 2564 – กุมภาพันธ์ 2565 (บริษัท เอปียี จำกัด, 2563) ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ + 5 เปอร์เซนต์ ได้ 209 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ขณะที่วิธีเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกประสานงานลูกค้า 1 ท่าน ผู้จัดการแผนกข้อมูล 1 ท่าน ผู้จัดการแผนกพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน 2 ท่าน ผู้จัดการแผนกคลังสินค้า 3 ท่าน ผู้จัดการแผนกขนส่ง 1 ท่าน และผู้จัดการแผนกพัฒนาลูกค้า 1 ท่าน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าของ บริษัท เอปียี จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านการรับสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้า ด้านการหยิบสินค้า ด้านการจ่ายสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้า

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานคลังสินค้าของ บริษัท เอปียี จำกัด เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เครื่องมือเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้คำถามหลัก ในการสร้างบทสนทนา แต่หากไม่สามารถได้คำตอบในประเด็น

ที่ปรากฏเป็นรายละเอียดของปัญหา โดยจะมีคำถามเจาะลึก ที่สร้างขึ้นจากรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่ได้มาจากการสืบค้นวรรณกรรมใช้ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่จะลงพื้นที่จริง โดยประสานงานและความอนุเคราะห์จากผู้บริหารบริษัท เอปซี จำกัด ในการแจกแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แบบสอบถามทั้งหมด 209 ฉบับ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 ท่าน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. สถิติเชิงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ตัวแปรตาม (Y) (Dependent variable) หรือตัวแปรเกณฑ์ (Criterion variable) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ

(X) (Independent variable) หรือตัวแปรทำนาย (Predictor variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป นำไปทำการถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธีทางสถิติความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรในการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับการตรวจสอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำมาทบทวนหาข้อสรุปที่น่าเชื่อถือ และอ้างอิงจากหลักทฤษฎีประกอบในงานวิจัย

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษา สินค้าอุปโภคบริโภค

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ ตัวแปรที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัท เอปซี จำกัด ด้านต้นทุน

องค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้า	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ คำนวณจากคะแนนดิบ		ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	<i>t</i>	<i>sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std.error</i>	<i>Bata</i>		
ค่าคงที่	0.41	0.23		1.75	0.08
ด้านการรับสินค้า (χ_1)	-0.04	0.08	-0.04	-0.57	0.57
ด้านการจัดเก็บสินค้า (χ_2)	0.27	0.05	0.36	5.67	0.00*
ด้านการหยิบสินค้า (χ_3)	0.08	0.06	0.08	1.20	0.23
ด้านการจ่ายสินค้า (χ_4)	0.12	0.07	0.12	1.65	0.10
ด้านการส่งมอบสินค้า (χ_5)	0.39	0.08	0.34	4.68	0.00*

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตารางที่ 1 พบว่าพบว่า ค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H1) ที่ระดับนัยสำคัญ ด้านส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต้นทุน ทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า มีทั้งหมด 2 ด้าน 1) ด้านการจัดเก็บสินค้า

ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และ 2) ด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

2. ระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านต้นทุน	3.42	0.62	มาก	3
ด้านเวลา	3.61	0.63	มาก	2
ด้านบริการ	3.94	0.48	มาก	1
รวม	3.65	0.57	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ด้านด้านเวลา ($\bar{X} = 3.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คือด้านด้านต้นทุน ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างดัชนีองค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า และดัชนีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด

ตารางที่ 3 สัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร และค่าสถิติ

สัญลักษณ์	ความหมาย
X1	องค์ประกอบการจัดการคลังสินค้า
X1.1	ด้านการรับสินค้า
X1.2	ด้านการจัดเก็บสินค้า
X1.3	ด้านการหยิบสินค้า
X1.4	ด้านการจ่ายสินค้า
X1.5	ด้านการส่งมอบสินค้า

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

องค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้า	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ คำนวณจากคะแนนดิบ		ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	t	sig.
	B	Std.error	Bata		
ค่าคงที่	0.95	0.17		5.52	0.00*
ด้านการรับสินค้า	0.06	0.06	0.07	1.06	0.29
ด้านการจัดเก็บสินค้า	0.17	0.04	0.28	4.78	0.00*
ด้านการหยิบสินค้า	0.08	0.05	0.11	1.75	0.08
ด้านการจ่ายสินค้า	0.16	0.05	0.21	3.05	0.00*
ด้านการส่งมอบสินค้า	0.24	0.06	0.27	3.97	0.00*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบการจัดการคลังสินค้านี้มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H1) ที่ระดับนัยสำคัญมีทั้งหมด 3 ด้าน ด้านการจัดเก็บสินค้า, ด้านการจ่ายสินค้า และด้านการส่งมอบสินค้าส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีส่วนปัจจัยด้านอื่นที่ไม่ส่งผลต่อการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสินค้ามีค่า Sig = 0.29 และด้านการหยิบสินค้ามีค่า Sig = 0.08 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าด้านการรับสินค้า และด้านการหยิบสินค้าไม่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 5 ค่าแปรปรวนจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	44.90	5	8.98	51.45*	0.00*
Residual	35.43	203	0.18		
Total	80.32	208			

หมายเหตุ: $R^2 = 0.56$, $AR^2 = 0.55$, $F = 51.45$, *Sig < 0.5

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความแปรปรวน $R^2 = 0.56$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของบริษัท เอบีซี กรณีศึกษาคลังสินค้าอุปโภคบริโภคกับตัวแปรการการจัดการคลังสินค้า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และสามารถนำไปสร้างเป็นสมการเพื่อการทำนายต่อไปได้ สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอย

เชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อทำนาย การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท เอปซี จำกัด กรณีศึกษาล้างสินค้าอุปโภคบริโภค

7.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. การดำเนินงานธุรกิจที่สามารถพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการแข่งขันสร้างความได้เปรียบ ในการจัดการคลังสินค้า ต้องการคำนึงถึงการวางแผน ขั้นตอนการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และ พื้นที่การทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้คลังสินค้าเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

2. องค์กรประกอบในการรับสินค้าต้องคำนึงถึง ความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นอย่างสำคัญเพราะหากเกิด ข้อผิดพลาดในการรับสินค้าขึ้นจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานในส่วนอื่นที่รับผิดชอบต่อจากกระบวนการนี้

3. องค์กรประกอบในการจัดเก็บสินค้า ข้อสำคัญในกระบวนการนี้คือการแบ่งแยกประเภท ของสินค้าให้ชัดเจนว่าควรนำไปเก็บอย่างไรเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

4. องค์กรประกอบในการหยิบสินค้าควรคำนึง ถึงความถูกต้องของสินค้าที่ตรงตามรายละเอียด ของเอกสารในการหยิบสินค้า ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบในการดำเนินงาน

5. องค์กรประกอบในการจ่ายสินค้าเป็นการตรวจสอบความถูกต้องต่อจากขั้นตอนการหยิบสินค้า เป็น ขั้นตอนอย่างหนึ่งที่ควรได้รับความรอบคอบในการ ทำงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่สามารถสร้างความ เชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของการส่งสินค้าออกไปยัง ผู้บริโภคได้

6. องค์กรประกอบในการส่งมอบสินค้าควรคำนึง ถึงเวลาในการจัดส่งเป็นสิ่งสำคัญ การส่งสินค้าให้ ตรงเวลาเป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการไป ยังผู้บริโภคดังนั้นจึงเป็นข้อได้เปรียบในทางธุรกิจ

7. การดำเนินธุรกิจที่สามารถพัฒนาองค์กรให้มี ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าเป็น สิ่งสำคัญ การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะสามารถ เป็นตัวผลักดันความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรได้

8. ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน จะประกอบไปด้วยทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์การทำงาน หรือแม้แต่ ระบบในการดำเนินงาน ทุกอย่างล้วนเกิดต้นทุน หาก มีต้นทุนที่เพียงพอต่อการดำเนินงานก็เป็นข้อได้เปรียบ ทางธุรกิจอย่างหนึ่ง

9. การบริหารจัดการด้านเวลาที่ดียิ่งจะส่งผลต่อ การดำเนินงานที่เกิดประสิทธิภาพที่ดี เนื่องจากเวลา เป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการงาน หากไม่มีการ วางแผนจัดการเรื่องเวลาอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น เพราะฉะนั้นการบริหารจัดการเวลาจึงเป็นส่วนในการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

10. การบริการที่ดีเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ การดำเนินของคลังสินค้าที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าที่มีได้หรือไม่ และยังเป็น การนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุนการบริการเพื่อ ส่งเสริมการบริการที่ดีให้องค์กร

11. การจัดการคลังสินค้าควรมีการพัฒนาการ ดำเนินงานในทุกขั้นตอนอยู่เสมอเพื่อเป็นการ พัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้นไปทีละเล็กละน้อย สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และยังเป็นข้อ ได้เปรียบทางการแข่งขัน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

วิธีเชิงปริมาณ ระดับองค์ประกอบการจัดการ คลังสินค้าในภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้าน การหยิบสินค้ามีอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็น ว่าพนักงานมีการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วนและ มีการตรวจเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิภา ชื่นเพชร (2560) ศึกษาการวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

8.1 ระดับความคิดเห็นด้านการรับสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการรับสินค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อการรับสินค้าเข้าภายในคลังสินค้ามีเอกสารการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับด้านการรับสินค้ามาก

8.2 ระดับความคิดเห็นด้านการจัดเก็บสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดทำป้ายบ่งชี้ในการจัดเก็บสินค้าเพื่อบอกถึงสินค้าแต่ละประเภท หรือชนิดของสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นได้ว่าบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการจัดเก็บสินค้าให้ถูกประเภทของสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาภรณ์ ชินารักษ์ และคณะ. (2560) ศึกษาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นกรณีศึกษา: บริษัท ปิติเซ้นเตอร์ห้องเย็น จำกัด

8.3 ระดับความคิดเห็นด้านการหยิบสินค้า ระดับความคิดเห็นกระบวนการจัดการคลังสินค้า ด้านการหยิบสินค้าภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อการหยิบสินค้าใช้การตรวจสอบข้อมูล จากเอกสารเบิกตามคำสั่งซื้อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วนและมีการตรวจเอกสารเพื่อความแน่ใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิภา ชื่นเพชร (2560) ศึกษาการวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

8.4 ระดับความคิดเห็นด้านการจ่ายสินค้า ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้า ด้านการจ่ายสินค้าอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ มีการตรวจสอบจำนวนความถูกต้องของสินค้ากับข้อมูลในเอกสารก่อนการทำการส่งมอบสินค้า มีค่ามากที่สุด มีแบบบันทึกการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าให้กับผู้ที่มาใช้บริการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยรองลงมา แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการใส่ใจสินค้าและลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง

ตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน จนทำให้ไม่มีความผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุภา อุ่นจางวาง (2556) เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง

8.5 ระดับความคิดเห็นด้านการส่งมอบสินค้า ระดับความคิดเห็นการจัดการคลังสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ มีการส่งมอบสินค้ามีความปลอดภัย ไม่ทำให้สินค้าได้รับความเสียหายชำรุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการจัดอบรมให้กับพนักงานของเรื่องความปลอดภัยของสินค้า รักษาสินค้าของลูกค้าให้เหมือนกับเป็นสินค้าของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัย สมคิด บุญยธรรมศิริ (2559) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลากรณีศึกษา บริษัท เอปซี จำกัด

วิธีเชิงคุณภาพ

- ด้านการรับสินค้า พบว่า การรับสินค้าต้องมีการวางแผนการดำเนินงานในการรับสินค้า ควรมีตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร และสินค้าให้เรียบร้อย ทั้งนี้ยังรวมไปถึงเวลาที่ใช้ในการทำรับสินค้าควรมีการควบคุมเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเวลา

- ด้านการจัดเก็บสินค้า พบว่า การจัดเก็บสินค้าต้องคำนึงถึงการหมุนเวียนของสต็อกสินค้า สินค้าใดเข้ามาก่อนควรถูกส่งออกก่อน ควรคำนึงถึงวันหมดอายุของสินค้า ประเภทของสินค้าต้องมีการแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บที่ชัดเจน ไม่ให้เกิดสินค้าเสียหายและสูญหาย เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

- ด้านการหยิบสินค้า พบว่า การหยิบสินค้าต้องมีความถูกต้องเป็นหลักในการดำเนินงาน ควรหยิบสินค้าควรมีการตรวจเช็ครายละเอียดของสินค้า ตรวจสอบความเสียหายของสินค้าก่อน สินค้าที่ถูกหยิบต้องอยู่ในลักษณะที่สมบูรณ์ไม่เสียหาย หรือแตกหัก ทั้งนี้ในการหยิบสินค้าก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการหยิบ

สินค้าเพื่อป้องกันการเสียหายของสินค้าอีกด้วย เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน

- ด้านการจ่ายสินค้า พบว่า การจ่ายสินค้าต้องคำนึงถึงกระบวนการทำงานโดยรวมที่เกิดขึ้น ควรมีการดำเนินงานการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าอีกครั้งว่าสินค้าไม่ได้ถูกสลับตัว ถูกต้องครบถ้วนตามเอกสาร จึงจะสามารถทำงานจ่ายสินค้าออกได้ เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ

- ด้านการส่งมอบสินค้า พบว่า การส่งมอบสินค้าต้องการมีวางแผนในการจัดส่ง สถานที่ในการจัดส่ง พื้นที่ในการจัดส่ง ความถูกต้องของสินค้า ควรมีการส่งมอบสินค้าด้วยความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าไปยังผู้บริโภค สร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในทางธุรกิจให้แก่องค์กร เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน ต้องการบริหารจัดการและมีการวางแผนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุนที่จะเกิดความสูญเปล่าขึ้น ดังนั้นการวางแผนด้านต้นทุนจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเวลา ควรมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของลูกค้าได้

- การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริการ ควรมีข้อกำหนดเงื่อนไขในการช่วยเหลือลูกค้า หรือผู้บริโภค โดยการนำนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเหลือเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจให้

แก่ลูกค้า และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการรับสินค้า ควรมีการปฏิบัติงานตามแผนงานในการรับสินค้าโดยต้องคำนึงถึงเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่รับเข้ามายังคลังสินค้า

2. ด้านการจัดเก็บสินค้า ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และมีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานให้ถูกต้องครบถ้วน

3. ด้านการหยิบสินค้า ควรมีการวางแผนในเรื่องของเอกสารในการหยิบให้ถูกต้องครบถ้วน และควรมีการจัดเรียงลำดับในการหยิบสินค้าเพื่อให้สอดคล้องตามเวลาที่กำหนด

4. ด้านการจ่ายสินค้า ควรมีการจัดเรียงสินค้าเพื่อความสะดวกในการจ่ายสินค้า ไม่ควรวางสินค้าปะปนกัน หรือวางเอกสารสลับกันในระหว่างขั้นตอนการจ่ายสินค้า

5. ด้านส่งมอบสินค้า การวางแผนการส่งควรคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า และเวลาในการจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา

6. ด้านต้นทุน การวิเคราะห์คำนวณค่าขนส่งจะมีความแตกต่างกันไปต้องคำนวณค่าใช้จ่ายให้รอบคอบเพื่อควบคุมต้นทุนที่ไม่ควรเกิดขึ้นในการขนส่ง

7. ด้านเวลา สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ บางครั้งพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการการปฏิบัติงานได้เอง จึงควรมีผู้นำในการบริหารการจัดการในเรื่องของเวลาที่จะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

8. ด้านการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าด้วยการบริการจัดส่งสินค้าด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ปัจจัยสำคัญในการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า จึงควรมีการพัฒนาและ

ปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพทางด้านคู่ค้าเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการคลังสินค้าในส่วนของผู้ประกอบการ
2. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาการการระบบสารสนเทศนอกประเทศศึกษากลยุทธ์การ

จัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อวิเคราะห์ชุดข้อมูลให้ทำการประมวลผลการทำงานในการบริหารการจัดการคลังสินค้า

3. ศึกษาธุรกิจองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อเปรียบเทียบเรื่องกลยุทธ์การจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ชาคริตส ณ วัฒนประเสริฐ. (2558). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนวิศวกรรม*. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- จารุภา อุ่นจางวาง. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14458/DPU.the.2013.122.
- จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์. (2561). *การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมืออาชีพ*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนะเกียรติ สมานบุตร. (2558). *แนวทางเพิ่มสมรรถนะด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย หลังจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยรังสิต. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2565, จาก: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14458/RSU.res.2015.73.
- บริษัท เอปซี จำกัด. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. บริษัท เอปซี จำกัด.
- วรรณวิภา ชื่นเพชร. (2560). *การวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิทยา คาระคำ. (2559). *แนวทางการออกแบบผังการจัดเก็บสินค้าสำหรับคลังสินค้า บริษัท ABC จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *โครงสร้างต้นทุนกับกิจกรรมโลจิสติกส์*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=intro>.
- สมคิด บุญยสรณ์สิริ. (2559). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลากรณีศึกษาบริษัท XXX*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2563). *เศรษฐกิจการเจริญเติบโตของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565, จาก: <https://thaipublica.org/2020/11/krungsri-research-revised-2021-gdp-growth/>.

- สุจิตรา เพียนชัย. (2559). *การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในคลังสินค้าของอุตสาหกรรมยานยนต์* กรณีศึกษา บริษัท เอส ยู วี ออโต้พาร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า* กรณีศึกษา บริษัท ภูมิไทย คอมชีส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุภัทสร ปัญญาธิโรจน์. (2559). *การจัดการโลจิสติกส์ ที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุภาภรณ์ ชินารักษ์, นพปฎล สุวรรณทรัพย์ และไชยรัช เมฆแก้ว. (2560). *การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ในการจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นกรณีศึกษา: บริษัท ปิโตรเคมีภัณฑ์ห้องเย็น จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Elmore, P, & Grosvenor, E.P. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Sangchot, W. (2016). *The enhancing efficiency of finished goods warehouse management: A case study of silicone paper manufactory*. Thesis of Master of Science, Burapha University.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd. New York: Harper and Row Publications.

วิธีอ้างอิงบทความนี้ : วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์ และสิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ. (2566). ความต้องการการ
ท่องเที่ยวที่เป็นมิตรของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 66-80.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.262793>

Received: August 15, 2022
Revised: September 09, 2022
Accepted: May 22, 2023

ความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม

วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์¹ และ สิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ^{2*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม
2) ตรวจสอบอิทธิพลของความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
ในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD และ 3) ตรวจสอบอิทธิพลของจังหวัดภูมิลำเนา
ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในบทบาทตัวแปรกำกับ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาว
มุสลิมที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 723 คน ด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอนและแบบสอบถาม
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยว
ชาวมุสลิมมีความต้องการสำหรับการท่องเที่ยว MFT อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์สมการถดถอย
พหุคูณพบว่า การท่องเที่ยว MFT ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งอิทธิพลของภูมิลำเนาในบทบาทตัวแปรกำกับเช่นเดียวกัน โดยในส่วนของ
ข้อเสนอแนะ การท่องเที่ยว MFT เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวสำหรับการรองรับ
นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในอนาคต ซึ่งการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมอาจเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจการ
ท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ความต้องการของนักท่องเที่ยว
แหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตตรัง, อีเมล: wipada.t@psu.ac.th

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน ประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง, อีเมล: sippavitch.w@psu.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Muslim Friendly Tourism Needs that Influence Muslim Tourists' Travel Intention to Non-Muslim Tourism Destinations

Wipada Thaothampitak¹ and Sippavit Wongsuwatt^{2*}

Abstract

This research aims to 1) study Muslim tourist needs for Muslim friendly tourism; 2) investigate the factors of Muslim tourist needs that influence travel intention to non-Muslim tourism destinations (Non-MTD), and 3) examine the influence of Muslim tourists' domicile province as a moderator. The data was collected from 723 people living in fourteen provinces in Southern Thailand by using multi-stage sampling and a questionnaire. The quantitative data was analyzed using descriptive statistics which including frequencies, percentages, mean and standard deviation. Moreover, the data was analyzed using inference statistics and multiple regression analysis. The research results revealed that Muslim tourists had a high level of need for Muslim friendly tourism. The results from the multiple regression analysis revealed that Muslim friendly tourism had a statistically significant influence on travel intention to non-Muslim tourism destinations. Additionally, the results also confirmed that the tourists' province of domicile province influenced their decisions. In regard to recommendations, Muslim friendly tourism is an important factor for potential tourism development related to the carrying capacity of Muslim tourists in the future which Muslim friendly tourism might be a part of tourism business plans for enhancing business growth opportunities.

Keywords: Muslim friendly tourism, Tourist needs, Non-Muslim tourism destinations

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Tourism Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, E-mail: wipada.t@psu.ac.th

²Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Finance Insurance and Risk Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, E-mail: sippavitch.w@psu.ac.th

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโลกในการกระตุ้นเม็ดเงินจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่งทั่วทุกมุมโลกผ่านรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย (Jermsitiparsert & Chankoson, 2019) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศที่มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอันโดดเด่นและน่าสนใจ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจากดินแดนต่างๆ ให้เดินทางท่องเที่ยวไปเยือน ปัจจุบันกลุ่มนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายทั้งทางวัฒนธรรมและรูปแบบในการท่องเที่ยวอันมีความแตกต่างที่สืบเนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ทำให้การท่องเที่ยวแบบพหุวัฒนธรรมได้รับความนิยมและเป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญ โดยหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่กำลังเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลต่อภาคการท่องเที่ยวในหลายประเทศ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม จากแนวคิดเรื่องฮาลาล ทำให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับบริบทของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมโดยถูกเรียกว่า “การท่องเที่ยวฮาลาล” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเติบโตแบบทวีคูณสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีแนวโน้มจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นกว่า 2.2 พันล้านคน ในปี พ.ศ. 2573 (Rasul, 2019; Wannasupchue et al., 2019) การศึกษาและเรียนรู้พฤติกรรม ความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม จึงเป็นที่สนใจมากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในปัจจุบันและอนาคต (Rasul, 2019)

ในบริบทของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ความต้องการของนักท่องเที่ยวอาจสะท้อนจากพฤติกรรมและหลักการทางศาสนาที่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตตามวิถีของชาวมุสลิมเป็นสำคัญ อาทิ สถานที่สำหรับการละหมาดของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

มาตรฐานอาหารและเครื่องดื่มฮาลาล และความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Cuesta-Valiño et al., 2020; Kamassi et al., 2020) นอกจากนี้ การรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสำหรับประเทศและเมืองท่องเที่ยวที่ประชากรไม่ใช่ชาวมุสลิมเป็นหลัก มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายของหลายประเทศทั่วโลก เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น ไทย และโคลัมเบีย เป็นต้น (Nawawi et al., 2019)

การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (Muslim friendly tourism: MFT) จึงเป็นรูปแบบและแนวทางของกลุ่มประเทศแบบ Non-Muslim Country ให้ความสนใจและปรับตัวเพื่อการดึงดูดและขยายตลาดไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมให้เดินทางท่องเที่ยวมายังแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งประเทศไทยคือหนึ่งในกลุ่มประเทศเหล่านั้น รวมทั้งความพร้อมและความเข้าใจในพฤติกรรม ความต้องการ และรูปแบบในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมยังไม่แพร่หลายมากนักสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการภายในประเทศไทย ขณะที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม จึงทำให้การรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความอ่อนไหวและยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม นอกจากนี้ ความต้องการในแต่ละประเด็นอาจจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวมายังจังหวัดหรือแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิมมากยิ่งขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยกลับมาฟื้นฟูและเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมทั้งชาวไทยและ

ชาวต่างชาติ

สำหรับประเทศไทย สัดส่วนประชากรชาวมุสลิมคิดเป็นร้อยละ 5.4 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ หรือประมาณ 3,639,232 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) สัดส่วนชาวมุสลิมเฉพาะ 14 จังหวัดภาคใต้เทียบกับจำนวนประชากรชาวมุสลิมทั้งประเทศมีมากกว่าร้อยละ 75 อย่างไรก็ตาม แนวคิดของการท่องเที่ยวฮาลาลยังคงขาดรายละเอียดในแต่ละด้านที่จะสะท้อนถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มประเทศมุสลิม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (Muslim friendly tourism: MFT) ของแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม (Non-MTD)
2. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม (Non-MTD)
3. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของจังหวัดภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการกำกับความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

3. สมมติฐานการวิจัย

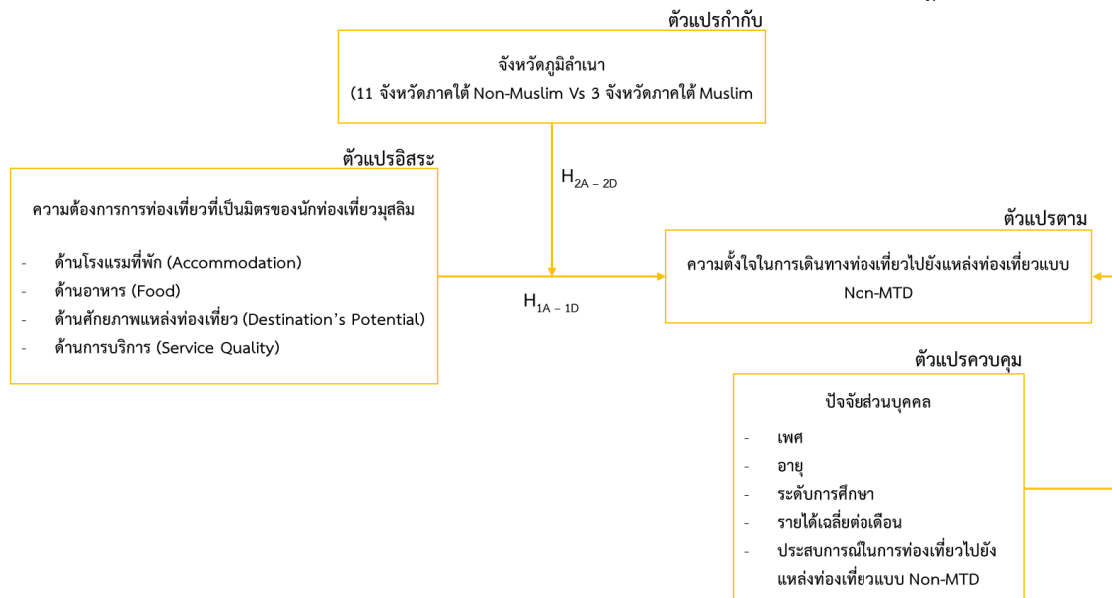
H_{1A-1D} : ความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (MFT) ด้านโรงแรมที่พัก

(H1A) ด้านอาหาร (H1B) ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว (H1C) และ ด้านการบริการ (H1D) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว

H_{2A-2D} : จังหวัดภูมิลำเนามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมด้านโรงแรมที่พัก (H_{2A}) ด้านอาหาร (H_{2B}) ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว (H_{2C}) และด้านการบริการ (H_{2D}) และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจและเป็นโอกาสสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยที่จะพัฒนาองค์ประกอบและรูปแบบในการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมุ่งเน้นศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม และตรวจสอบอิทธิพลของความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิมนอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นตรวจสอบอิทธิพลของประเภทจังหวัดภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของนักท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวในบทบาทตัวแปรกำกับ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

ความต้องการของนักท่องเที่ยวอาจมีมุมมองและแนวคิดที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่ลักษณะและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม (Choe et al., 2019) อาทิ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว และประสบการณ์ในการท่องเที่ยว (Suhartanto et al., 2021) โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีรูปแบบความต้องการในการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับหลักและแนวคิดทางศาสนาและความเคร่งครัดในการเชื่อฟังและปฏิบัติตาม (Putra & Tucunan, 2021)

5.2 ความต้องการการท่องเที่ยว MFT ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

แนวโน้มและการเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในหลายประเทศทั่วโลกส่งผลให้แนวคิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐกิจและภาค

วิชาการ (Liu et al., 2018) โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมได้รับความสนใจและมุ่งเน้นการศึกษาในหลายพื้นที่ เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมและสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวมุสลิมได้ ตัวอย่างเช่น Liu et al. (2018) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมโดยพิจารณาจาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การสื่อสาร สภาพแวดล้อม และการบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจในการเดินทางไปเยือน นอกจากนี้ ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมยังมีอิทธิพลมาจากหลายปัจจัย อาทิ อาหารและเครื่องดื่มฮาลาลที่ได้มาตรฐานการรับรอง ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และเหตุการณ์ทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น (Ulfy et al., 2021)

สำหรับงานวิจัยนี้ ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสามารถระบุออกเป็น 4 องค์ประกอบหลักสำหรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตร

กับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ประกอบด้วย ด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวทั้งความตั้งใจในการเดินทางมาเยือน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม เพราะสัดส่วนประชากรที่นับถือศาสนาพุทธยังคงมากกว่าศาสนาอื่นๆ หลายเท่า

5.3 อิทธิพลของจังหวัดภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวในบทบาทตัวแปรกำกับ

บริบทของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในประเทศไทยมีพื้นฐานและวิถีชีวิตตามถิ่นที่อยู่อาศัยหรือลักษณะทางภูมิศาสตร์เชิงพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลให้ลักษณะและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน 14 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทยมีประชากรที่นับถือศาสนาต่างกันอาศัยอยู่ร่วมกัน เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนประชากรในแต่ละจังหวัดในประเด็นการนับถือศาสนา มี 3 จังหวัดที่สัดส่วนประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามมากกว่าศาสนาพุทธ ประกอบด้วย ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ในขณะที่อีก 11 จังหวัดมีสัดส่วนประชากรที่นับถือศาสนาพุทธมากกว่าศาสนาอิสลาม สำหรับงานวิจัยนี้ นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมจึงถูกกำหนดออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวมุสลิมกลุ่ม MTD ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส 2) นักท่องเที่ยวมุสลิมกลุ่ม Non-MTD เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภาคใต้ที่สัดส่วนประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอื่นมากกว่าศาสนาอิสลาม ประกอบด้วย ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง สตูล สงขลา และ พัทลุง

งานวิจัยก่อนหน้านี้ที่แบ่งชี้และระบุถึงอิทธิพลของตัวแปรกำกับ (Moderator) สำหรับปัจจัยและลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ต้นและตัวแปรตาม โดยเฉพาะในบริบทของการท่องเที่ยว เช่น อิทธิพลของเชื้อชาติที่ต่างกันของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความสอดคล้องกันของความตั้งใจทางอารมณ์ในผลิตภัณฑ์ตามพื้นฐานของประเทศ (Septianto et al., 2020) ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสองกลุ่มที่มีภูมิลำเนาต่างกัน อาจจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมุสลิมและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งเน้นการศึกษาความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมตั้งแต่อายุ 18 ขึ้นไปอยู่ในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขึ้นต่ำจำนวน 386 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ประกอบด้วย 1) ทำการคัดเลือกสัดส่วนแบบโควตาจำแนกตามจำนวนพื้นที่ 2 กลุ่มจังหวัด โดยให้มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันใช้ข้อคำถามคัดกรองกลุ่มจังหวัด และ 2) สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการเก็บด้วยตนเอง และกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์โดยกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมคือนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 388 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อีก 11 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 335 คน รวมกลุ่มตัวอย่างสำหรับการ

วิจัยนี้จำนวน 723 คน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รหัสหนังสือรับรองเลขที่ [PSU IRB 2021 – LL – Cm 043 (Internal)] สอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วนหลัก ประกอบด้วย 1) ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์เกี่ยวข้องกับข้อมูลและรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปรับมาจากงานวิจัยของ (Choe et al., 2019; Suhartanto et al., 2021) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และประสบการณ์ในการท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมี 4 ด้าน ปรับมาจากงานวิจัยของ (Hanafiah & Hamdan, 2021; Jeaheng et al., 2019; Sudarsono et al., 2021) ประกอบด้วย ด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้านคุณภาพการบริการ และ 3) ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว ปรับมาจากงานวิจัยของ (Aji et al., 2020; Jeaheng et al., 2019)

6.3 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (IOC) ซึ่งมีระดับคะแนนอยู่ที่ 0.99 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity test) และความน่าเชื่อถือ (Reliability test) ของแบบสอบถาม จากการดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot test) จากนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด โดยมีค่าไคเซอร์-เมเยอร์-ออลคิน (KMO) เท่ากับ 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.50 ตามข้อเสนอแนะจาก Carlson and Herdman (2012) ค่า Bartlett's test

of sphericity มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และค่า Factor loadings อยู่ระหว่าง 0.611 – 0.805 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเพียงพอ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.903 – 0.967 ซึ่งตัวแปรทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.7 ตามแนวคิดของ Taherdoost (2016) ที่บ่งชี้ว่า ตัวแปรของงานวิจัยควรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคไม่น้อยกว่า 0.7 ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

6.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่และร้อยละ และการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสำหรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (Muslim Friendly tourism: MFT) ของแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม (Non-MTD) นอกจากนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression) ในการตรวจสอบปัจจัยความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม และตรวจสอบอิทธิพลของประเภทจังหวัดภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในบทบาทตัวแปรกำกับ

7. ผลการวิจัย

7.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 472 คน (ร้อยละ 65.3) และเป็นเพศชาย จำนวน 251 คน (ร้อยละ 34.7) มีอายุเฉลี่ย 28.38 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 419 คน (ร้อยละ 58.0) รองลงมาคือ ระดับต่ำ

กว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 37.2) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 4.8) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 15,001 บาท จำนวน 459 คน (ร้อยละ 63.5) รองลงมา คือ ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 30.0) โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD 1 – 2 ครั้ง จำนวน 268 คน (ร้อยละ 37.1) รองลงมาคือ ไม่มีประสบการณ์ท่องเที่ยว (ร้อยละ 23.0)

7.2 ความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและและการแปลผลระดับความต้องการการท่องเที่ยว MFT ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ดังตารางที่ 1 พบว่า ความต้องการการท่องเที่ยว MFT ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ยกเว้นเพียง การมีสถานที่สำหรับการละหมาดและมีป้ายบอกการแยกส่วนระหว่างชายหญิง อย่างชัดเจนที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ ความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ของนักท่องเที่ยว ชาวมุสลิมยังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 1 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยและการแปลผลความต้องการการท่องเที่ยว MFT และความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

ข้อคำถามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	Factor Loadings	α	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยด้านโรงแรมที่พัก		0.942	3.87	มาก
โรงแรมที่พักควรแสดงเอกสารรับรองฮาลาล	0.654		3.98	มาก
โรงแรมที่พักควรมีอาหารถูกสุขอนามัยและได้รับการรับรองฮาลาล	0.677		4.03	มาก
โรงแรมที่พักไม่ควรมีอาหารที่ไม่ได้รับการรับรองฮาลาล	0.748		3.72	มาก
การออกแบบตกแต่งเป็นไปตามหลักฮาลาล	0.738		3.63	มาก
มีสถานที่สำหรับละหมาดและแยกชายหญิง	0.677		4.05	มาก
ภายในห้องพักควรมีสัญลักษณ์บอกทิศกิบลัต	0.652		4.06	มาก
โรงแรมควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับละหมาดอย่างครบถ้วนและเหมาะสม	0.629		3.85	มาก
โรงแรมที่พักไม่ควรมีบ่อนการพนันและสิ่งบันเทิง	0.801		3.66	มาก
สระว่ายน้ำมีการแยกส่วนชายหญิงชัดเจน	0.627		3.84	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านอาหาร		0.929	4.06	มาก
บริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีร้านอาหารฮาลาลที่เพียงพอ	0.733		4.14	มาก
ร้านอาหารควรมีเครื่องหมายฮาลาลแสดงไว้ชัดเจน	0.697		4.09	มาก
บุคลากรร้านอาหารควรเป็นมุสลิมหรือมุสลิมะห์	0.667		3.86	มาก
อาหารฮาลาลบริเวณแหล่งท่องเที่ยวถูกสุขอนามัย	0.699		4.14	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว		0.912	4.08	มาก
แหล่งท่องเที่ยวจัดมีสถานที่สำหรับละหมาดและมีป้ายบอกแยกส่วนชายหญิงอย่างชัดเจน	0.611		4.21	มากที่สุด

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยและการแปลผลความต้องการการท่องเที่ยวนอกเมือง MFT และความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD (ต่อ)

ข้อคำถามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	Factor Loadings	α	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
สถานที่ที่เหมาะสมบริเวณแหล่งท่องเที่ยวได้รับการดูแลให้เรียบร้อยอยู่เสมอ	0.646		4.15	มาก
สถานที่ที่เหมาะสมบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.671		4.02	มาก
ภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพนักงานชาวมุสลิมคอยให้บริการ	0.729		3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการบริการ		0.967	4.03	มาก
ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มอย่างเท่าเทียม	0.718		4.03	มาก
ให้บริการตามความเหมาะสมตามหลักฮาลาล	0.705		3.96	มาก
ให้บริการอย่างรวดเร็วและเท่าเทียม	0.762		4.00	มาก
มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน	0.738		4.06	มาก
มีความรู้และความเข้าใจหลักการและข้อบัญญัติของศาสนาอิสลาม	0.693		4.02	มาก
สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	0.762		4.05	มาก
มีความเข้าใจวัฒนธรรมและมารยาทของชาวมุสลิม	0.727		3.98	มาก
ให้บริการที่เป็นมิตรอย่างจริงใจ	0.763		4.08	มาก
ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพและอ่อนน้อม	0.761		4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว		0.903	3.95	มาก
ความมุ่งหวังที่จะเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD	0.780		3.99	มาก
ความตั้งใจที่จะเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD	0.805		3.91	มาก
ความเต็มใจที่จะเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD	0.756		3.94	มาก

7.3 ความต้องการการท่องเที่ยวนอกเมือง MFT ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณสำหรับการตรวจสอบปัจจัยความต้องการการท่องเที่ยวนอกเมือง MFT ของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ

Non-MTD ตามสมมติฐานการวิจัย $H_{1A} - H_{1D}$ ดังตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการการท่องเที่ยวนอกเมืองเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและด้านการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

H_{1C} และ H_{1D} แสดงให้เห็นว่า เมื่อนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมรู้สึกถึงความเป็นมิตรที่เพิ่มขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวในด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพการบริการ จะยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ในขณะที่ ด้านโรงแรมที่พักและด้านอาหาร ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการ

เดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สามารถยอมรับสมมติฐานการวิจัย H_{1A} และ H_{1B} สำหรับตัวแปรควบคุม พบว่าประสบการณ์การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยปัจจัยความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	VIF
Constant	0.845	0.180		4.68***	
เพศ (ชาย=1, หญิง=2)	-0.043	0.047	-0.024	-0.91	1.052
อายุ	-0.003	0.003	-0.030	-1.02	1.287
ระดับการศึกษา	0.012	0.043	0.008	0.28	1.193
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-0.017	0.032	-0.015	-0.52	1.295
ประสบการณ์ท่องเที่ยว Non-MTD	0.049	0.017	0.076	2.86**	1.079
ภูมิลำเนา (Non-MP=1, MP=2)	0.015	0.045	0.009	0.34	1.039
ความต้องการด้านโรงแรมที่พัก	0.056	0.044	0.057	1.27	3.026
ความต้องการด้านอาหาร	0.058	0.047	0.062	1.25	3.723
ความต้องการด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว	0.205	0.046	0.205	4.47***	3.226
ความต้องการด้านการบริการ	0.452	0.049	0.454	9.27***	3.680

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

N=723, R=0.732, R-Square=0.535, Std Error=0.58933, F=82.059, P-Value=0.000

หมายเหตุ *, **, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, 99%, 99.99% ตามลำดับ

Non-MP คือ 11 จังหวัดภาคใต้ที่สัดส่วนประชากรส่วนใหญ่ไม่ใช่ชาวมุสลิม, MP คือ 3 จังหวัดภาคใต้ที่ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

7.4 อิทธิพลของภูมิลำเนาในบทบาทตัวแปรกำกับ (Moderator) ต่อความต้องการการท่องเที่ยว MFT ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สำหรับการตรวจสอบภูมิลำเนาในบทบาทตัวแปรกำกับ (Moderator) ต่อความต้องการท่องเที่ยว MFT

ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ตามสมมติฐานการวิจัย H_{2A} - H_{2D} ดังตารางที่ 3 พบว่า ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมระหว่างผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดภาคใต้แบบ ประชากรส่วนใหญ่ไม่ใช่ชาวมุสลิม (Non-Muslim province) และประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม (Muslim province) มีอิทธิพลเชิงบวก

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ต่อการท่องเที่ยวแบบ MFT ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ด้านโรงแรมที่พัก (Beta=0.260; P-Value=0.000) ด้านอาหาร (Beta=0.208; P-Value=0.000) ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว (Beta=0.175; P-Value=0.000) และด้านการบริการ (Beta=0.151; P-Value=0.001) แสดงให้

เห็นว่า อิทธิพลเชิงบวกของการท่องเที่ยวแบบ MFT ที่มีต่อความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน 3 จังหวัดภาคใต้ที่ประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดเป็นชาวมุสลิม (Muslim Province) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

$$H_{2A} - H_{2D}$$

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภูมิลำเนาในบทบาทตัวแปรกำกับ (Moderator) ต่อความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

ตัวแปรอิสระ	H _{2A}		H _{2B}		H _{2C}		H _{2D}	
	Beta	Sig	Beta	Sig	Beta	Sig	Beta	Sig
Constant	3.500	.000	2.905	.000	2.615	.000	2.154	.000
เพศ (ชาย=1, หญิง=2)	-.038	.492	.005	.926	-.060	.243	-.034	.478
อายุ	.000	.922	.001	.745	.000	.984	-.001	.695
ระดับการศึกษา	.000	.999	-.001	.976	-.001	.976	.002	.955
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-.014	.703	.007	.842	-.039	.271	.002	.958
ประสบการณ์ท่องเที่ยว Non-MTD	.079	.000	.070	.000	.066	.000	.047	.007
ภูมิลำเนา (Non-MP=1, MP=2)	-.028	.591	-.019	.710	.007	.893	.030	.510
ด้านโรงแรมที่พัก	.093	.335						
ด้านอาหาร			.209	.021				
ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว					.323	.001		
ด้านการบริการ							.424	.000
MP_X_Zด้านโรงแรมที่พัก	.260	.000						
MP_X_Zด้านอาหาร			.208	.000				
MP_X_Zด้านแหล่งท่องเที่ยว					.175	.000		
MP_X_Zด้านการบริการ							.151	.001
R-Square	0.369		0.405		0.449		0.518	

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

N=723, Standardized Coefficients: Beta

หมายเหตุ: Non-MP คือ 11 จังหวัดภาคใต้ที่สัดส่วนประชากรส่วนใหญ่ไม่ใช่ชาวมุสลิม, MP คือ 3 จังหวัดภาคใต้ที่ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส), Z=ตัวแปรที่ปรับเป็น Standardized

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีความต้องการสำหรับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรในระดับสูงในทุกๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้านการบริการ โดยเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เนื่องด้วยหลักการและข้อปฏิบัติทางศาสนาที่เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของชาวมุสลิม ตัวอย่างเช่น ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเกี่ยวกับโรงแรมที่พักที่มุ่งหวังให้มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมแสดงเครื่องหมายทิศทางสำหรับการละหมาด มีฝักรองละหมาดและเวลาการละหมาดในห้องพัก ตลอดจนมีอาหารหรือร้านอาหารฮาลาลในโรงแรม และไม่มีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในห้องพัก (สถาบันฮาลาลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554) โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ที่บ่งชี้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในแง่มุมต่างๆ ในหลายพื้นที่ทั่วโลก ตัวอย่างเช่น Putra and Tucunan (2021) ได้บ่งชี้ความต้องการพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการท่องเที่ยว เช่น การละหมาด อาหารฮาลาล กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ขัดต่อหลักการและข้อบัญญัติของศาสนาอิสลาม รวมทั้งผลการศึกษาที่ระบุถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการเดินทางท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่พัก อาหารฮาลาล แหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการ (Said et al., 2020; Yen et al., 2022)

2. ความต้องการการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความตั้งใจของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ซึ่งอาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือการเตรียมการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว

ชาวมุสลิมมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD และคุณภาพการบริการ ที่ถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญอันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมรู้สึกถึงความเป็นมิตรของแหล่งท่องเที่ยวและมีความตั้งใจในการเดินทางมาเยือนในที่สุด โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ที่แสดงถึงอิทธิพลของการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมีความตั้งใจและตัดสินใจเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ตัวอย่างเช่น ผลการศึกษาของ Liu et al. (2018) ได้แสดงถึงคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การสื่อสาร สภาพแวดล้อม และการบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจในการเดินทางไปเยือน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD (Hanafiah et al., 2021; Musa et al., 2021)

3. อิทธิพลของภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทยที่สามารถจำแนกนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่อาศัยอยู่ใน 11 จังหวัดที่ประชากรส่วนใหญ่ไม่ใช่ชาวมุสลิม และ กลุ่มที่อาศัยอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม ซึ่งเป็นการค้นพบองค์ความรู้ใหม่ que แสดงให้เห็นถึงบทบาทของความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมทั้ง 2 กลุ่ม ที่มีต่อความต้องการการท่องเที่ยวแบบ MFT และความตั้งใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD โดยนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในกลุ่ม 3 จังหวัดชายแดนใต้จะมีความตั้งใจในการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ที่มากกว่านักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในกลุ่ม 11 จังหวัดภาคใต้ เมื่อรู้สึกถึงความเป็นมิตรที่เพิ่มมากขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวแบบ MFT อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวในกลุ่ม 3 จังหวัดชายแดนใต้มีความคุ้นชินกับแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD น้อยกว่า

จึงทำให้ความต้องการที่มีต่อการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรทั้งในด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้านการบริการ ต้องอยู่ในระดับที่สูงมากพอสำหรับการเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมใน 11 จังหวัดภาคใต้ ที่อาจจะมีความคุ้นเคยกับแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD รวมถึงวิถีชีวิตที่อาศัยอยู่ร่วมกับคนที่ส่วนใหญ่ไม่ใช่ชาวมุสลิม

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรและธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการควรส่งเสริมและยกระดับความสามารถในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมโดยการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร ฮาลาล ด้านศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้านการบริการ สนับสนุนการอบรมและเพิ่มเติมองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรและพื้นที่ให้มีความพร้อมที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากทรัพยากรบุคคลคือหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการยกระดับความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแบบ MFT ควรเป็นหนึ่งในการพิจารณาแผนธุรกิจเพื่อส่งเสริมและเพิ่มโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต

2. หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทและหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ควรมีการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยว

โดยการกำหนดนโยบายเชิงพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม รวมทั้งการกำหนดนโยบายในการฝึกอบรมและส่งเสริมทักษะบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD ให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

3. จังหวัดและแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวมุสลิม (Non-MTD) ควรพัฒนาและส่งเสริมความสามารถในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมให้มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยการร่วมมือกับภาคีทางการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคเอกชน

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิถีพลของการท่องเที่ยวแบบ MFT ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เนื่องจากการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและคอยขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ

2. ควรมีการศึกษาการท่องเที่ยวแบบ MFT ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการศึกษาเชิงลึกและรายละเอียดสำคัญของการท่องเที่ยวแบบ MFT

3. ควรมีการศึกษาหัวข้อเดิมในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเป็นการยืนยันลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมสำหรับการท่องเที่ยวแบบ MFT โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวแบบ Non-MTD

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *สถิติศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/04.aspx>.
- สถาบันฮาลาลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *ธุรกิจฮาลาล*. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2564, จาก: <http://dmhost2.psu.ac.th/~halinst/th/knowledge-th/>.
- Aji, H. M., Muslichah, I., & Seftyono, C. (2020). The determinants of Muslim travellers intention to visit non-Islamic countries: a halal tourism implication. *Journal of Islamic Marketing*, 12(8), 1553-1576.
- Carlson, K. D., & Herdman, A. O. (2012). Understanding the impact of convergent validity on research results. *Organizational Research Methods*, 15(1), 17-32.
- Choe, Y., Kim, H., & Joun, H.-J. (2019). Differences in tourist behaviors across the seasons: The case of Northern Indiana. *Sustainability*, 11(16), 4351.
- Cuesta-Valiño, P., Bolífa, F., & Núñez-Barriopedro, E. (2020). Sustainable, smart and Muslim-friendly tourist destinations. *Sustainability*, 12(5), 1778.
- Hanafiah, M. H., & Hamdan, N. A. A. (2021). Determinants of Muslim travellers Halal food consumption attitude and behavioural intentions. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1197-1218.
- Hanafiah, M. H., Maek, A. A. A. A., & Zahari, M. S. M. (2021). Muslim Tourist Behaviour and Intention to Revisit non-Muslim Countries: The Role of Muslim-Friendly Tourism (MFT) Attributes. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 9(1), 165-177.
- Jeaheng, Y., Al-Ansi, A., & Han, H. (2019). Halal-friendly hotels: Impact of halal-friendly attributes on guest purchase behaviors in the Thailand hotel industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(6), 729-746.
- Jermstittiparsert, K., & Chankoson, T. (2019). Behavior of tourism industry under the situation of environmental threats and carbon emission: Time series analysis from Thailand. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(6), 366-372.
- Kamassi, A., Manaf, N. H. A., & Omar, A. (2020). The need of international Islamic standards for medical tourism providers: a Malaysian experience. *Journal of Islamic Marketing*, 12(1), 113-123.
- Liu, Y.-C., Li, I.-J., Yen, S.-Y., & Sher, P. J. (2018). What makes Muslim friendly tourism? An empirical study on destination image, tourist attitude and travel intention. *Advances in Management and Applied Economics*, 8(5), 27-43.
- Musa, A., Halim, H., Khalidin, B., & Ibrahim, A. (2021). What Determines Muslim-Friendly Tourism in Aceh. *Jurnal Iqtishadia*, 14(1), 81-106.

- Nawawi, M. S. A. M., Abu-Hussin, M. F., Faid, M. S., Pauzi, N., Man, S., & Sabri, N. M. (2019). The emergence of halal food industry in non-Muslim countries: a case study of Thailand. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 917-931.
- Putra, M. F. S., & Tucunan, K. P. (2021). The Concept of Halal Tourism and The Fulfillment of Muslim Tourist Needs in Halal Tourism. *Halal Research Journal*, 1(2), 56-62.
- Rasul, T. (2019). The trends, opportunities and challenges of halal tourism: A systematic literature review. *Tourism recreation research*, 44(4), 434-450.
- Said, M. F., Adham, K. A., Muhamad, N. S. a., & Sulaiman, S. (2020). Exploring halal tourism in Muslim-minority countries: Muslim travellers' needs and concerns. *Journal of Islamic Marketing*, 13(4), 824-842.
- Septianto, F., Chiew, T. M., & Thai, N. T. (2020). The congruence effect between product emotional appeal and country-based emotion: The moderating role of country-of-origin. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101916.
- Sudarsono, H., Shidique, J. S. A., & Tumewang, Y. K. (2021). The Impact of Religiosity and Knowledge on the Intention of Young Muslim Generation toward Halal Tourism in Indonesia. *Tourism and hospitality management*, 27(2), 255-272.
- Suhartanto, D., Dean, D., Wibisono, N., Astor, Y., Muflih, M., Kartikasari, A., Hardiyanto, N. (2021). Tourist experience in Halal tourism: what leads to loyalty. *Current Issues in Tourism*, 24(14), 1976-1990.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36.
- Ulfy, M. A., Haque, A., Karim, M. W., Hossin, M. S., & Huda, M. (2021). Tourists Behavioral Intention to Visit Halal Tourism Destination: An Empirical Study on Muslim Tourists in Malaysia. *International Fellowship Journal of Interdisciplinary Research*, 1(1), 1-18.
- Wannasupchue, W., Othman, M., Abidin, U., Ishak, F., & Mohamad, S. F. (2019). Current trends and opportunities for halal restaurants in Thailand: A conceptual framework. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(1), 235-247.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis. 3rd Edition*. New York: Harper and Row.
- Yen, H.-P., Chang, J.-W., Ho, K.-C., & Hung, H.-K. (2022). Foreign Muslim Workers' Perspectives of the Basic Needs of Muslim-Friendly Tourist Services: An Empirical Analysis of a Non-Muslim Destination. *Security and Communication Networks*, 2022, 1-17.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ปิยภา แดงเดช. (2566). แบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 81-92.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.260930>

Received:	May	18, 2022
Revised:	June	28, 2022
Accepted:	May	25, 2023

แบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปิยภา แดงเดช*

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านการตอบสนองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการ และ 3) สร้างแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ใช้การวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรการวิจัยคือกลุ่มผู้ประกอบการ SME จำนวน 199,127 ราย กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย สัมภาษณ์ 3 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยนำผลที่ได้จากวิธีเชิงปริมาณมาสรุปเป็นแบบจำลองทางสถิติ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันแบบจำลอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs ได้แก่ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาด การรับรู้ แรงกดดันด้านการแข่งขัน ความตั้งใจ ความต้องการ และการตัดสินใจซื้อ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs ได้แก่ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาด และการรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขันและ 3) แบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จพบว่าผู้ประกอบการมีวิธีการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์กรและลักษณะการนำเสนอผลงานต่อกลุ่มลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการศึกษาความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และทัศนคติของผู้ประกอบการ ที่มีต่อสื่อดิจิทัล มีการศึกษา เปรียบเทียบระหว่างสื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ หรือศึกษาสื่อชนิดอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล จะเป็นประโยชน์ให้ธุรกิจมีความทันสมัย มีสื่อในการทำตลาดครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ: แบบจำลองการเข้าถึงข้อมูล สื่อดิจิทัล ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ
 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

*อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตชลบุรี), อีเมล: dr.piyapa2532@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Improving the Inventory Storage Process with ABC Analysis for Increase Storage Management Efficiency: The Case of XYZ Co., Ltd.

Piyapa Daengdet*

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the response factors affecting digital media usage behavior of small and medium sized business entrepreneurs (SMEs). 2) To study influence of factors affecting the operator's response and 3) build an accessibility model in digital media for successful entrepreneurship. It uses a combination of quantitative and qualitative research. The research population was a group of 199,127 SMEs, a sample consisted of 400 questionnaires and an interview with three people. The research tools were online questionnaires and in-depth interviews which are tested by experts. Quantitative data were collected and analyzed by statistical analysis of a structural equation model (SEMs). The results obtained from the quantitative method were summarized as a statistical model and conduct an in-depth interview to verify the model. The finding found that 1) the response factors of SMEs entrepreneurs were lifestyle include marketing awareness, perceived competitive pressures, intentions, demands, and purchasing decisions. It affects the behavior of using digital media at a high level. 2) The factors that influence the responses of SMEs entrepreneurs include lifestyle, awareness of marketing data and perception of competitive pressures. The research shows that entrepreneurs have different ways of accessing digital information depending on their organizational style and presentation style to their customers. Therefore, entrepreneurs should study the satisfaction, image and attitude of entrepreneurs towards digital media. There are comparative studies between different forms of digital media or other types of media in order to provide guideline for doing business in the age of digital transformation. It will be useful to keep the business up-to-date. There is enough marketing media to cover the needs of customers.

Keywords: Data access models, Digital media, Successful entrepreneur, Small and medium sized businesses

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

Lecturer of Faculty of Business Administration, Sripatum University (Chonburi Campus),
E-mail: dr.piyapa2532@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

ประเทศไทยมีขีดความสามารถด้านดิจิทัลในระดับกลางเมื่อเปรียบเทียบกับโลก และเป็นอันดับสามของกลุ่มอาเซียน เมื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถด้านดิจิทัลในระดับโลกพบว่า ประเทศไทยยังอยู่ในระดับกลาง โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 41 จาก 63 ประเทศ “ภาคธุรกิจมีความสามารถในการปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Zilincan, 2015) แต่ยังคงเร่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการ และรูปแบบธุรกิจ หรือพัฒนาไปสู่นวัตกรรมสินค้าและบริการ” ในเชิงธุรกิจ ภาคธุรกิจบางส่วนเริ่มปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเริ่มปรับตัวเข้ากับการทำธุรกิจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น การค้าขายออนไลน์ หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังจะเห็นได้ว่ามูลค่า อีคอมเมิร์ซ ไทยในปี 2559 มีมูลค่าถึง 2.52 ล้านล้านบาท แบ่งเป็น มูลค่า การค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ 1.38 ล้านล้านบาท (ร้อยละ 54.74 ของตลาด) มูลค่า การค้าระหว่างธุรกิจกับลูกค้า 0.73 ล้านล้านบาท (ร้อยละ 28.89 ของตลาด) และมูลค่า การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ 0.41 ล้านล้านบาท (ร้อยละ 16.37 ของตลาด) การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันเป็นเรื่องที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว โดยมีการเชื่อมต่อได้หลากหลายช่องทาง การสื่อสารเป็นหัวใจหลักและสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการทำการตลาดในปัจจุบัน เพราะทุกธุรกิจหันมาใส่ใจกับการสื่อสารกันมากขึ้น โดยการติดต่อสื่อสารแบบดิจิทัล มาร์เก็ตติ้ง (Digital marketing) ถือเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือทางการตลาดที่ทุกภาคธุรกิจ หน่วยงาน หรือองค์กร ต้องนำมาใช้ เพื่อพัฒนาองค์กรและสร้างความแตกต่างโดยวิธีการทำอย่างไรให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น วิฤตการณ์รุนแรงผลกระทบเป็นลูกโซ่ และขยายวงไปในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ ภาคธุรกิจ สังคม และภาคประชาชน ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน ซึ่งคาดการณ์กันว่าหลายสิ่งหลายอย่าง

จะเปลี่ยนไปในรูปแบบที่ไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป หนึ่งใน Sector ที่ได้รับผลกระทบรุนแรง และโดยตรงคือ “ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม” หรือ “SMEs” และ “ผู้ประกอบการธุรกิจรายเล็ก” หรือ “Micro SMEs” (มีรายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี) ในหลายกลุ่มธุรกิจ กิจกรรมทางธุรกิจสะดุด สิ่งตามมาคือ “รายได้” ของผู้ประกอบการ SME – Micro SME ที่บางราย เรียกได้ว่าหายไปทันที ขณะที่บางรายลดลง อีกทั้งยังต้องเจอกับปัจจัย “กำลังซื้อของผู้บริโภค” ที่ลดลงไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากคนกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจ และความมั่นคงในชีวิต ทำให้ไม่กล้าใช้จ่ายใช้สอยเหมือนเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ประกอบการ SME จึงไม่ควรมองข้ามสื่อดิจิทัล เพราะเป็นการสร้างเครือข่ายแบบไร้พรมแดน และที่สำคัญไลฟ์สไตล์ของคนยุคปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเมื่อก่อนอย่างสิ้นเชิง โดยการตลาดแบบออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เกิดจากกระแสสังคม ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การตอบสนองของผู้ประกอบการ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล การรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน และการตอบสนองของผู้ประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล จะเป็นประโยชน์ให้ธุรกิจมีความทันสมัย มีสื่อในการทำตลาดครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตอบสนองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด

3. เพื่อสร้างแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 2: รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบ

การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

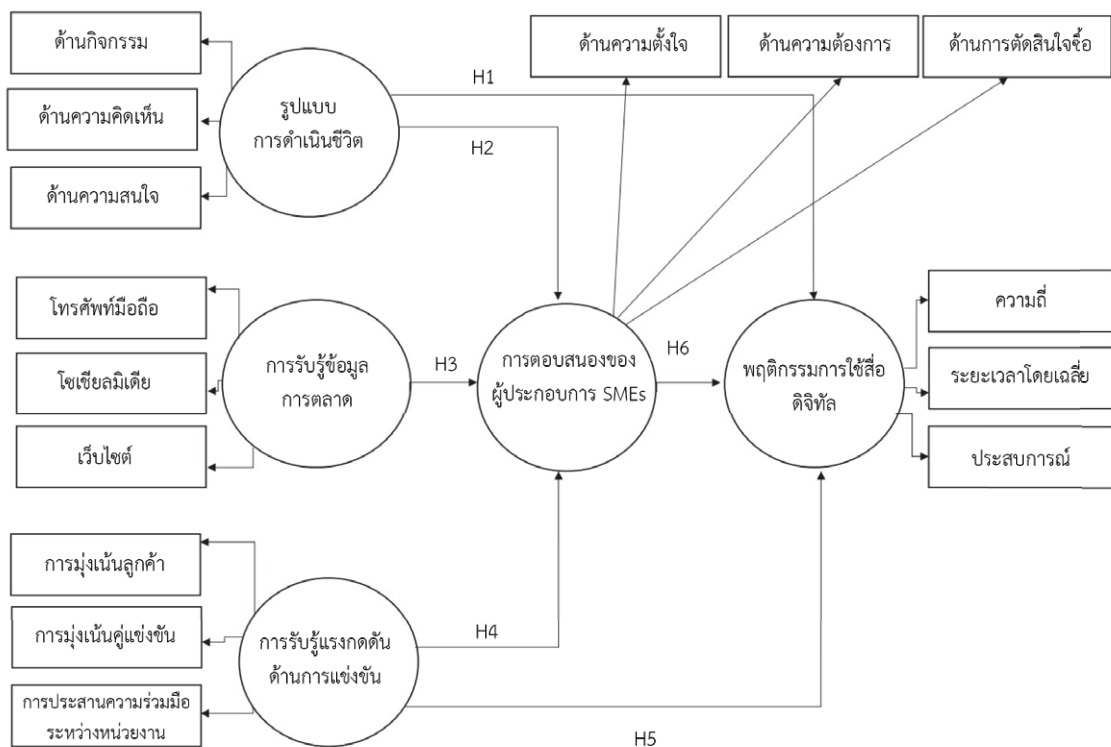
สมมติฐานที่ 4: การรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 5: การรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 6: การตอบสนองของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล

ในปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในยุคที่มีข้อมูลมากมายที่หลั่งไหลไปหาผู้บริโภคนั้น ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงมากขึ้นส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของผู้บริโภค ทั้งในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการชมรายการโทรทัศน์ การอ่านข่าวสารหรือบทความ การเล่นเกมหรือแม้แต่การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็มีการเติบโตขึ้นอย่างมาก ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภค คือกระบวนการของปัจเจกบุคคลของกลุ่มที่เกี่ยวกับการเลือกใช้ หรือการจับจ่ายหาซื้อสินค้าและบริการต่างๆ การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลหมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้สื่อต่างๆ ด้วยระยะเวลา ความถี่ในการเข้าใช้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2555)

5.2 การตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs

แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า การตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง ผู้ประกอบการเป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และสามารถหาช่องทางที่จะสร้างธุรกิจของตนเอง และพร้อมที่จะรับความเสี่ยง ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ตั้งแต่ตัดสินใจที่จะเริ่มดำเนินธุรกิจ ในการ

ประกอบธุรกิจขนาดย่อมจำเป็นผู้ประกอบการต้องมีความสามารถหลายๆ ด้านด้วยการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของกระบวนการตอบสนอง มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความดึงดูดใจ (Attention) 2) การสร้างความสนใจ (Interest) 3) การกระตุ้นความต้องการ (Desire) และ 4) การทำให้ผู้ซื้อเกิดการตัดสินใจซื้อ (Action) (ญาณกร วิทยสมิทธิ์, 2559)

5.3 รูปแบบการดำเนินชีวิต

รูปแบบการดำเนินชีวิต คือ รูปแบบเฉพาะเจาะจงของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละวัน ซึ่งจะแสดงถึงความเป็นตัวตน โดยที่รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละคน จะเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่มีใครเหมือน คนแต่ละคนจะเลือกทำในสิ่งที่แตกต่าง มีความต่างจากคนอื่น ๆ รูปแบบการดำเนินชีวิต จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) กิจกรรม ที่แสดงถึงการแสดงออกอย่างเด่นชัดของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ 2) ความสนใจ ที่แสดงถึงความสนใจในบางวัตถุประสงค์ของสินค้าและบริการต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนให้ความสำคัญ และให้ความสนใจที่จะเข้ามาเลือกซื้อ 3) ความคิดเห็น ที่แสดงถึงความคิดของบุคคลอันส่งผลมาจากค่านิยม ประสบการณ์ ความคาดหวัง และลักษณะทางสภาพแวดล้อม เป็นต้น (Pittayaviroon, 2014)

5.4 การรับรู้ข้อมูลทางการตลาด

การรับรู้ทางการตลาดเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ที่สำคัญในกระบวนการทางการตลาด โดยเรียนรู้ที่สำคัญในกระบวนการทางการตลาด โดยเรียนรู้ที่จะ ตีความสิ่งต่างๆ ได้ด้วยการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัส รูป รส กลิ่น เสียง ซึ่งกระบวนการการรับรู้ทางการตลาดดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้มากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการข้อมูลนี้จะประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกคือการเปิดรับ (Exposure) ขั้นต่อมา คือการตั้งใจรับรู้ (Attention) ขั้นต่อมาคือการแปลความหมาย (Interpretation) และขั้นสุดท้ายคือ การเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำ (Memory) (อัศวานนท์ อุสุวรรณ, 2554)

5.5 การรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน

การรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน ถือเป็นสภาพแวดล้อมทางการตลาด (Marketing environment) ประกอบด้วย ผู้ดำเนินการและอิทธิพลทางการตลาดภายนอก ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการบริหารการตลาด เพื่อพัฒนาและรักษาการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยการวัดการรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขันสามารถวัดจาก 1) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer orientation) 2) การมุ่งเน้นคู่แข่ง (competitor orientation) และ 3) การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Inter-functional coordination) (Agarwal, 2009)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณนำ และตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำผลที่ได้จากวิธีเชิงปริมาณมาสรุปเป็นแบบจำลองทางสถิติ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันแบบจำลอง

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ประกอบการ SME จำนวน 199,127 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย โดยคำนวณจากสูตร Yamane 1976 ก่อนทำการแจกแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเนื้อหา ความถูกต้อง โดยประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจหรือผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมด จำนวน 3 ท่าน

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 ส่วน มีทั้งหมด 56 ข้อคำถาม โดยการสร้างเครื่องมือการวิจัยนั้นผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศเป็นหลัก และผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามได้ค่า IOC เท่ากับ 9.65 และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าอัลฟา เท่ากับ 0.72 และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ตอน จำนวน 56 คำถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้อง และความถูกต้องของเนื้อหา

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 2) การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) ใช้โปรแกรม AMOS โดยใช้ดัชนีและเกณฑ์ ดังนี้ $\chi^2/df < 2.00$, $p\text{-Value} \geq 0.05$, $GFI > 0.95$, $AGFI > 0.95$, $CFI > 0.95$, $NFI > 0.95$, $RMR < 0.05$, $RMSEA < 0.05$ และ $TLI > 0.95$

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยขั้นพื้นฐาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 1) วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของพฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านประเภทของกิจการอยู่ในกลุ่มกิจการค้าส่งโดยมีจำนวนพนักงาน ระหว่าง 51-250 คน เงินลงทุนของกิจการอยู่ระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาท ส่วนใหญ่ดำเนินการมาแล้ว 6-9 ปี จดทะเบียนในรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ จดทะเบียนกิจการ 5-50 ล้านบาท บริษัทไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม มักจะใช้เวลาพักผ่อนโดยใช้สื่อดิจิทัล ด้านความคิดเห็น สื่อดิจิทัลเป็นการผ่อนคลายเมื่อล้าจากการทำงาน เป็นรางวัลให้กับลูกค้า ด้านความสนใจโซเชียลมีเดียคือสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นตัวตนของท่าน

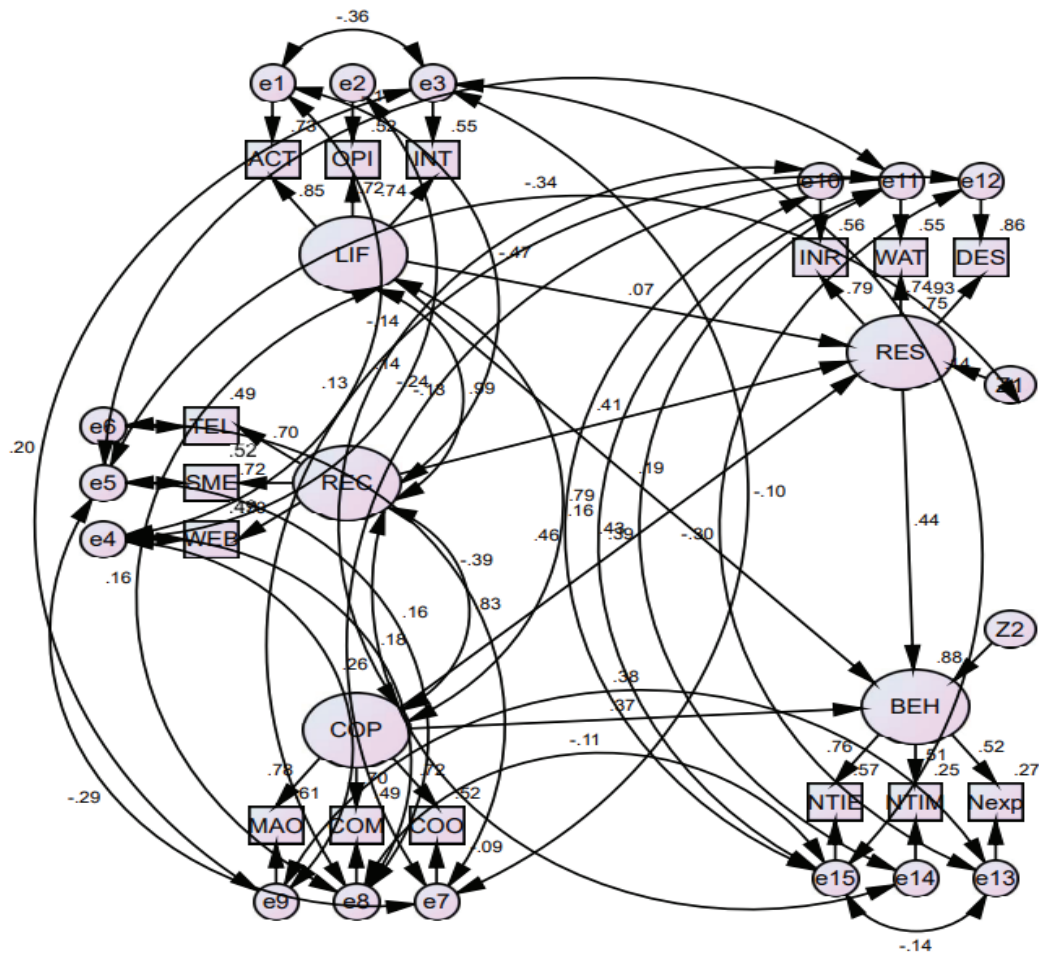
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลทางการตลาด ด้านการตลาดผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า รับข้อมูลต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้านการตลาดผ่านโซเชียลมีเดีย พบว่า ท่านสามารถร้องเรียน แสดงความคิดเห็นผ่านสื่อโซเชียลมีเดียได้อย่างอิสระ ด้านการตลาดผ่านเว็บไซต์ พบว่า เว็บไซต์มีการนำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความตั้งใจ พบว่า การให้บริการ

ด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความต้องการพบว่า มีบริการให้เลือกหลายรูปแบบ ที่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการตัดสินใจซื้อ พบว่า มีการประเมินหลังการใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด

6. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหา/แลกเปลี่ยนข้อมูลของสินค้า ความถี่ในการใช้ช่องทางดิจิทัล มากกว่า 2 ครั้ง/วัน มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ปี ค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด พฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบ ค้นหาข้อมูล (Search) ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด

7.2 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
กลมกลืนของโมเดลแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 7 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $\chi^2/df = 1.26$, $df = 55$, $p = 0.08$, CFI = 0.99, GFI = 0.98, AGFI = 0.95, RMSEA = 0.03 และ SRMR = 0.04 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 และตารางที่ 2



Chi-Square = 70.076, $df = 55$, $p = 0.08$, RMSEA = 0.03

ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลรวม

จากภาพที่ 2 การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาด การรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน การตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs และพฤติกรรมกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, χ^2/df , CFI,

GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = \text{Chi-Square} = 70.076$, $df = 55$, $p = 0.08$, RMSEA = 0.03 และ SRMR = 0.05

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร

สมมติฐาน	เส้นอิทธิพล ระหว่างตัวแปร	B	t	p
H1	LIF → RES	0.70	3.671	0.000
H2	LIF → BEH	0.18	2.896	0.000
H3	REC → RES	0.41	3.537	0.000
H4	COP → BEH	0.37	2.563	0.000
H5	RES → BEH	0.44	2.135	0.000

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาอิทธิพลปัจจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต (LIF) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก กับการตอบสนองของผู้ประกอบการ (RES) เท่ากับ 0.70 และพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล เท่ากับ 0.18 การรับรู้ข้อมูล (REC) อิทธิพลทางตรงเชิงบวก กับการตอบสนองของผู้ประกอบการ (RES) เท่ากับ 0.41

การรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน (COP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก กับการพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล เท่ากับ 0.37 และการตอบสนองของผู้ประกอบการ (RES) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก กับการพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล เท่ากับ 0.44

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	< 2.00	1.26	ผ่านเกณฑ์
P	≥ 0.05	0.08	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.99	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.98	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.03	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.04	ผ่านเกณฑ์

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดลพบว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 7 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $\chi^2/df = 1.26$, $df = 55$, $p = 0.08$, CFI = 0.99, GFI = 0.98, AGFI = 0.95, RMSEA = 0.03 และ SRMR = 0.04 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และยังพบประเด็น

น่าสนใจ สรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการตอบสนองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด พบว่า ผู้ประกอบการมีการตอบสนองต่อการใช้สื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับความตั้งใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความต้องการในการบริการหลากหลายรูปแบบ ที่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของ

ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ (2557) ที่พบว่า สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด โดยให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งาน ด้านความถี่ รวมถึงระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัล

2. อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด พบว่า ในการทำตลาดดิจิทัลของกลุ่มผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีการศึกษาถึงการตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ต่างๆ สามารถกำหนดวิธีการเข้าถึงและการตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs ว่า มีพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล ด้านความถี่ และระยะเวลาในการใช้สื่อที่เหมาะสมอย่างไร

3. เพื่อสร้างแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาดในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการ SME โดยมีตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล และการรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน ส่วนตัวแปรตาม คือ การตอบสนองของผู้ประกอบการ SME และพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ (2557) พบว่า การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันเป็นเรื่องที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในประเด็นแบบจำลองการเข้าถึงข้อมูลในสื่อดิจิทัลเพื่อการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อการ

ตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ Life style การใช้สื่อดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการผู้ประกอบการพยายามสื่อสารข้อมูลต่างๆ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น off-line หรือ online

2. แปรรูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ในด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในการเข้าถึงสื่อดิจิทัล ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเล่น ความถี่ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้

3. การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ตัวแปรการรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล ในด้านโทรศัพท์มือถือ ด้านโซเชียลมีเดีย และด้านเว็บไซต์ มีความแตกต่างกันในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการมักเกิดการรับรู้ตราสินค้าผ่านทางเครื่องมือต่างๆ ในช่องทางการตลาดดิจิทัล รับรู้สถานการณ์ รวมถึงเทรนด์ที่กำลังเป็นกระแส เครื่องมือการตลาดในรูปแบบสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย

4. การรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่า

ตัวแปรการรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นคู่แข่ง และการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นองค์ประกอบหลักของการรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน โดยการรับรู้ดังกล่าว เกี่ยวกับการวิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการต้องศึกษา วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน ว่าคือใคร ต้องการอะไร มีพฤติกรรมอย่างไร สิ่งสำคัญต้องทราบความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง เพราะเป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญส่งผลต่อองค์กรอย่างยิ่ง

5. การรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยพบว่า ตัวแปรการรับรู้และแรงกดดันด้านการแข่งขันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ แรงกดดันด้านการแข่งขันเป็นการวิเคราะห์ถึงลูกค้า คู่แข่งขัน รวมถึงการประสานการทำงานภายในองค์กร ที่ผู้ประกอบการต้องศึกษาอย่างละเอียดเพื่อเป็นการประเมินขั้นแรกเกี่ยวกับการเข้าใช้สื่อดิจิทัล แต่ละองค์กรมีพฤติกรรมในการใช้สื่อดิจิทัลแตกต่างกัน บางองค์กรมีการสร้างเว็บไซต์เป็นของตัวเองในการแจ้งรายละเอียดของบริษัท

6. การตอบสนองของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลในประเทศไทยพบว่า ตัวแปรการตอบสนองของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลมีอิทธิพลต่อกัน กล่าวคือ ความตั้งใจ ความต้องการ และการตัดสินใจ ถือเป็นองค์ประกอบหลักของการตอบสนองของผู้ประกอบการ SMEs เกิดจากพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการจะมีการตอบสนองในแนวทางที่ดีหากได้แสวงหาสื่อที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ทางธุรกิจ

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ประกอบการ SME ได้แก่ รูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล และการรับรู้แรงกดดันด้านการแข่งขัน

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญทั้ง 3 ปัจจัย เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี

2. ผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ซึ่งมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการควรพัฒนาการสื่อสารข้อมูลทางการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลทั้ง 3 รูปแบบ คือ โทรศัพท์มือถือ โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์ ให้มีรูปแบบการนำเสนอที่ทันสมัย น่าสนใจ สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากและซับซ้อน อีกทั้งข้อมูลต้องมีความชัดเจน ครอบคลุม และน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังต้องมีความปลอดภัย สามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และต้องมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ที่ดีต่อการใช้สื่อดิจิทัลในการค้นหาข้อมูลทางการตลาด

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และทัศนคติของผู้ประกอบการ ที่มีต่อสื่อดิจิทัล เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกประเด็นมากขึ้น และนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพในการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อชนิดอื่นๆ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ หรือศึกษาสื่อชนิดอื่นๆ เพิ่มเติม

3. ควรมีการขยายการศึกษาให้ครอบคลุมมาก

ขึ้น เพราะลักษณะของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน อาจทำให้มีพฤติกรรมในด้านการตอบสนอง

ต่อการใช้สื่อดิจิทัลในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด
ในรูปแบบที่แตกต่างกันได้

เอกสารอ้างอิง

ญาณกร วิภูสมบัติ และโมไนยพล วัฒนเวช. (2559). การเปิดรับและพฤติกรรมการตอบสนองต่อโฆษณาทางยูทูป (YouTube) ของผู้บริโภค. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร วิทยอุดม. (2555). *ทฤษฎีองค์การฉบับใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

วิภาดา พิทยาวิรุฬห์. (2557). สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของ ผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด. *วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรฒ*, 5(1), 80-96.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2561, จาก : <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-year/report-year/report-year>.

อัศวนนท์ อู่สุวรรณ. (2554). พฤติกรรมการตอบสนองต่อการสื่อสารทางการตลาด (ไอดา โมเดล) ของผู้ใช้บริการ เอไอเอส ในจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Agarwal, A. (2009). *Web 3.0 concepts explained in plain English*. Retrieved 15 March 2021, From: <http://www.labnol.org/internet/web-3-concepts-explained/8908>.

Pittayaviroon, W & Kuris, N. (2014). Digital marketing influencing consumers' response in approaching marketing informations. *Srinakarinwirot Business Journal*, 5(1), 80-96.

Zilincan, J. (2015). *Search engine optimization, CBU international conference on innovation, technology transfer and education*. Retrieved 15 March 2021, From: <http://www.cbuic.cz/wpcontent/uploads/2014/12/Conference-Proceedings2015.pdf>.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และพิธาน แสนภักดี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 93-105.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.262594>

Received:	August	03, 2022
Revised:	October	27, 2022
Accepted:	May	22, 2023

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว^{1*} และ พิธาน แสนภักดี²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล และระดับการปรับตัวด้านการเงิน 2) วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชน ในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีงานทำในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล และระดับการปรับตัวด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ มาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ ทักษะต่อการบริหารการเงิน อิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง และความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 69.00 ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในการกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน รวมทั้งการ ดำเนินการพัฒนา ส่งเสริมด้านความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ เงินส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ โรคระบาด ภัยพิบัติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นได้ในอนาคต

คำสำคัญ: การบริหารการเงินบุคคล การปรับตัวด้านการเงิน โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹⁻² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (ศูนย์สุพรรณบุรี)
 อีเมล: kookkaew2526@gmail.com, pitan1990@gmail.com

The Factors Affecting the Financial Adjustment of People in Suphanburi Province under the Situation of the Coronavirus Disease 2019 Pandemic

Pathompong Kookkaew^{1*} and Pitan Sanpakdee²

Abstract

The purposes of this research were to 1) analyze the level of personal financial management factors and the level of financial adjustment. 2) To analyze the personal finance management factors that affected the financial adjustment of people in Suphanburi province under the situation of the coronavirus disease 2019 pandemic. The research model was quantitative and used questionnaires for the instrument. The samples were 400 people who have occupations in Suphanburi Province and were used for non-probability sampling by accidental sampling. The data were analyzed by mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis. The results found that 1) the level of personal finance management factors and the level of financial adjustment overall were at a high level. 2) Personal finance management factors that affected the financial adjustment of people in Suphanburi province under the situation of the coronavirus disease 2019 pandemic consisted of the government's remedial measures of the financial sector, the attitudes towards financial management, the influence of reference groups and family financial responsibilities. The predictive power was at 69.00 percent. The finding can be used as a guide for organizations to support people's quality of life in formulating public assistance policies. Additionally, it includes the implementation of development, promotion of knowledge, understanding, and raising awareness of the importance of personal financial management to adapt to future changes in economic uncertainty, epidemics, disasters, or other emergencies.

Keywords: Personal financial management, Financial adjustment, Coronavirus disease 2019

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

^{1,2} Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, (Suphanburi Campus.), Email: kookkaew2526@gmail.com, pitan1990@gmail.com

1. บทนำ

สภาวะเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลกได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หลายประเทศได้ดำเนินการกำหนดนโยบายเพื่อจำกัดกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การบังคับใช้มาตรการการเว้นระยะห่างในสังคม (Social distancing) การห้ามเดินทาง การกักกันผู้ป่วย และการล็อกดาวน์ เป็นต้น (Kaneda et al., 2021) เพื่อช่วยลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส ซึ่งมาตรการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนในการหารายได้สำหรับเป็นค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีการจ้างงานน้อยลง หรือมีการหยุดพักงานชั่วคราว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้ประชาชนต้องมีการปรับตัวและการวางแผนทางการเงินมากขึ้น โดยการนำทักษะการบริหารการเงินส่วนบุคคลมาใช้ในการควบคุมฐานะทางการเงินของตนเองและครอบครัว

การบริหารการเงินส่วนบุคคลเป็นเรื่องสำคัญทางวิชาการและประเด็นนโยบายทั้งในประเทศพัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา ซึ่งเป็นกระบวนการของการได้รับความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขทางการเงิน เพื่อสร้างทรัพย์สินในปัจจุบันและการวางแผนสำหรับอนาคต การมีทัศนคติต่อการบริหารเงินที่ดีจะช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายในชีวิต ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้จ่ายอย่างถูกต้อง สามารถปรับตัวและวางแผนการเงินของตนเองได้อย่างเหมาะสม และส่งผลไปสู่ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินของครอบครัว ทำให้สามารถมั่นใจได้ถึงความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว เพราะถือว่าการจัดการทรัพยากรทางการเงินในครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความสุข ทำให้เกิดความสะดกความสบาย ความพึงพอใจ และเป็นตัวกำหนดคุณภาพของชีวิต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็วย่อมมีผลกระทบต่อการปรับตัวในการดำเนินชีวิตของครอบครัวอย่างชัดเจน (Priantinah et al., 2018;

นัคนม อ่อนพุทธา และคณะ, 2561)

สำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานฝ่ายปกครอง และสาธารณสุข ในการกำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดในพื้นที่อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดให้เป็นไปตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข (ณัฐวรรณ คำแสน, 2564) ซึ่งจากสถานการณ์โรคระบาดและมาตรการของจังหวัดข้างต้น ทำให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนในการดำเนินชีวิต ทั้งด้านการลดลงของรายได้ การเกิดการว่างงานเนื่องจากการหยุดดำเนินการชั่วคราวหรือปิดกิจการของธุรกิจ ส่งผลต่อรายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ดังนั้นเพื่อลดผลกระทบและสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนทุกคนควรมีความตระหนักในการสร้างความมั่นคงทางด้านการเงิน มีการเตรียมความพร้อมในการวางแผนและการปรับตัวทางการเงิน ทั้งนี้การวางแผนและปรับตัวด้านการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถทำได้โดยการศึกษาวิธีการหรือแนวทางการบริหารการเงินจากบุคคลอื่นหรือกลุ่มอ้างอิงที่มีความน่าเชื่อถือ หรือการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ COVID - 19 เพื่อใช้เป็นแนวทางและเตรียมความพร้อมในการปรับตัว การศึกษาเงื่อนไขและเข้าสู่ระบบการใช้จ่ายการเยียวยาจากรัฐให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อนำเงินที่ได้รับไปใช้ในการดำรงชีวิต และความจำเป็นในยามฉุกเฉิน ซึ่งมาตรการเยียวยาดังกล่าวจะทำให้มีสภาพคล่องในการเงินมากขึ้น (ปราณ สุวรรณทัต, 2563; วิวรรณ ธาราธิรัญโชติ, 2563) รวมทั้งการพิจารณาแหล่งรายได้อื่นจากสิทธิที่พึงได้รับ การประมาณการรายรับ รายจ่าย ดังนั้นหากประชาชนสามารถวางแผนการบริหารการเงินและปรับตัวด้านการเงินให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่าง

รวดเร็ว ก็จะสามารถสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน และมีสุขภาพทางการเงินที่ดีในสถานการณ์ความไม่แน่นอนได้อย่างมั่นคง

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการจัดการบริหารเงิน ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง และมาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางให้กับองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในการกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน รวมทั้งการดำเนินการพัฒนา ส่งเสริมด้านความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ โรคระบาดภัยพิบัติต่างๆ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นได้ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล และระดับการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารการเงิน

บุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทักษะต่อการบริหารเงินส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัวส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานที่ 4 มาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสกัดองค์ประกอบของปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (ตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์และสกัดองค์ประกอบของปัจจัยการบริหารเงินบุคคล

นักวิจัย / พ.ศ.	ทัศนคติต่อการบริหารเงิน	ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว	อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง	มาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ
ชนิกานต์ ภูกันหา (2563)	✓		✓	
ธนภรณ์ ดิธนกิชัยกุล (2563)			✓	✓
เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ และคณะ (2563)				✓
กอบชัย นิกรพิทยา และวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล (2562)	✓	✓		
นัคมน์ อ่อนพุทธา และคณะ (2561)		✓		
สยานนท์ สหุนันต์ (2561)		✓	✓	

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยการบริหารเงินบุคคล ประกอบด้วย ทัศนคติต่อการบริหารเงิน ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง และมาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

4.1 ทัศนคติต่อการบริหารเงิน

ทัศนคติต่อการบริหารเงินเป็นแนวโน้มทางจิตวิทยาที่เกิดจากการแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการประเมินแนวทางการจัดการทางการเงิน โดยได้รับอิทธิพลจากกิจกรรมประจำของบุคคล และมองว่ากิจกรรมทางการเงินนั้นส่งผลต่อตนเองอย่างไร โดยพิจารณาจากมุมมองประสบการณ์ของตนเองหรือผู้อื่น (Yap et al., 2018) และจากการศึกษาของ Listiani (2017) ระบุว่าทัศนคติต่อการบริหารเงินมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการจัดการทางการเงิน ซึ่งหมายความว่าหากบุคคลสามารถประยุกต์ใช้ทัศนคติทางการเงินที่ดีก็จะส่งผลต่อแนวทางการบริหารการเงินส่วนบุคคล และการปรับตัวด้านการเงินที่มีคุณภาพ ทั้งนี้คุณภาพของทัศนคติทางการเงินได้มาจากคุณภาพการศึกษาที่ดีของบุคคลและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

4.2 ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว

ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว หมายถึง การวางแผน กำหนดเป้าหมายด้านการเงินในครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวสามารถใช้จ่ายได้อย่างประหยัด คู้ค่า และเกิดความมั่นคงด้านการเงิน (นัคมน์ อ่อนพุทธา และคณะ, 2561) การบริหารเงินครอบครัวเป็นความรับผิดชอบของสมาชิกในครอบครัวทุกคนเกี่ยวกับการจัดการรายได้ การใช้จ่ายเงิน การลงทุนหรือการเก็บออมเงินในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลและความมั่นคงทางการเงินของครอบครัว (สยานนท์ สหุนันต์, 2561) ดังนั้นเพื่อให้การบริหารเงินของครอบครัวมีประสิทธิภาพ สมาชิกในครอบครัวจำเป็นต้องร่วมกันวางแผนและกำหนดแนวทางการบริหารเงินให้สอดคล้องกันระหว่างรายรับและรายจ่ายเพื่อให้มีเงินเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในครอบครัว ซึ่งหมายความว่ามีการวางแผนด้านการเงินร่วมกันระหว่างสมาชิกในครัวเรือนจะทำให้การบริหารการเงินให้ประสบความสำเร็จได้ (กอบชัย นิกรพิทยา และวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล, 2562)

4.3 อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง

อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่บุคคลกระทำตามกลุ่มคนในสังคม บุคคลรอบข้าง หรือบุคคลใดๆ ที่มีความสำคัญกับตนเองเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการเงินบุคคล หรือการนำหลักการบริหารเงินของบุคคลที่น่าเชื่อถือมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือได้รับการกระตุ้นจากสื่อ ซึ่งอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงจะมีแรงผลักดันที่มีผลกระทบต่องานการบริการการเงินและปรับตัวทางด้านการเงิน (ชนิกานต์ ภูกันหา, 2563) โดยกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญของกลุ่มอ้างอิงต่อบุคคลนั้น โดยอาศัยปัจจัยด้านพฤติกรรมร่วมกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลซึ่งกันและกัน (เอกดนัย ธิมาชัย, 2560)

4.4 มาตรการเยียวยาทางการเงินจากภาครัฐ

มาตรการเยียวยาทางการเงินจากภาครัฐหมายถึง การกิจของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้สามารถดำรงชีวิตด้วยความสงบสุข มีสวัสดิภาพและความมั่นคงปลอดภัย และเป็นภารกิจที่รัฐจะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี (พีระ ทองโพธิ์, 2561) ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่าประเภทของความช่วยเหลือจากภาครัฐที่ประชาชนต้องการมากที่สุด ได้แก่ เงินเยียวยา เพราะสามารถช่วยเรื่องค่าครองชีพและนำไปใช้ประโยชน์ในสิ่งที่จำเป็นได้ง่าย (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ และคณะ, 2563) นอกจากนี้ มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากภาครัฐมีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินของตนเองและครอบครัว และเมื่อได้รับมาตรการเยียวยาช่วยเหลือจากภาครัฐทำให้มีสภาพคล่องทางการเงินเพิ่มมากขึ้น (ธนภรณ์ ธิธนกิจชัยกุล, 2563)

4.5 การปรับตัวด้านการเงิน

การปรับตัวด้านการเงิน หมายถึง การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมทางการเงินโดยการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการใช้เงินและปรับตัวในการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับภาวะ

เศรษฐกิจที่เป็นอยู่ เพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เพื่อให้มีเงินเหลือไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และเพื่อมีเงินออมหรือเงินลงทุนที่อาจสร้างรายได้ต่อไปในอนาคต ซึ่งเป็นรูปแบบของการวางแผนทางการเงินในการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล ซึ่งการปรับตัวด้านการเงินให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการใช้ชีวิตอย่างมีสติและเหตุผล มีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน ซึ่งจะทำให้การบริหารเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนด สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขในช่วงที่ต้องประสบกับเหตุการณ์วิกฤติหรือฉุกเฉิน และทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าบุคคลอื่น (สยานนท์ สหุนันต์, 2561; กอบชัย นิกรพิทยา และวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล, 2562) ทั้งนี้การทำความเข้าใจด้านการเงินและการเตรียมความพร้อมทางการเงินเพื่อให้สามารถแสดงออกด้านการเงินได้อย่างเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อม เช่น การเวลาทำงานให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้รับผลตอบแทนมากขึ้น การจัดลำดับความสำคัญของค่าใช้จ่าย วางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสมกับเงินที่มี การจำกัดภาระผ่อนชำระหนี้ให้เหมาะสมกับรายได้ และมีการออมเงินหรือมีความพร้อมในการลงทุนเมื่อมีโอกาสทางการเงินเกิดขึ้น (ชนิกานต์ ภูกันหา, 2563)

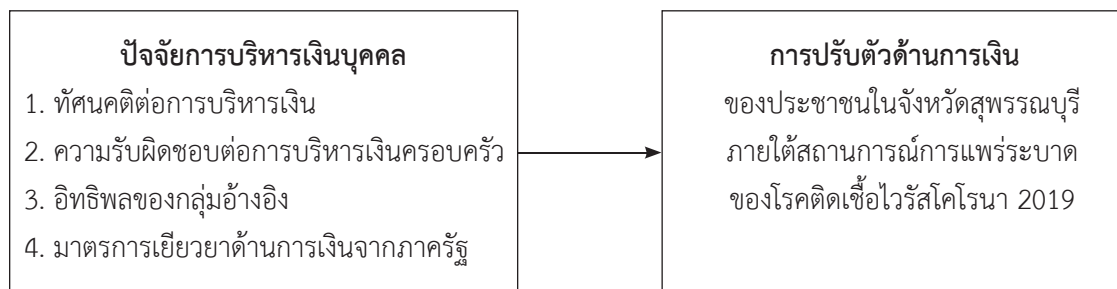
4.6 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเบื้องต้นพบในเดือนธันวาคม 2562 โดย National Endowment for Financial Education (NEFE) สหรัฐอเมริกา ทำการสำรวจและพบว่า ประชากรร้อยละ 88 มีความเครียดเกี่ยวกับการบริหารเงินส่วนบุคคล และร้อยละ 50 มีความกังวลเกี่ยวกับเงินเก็บสะสมที่ไม่เพียงพอ นอกจากนี้ องค์การ UNICEF, UNDP และ UNFPA ได้ดำเนินการสำรวจผลกระทบและความต้องการของเด็กและเยาวชนในประเทศไทยในสถานการณ์ของโรคโควิด 19 พบว่า ร้อยละ 84.66 ได้รับผลกระทบและความกังวล

ใจเกี่ยวกับเรื่องของการเงินของครอบครัว เนื่องจากผู้ปกครองไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ (ปริญาช บุตรน้ำเพชร, 2563)

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีงานทำในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 467,412 คน ข้อมูลเดือนมกราคม – มีนาคม 2564 (สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีงานทำในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน การกำหนดขนาดของตัวอย่างครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ $\pm 5\%$ โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการ

บริหารการเงินบุคคล ประกอบด้วย ทักษะต่อการบริหารเงิน ความรับผิดชอบต่อการบริหารเงินครอบครัว อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง และมาตรการเยียวยาทางการเงินจากภาครัฐ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเงิน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด คือ ท่านมีอายุ 15 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีงานทำในจังหวัดสุพรรณบุรีหรือไม่ ถ้าใช่ สามารถตอบแบบสอบถามได้ แต่หากไม่ใช่ จะไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ และแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ หมายเลข IRB-RUS-2565-031 เรียบร้อยแล้ว

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรายข้อตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งมีมากกว่า 0.50 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.82 - 0.90 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559)

ผู้วิจัยแปลความหมายพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์การประเมินผลของเบสท์ (Best, 2006) ได้แก่ 4.21-5.00 (มากที่สุด) 3.41-4.20 (มาก) 2.61-3.40 (ปานกลาง) 1.81-2.60 (น้อย) และ 1.00-1.80 (น้อยที่สุด)

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากให้กับผู้ปฏิบัติงานทำอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่มีผู้รวบรวมไว้ ได้แก่ หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

7. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$ S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ทักษะต่อการบริหารเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.59) มาตรการเยียวยาด้าน

การเงินจากภาครัฐ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.52) และ อิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการปรับตัวด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสำรองเงินและประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสถานการณ์ COVID - 19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$ S.D. = 0.67) รองลงมา คือ จัดสรรเงินตามกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันลดลง โดยไม่กระทบต่อคุณภาพชีวิต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ วางแผนด้านการเงินเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ COVID - 19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.77)

7.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่ามีค่าระหว่าง 0.22-0.28 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าไม่เกิน 0.7 (สุทิน ชนะบุญ, 2560) และทดสอบค่า VIF พบว่ามีค่าระหว่าง 7.97-8.62 โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 และทดสอบค่า Tolerance พบว่ามีค่าระหว่าง 0.11-0.13 โดยค่า Tolerance ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) ซึ่งหมายความว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หรือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ได้ (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงิน

ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคล	การปรับตัวด้านการเงิน		t	p - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	(b)	β		
ค่าคงที่ (a)	.599		.222	2.700 .007
1. มาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ (X ₄)	.469	.448	.083	5.644 .000**
2. ทักษะคิดต่อการบริหารเงิน (X ₁)	.399	.431	.076	5.259 .000**
3. อิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง (X ₃)	.377	.317	.094	4.030 .000**
4. ความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว (X ₂)	-.351	-.272	.104	-3.367 .001**
Adjusted R ² = .690, Std. Error of the Estimate = .302				

*ระดับนัยสำคัญ $p < .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ มาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ (X₄) ทักษะคิดต่อการบริหารการเงิน (X₁) อิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง (X₃) และความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว (X₂) โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 69.00 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ .302 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์การปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ดังนี้

$$Y = .599 + .469 X_4 + .399 X_1 + .377 X_3 - .351 X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
 $Z = .448 X_4 + .431 X_1 + .317 X_3 - .272 X_2$
 โดยสมการพยากรณ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริม และสนับสนุน

ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีการปรับตัวด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากสมการพยากรณ์จะเห็นได้ว่าปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลด้านมาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ ด้านทักษะคิดต่อการบริหารการเงิน และด้านอิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวด้านการเงิน หมายความว่า หากค่าน้ำหนักตัวเลขของแต่ละด้านเพิ่มขึ้น จะทำให้ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีการปรับตัวด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่นกัน

8. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการมีทัศนคติที่ดี การมีกลุ่มอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ การมีภาระหรือความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว และการได้รับการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเงิน ทั้งในรูปแบบการจัดหารายได้ การใช้จ่าย รวมถึงการออม

และการลงทุน

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับการปรับตัวด้านการเงินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการปรับตัวด้านการเงินในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน จำเป็นต้องมีการวางแผนการเงินที่ดีเพื่อให้รายรับเพียงพอกับรายจ่าย เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสถานะทางการเงินและคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ ภูกันหา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า การปรับตัวด้านการเงินผลรวมอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารการเงินบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 พบว่า ด้านมาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ ด้านทัศนคติต่อการบริหารการเงิน ด้านอิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง และด้านความรับผิดชอบต่อการเงินครอบครัว ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีค่าอำนาจการพยากรณ์การปรับตัวด้านการเงินได้ร้อยละ 69.00 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ .302 ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีระยะเวลาในการแพร่ระบาดที่ยาวนานตั้งแต่ปี 2562 ถึงปัจจุบัน ทำให้ประชาชนมีการเตรียมความพร้อมในการบริหารการเงินและการปรับตัวด้านการเงิน เพื่อให้มีความเหมาะสมและเพียงพอระหว่างรายได้และค่าใช้จ่าย มีทัศนคติต่อการบริหารเงินที่ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการบันทึกรายรับรายจ่ายหรือความเคลื่อนไหวทางการเงิน เพื่อให้เห็นสภาพทางการเงินที่แท้จริง ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากปัญหาเงินสดขาดมือ หรือการก่อหนี้เพิ่มในอนาคต มีการติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ

และการศึกษาข้อมูลแนวทางการวางแผนทางการเงินจากบุคคลที่น่าเชื่อถือ เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางและเตรียมพร้อมในการวางแผนทางการเงินของตนเอง ซึ่งหากมีการระบอบเพิ่มขึ้นจะสามารถมีแนวทางในการจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการวิเคราะห์ ประเมิน และควบคุมรายได้และค่าใช้จ่ายในการจัดสรรเงินให้เป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์ การใช้เงินที่มีความคุ้มค่ามากที่สุด มีการทำงานเพิ่มเติมนอกจากอาชีพหลักเพื่อหารายได้เสริมให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของครอบครัวที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ ภูกันหา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ทักษะคติต่อการบริหารการเงิน ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านอิทธิพลสื่อ ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญานุบุตรน้ำเพชร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสถานะทางการเงินส่วนบุคคลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อสถานการณ์ COVID - 19 มีผลต่อสถานะทางการเงินส่วนบุคคลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของกอบชัย นิกรพิทยา และ วุฒิพล ฉัตรจรัสกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการเงินของภาคครัวเรือนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการเงิน ได้แก่ ทักษะคติที่มีต่อการบริหารการเงิน โดยสมการที่ได้ดังกล่าวข้างต้น มีความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการปรับตัวด้านการเงิน ได้ถูกต้องร้อยละ 42.30

นอกจากนี้ประชาชนมีการติดตามมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐตามสิทธิที่พึงได้รับ ซึ่งจะช่วยเหลือรายได้อีกได้ลดลง สามารถแบ่งเบาภาระในการดำรงชีพ และบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงระยะเวลาสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ ดิธรกิจชัยกุล (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในสถานการณ์ COVID-19 พบว่า มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผลกระทบ COVID-19 มีอิทธิพลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในสถานการณ์ COVID-19 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบทางสังคมจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า การเยียวยาของรัฐประเภทของความช่วยเหลือที่ประชาชนต้องการมากที่สุด ได้แก่ เงินเยียวยา เนื่องจากสามารถช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพและนำไปใช้ในสิ่งที่จำเป็นได้ง่าย และเกี่ยวกับเรื่องการปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องประหยัดค่าใช้จ่าย และพยายามพึ่งตนเองให้มากที่สุด หลายคนมีการพยายามปรับตัวโดยการหางานทำเพิ่ม หรือทำงานนอกเวลาเพื่อหารายได้เสริมให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการบริหารการเงิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนหรือกระบวนการวางแผนการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในประโยชน์และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและวางแผนการเงินส่วนบุคคล

2. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อการเงิน ครอบครัว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรมีจัดโครงการเพื่อการสนับสนุนการส่งเสริม

อาชีพ โดยการให้ความรู้ด้านอาชีพเสริม เพื่อให้ประชาชนสามารถมีช่องทางการสร้างรายได้ที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อช่วยในการเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว

3. ปัจจัยด้านอิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรมีการฝึกอบรมโดยการให้บุคคลที่ประสบความสำเร็จจากการปรับตัวด้านการเงิน หรือมีพฤติกรรมในการบริหารเงินที่ดี เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญ มาให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย แนวทางการออม การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการจัดสรรเงินที่มีอยู่ให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการปรับตัวด้านการเงินของตนเอง

4. ปัจจัยด้านมาตรการเยียวยาด้านการเงินจากภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณาออกนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึงทุกคน มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกในการแนะนำหรือให้บริการ มีกระบวนการหรือขั้นตอนที่ประชาชนเข้าถึงการช่วยเหลือที่ง่ายและสะดวก ลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลกระทบต่อปรับตัวด้านการเงิน เช่น วินัยทางการเงิน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล เป็นต้น หรือศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวด้านการเงิน โดยจำแนกประชาชนตามกลุ่มต่างๆ เช่น วัยทำงานกับวัยเกษียณ ผู้มีรายได้ประจำกับผู้ที่ไม่มียาได้ประจำ เป็นต้น

2. ศึกษากลุ่มประชากรที่มีขนาดเพิ่มขึ้น โดยอาจใช้ประชาชนทั่วไปที่อาศัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่เจาะจงเฉพาะประชาชนผู้ที่มีงานทำ หรืออาจจะต้องเปลี่ยนเป็นการศึกษาระดับภาคกลาง เพื่อให้ได้

รับข้อมูลที่สามารถสะท้อนผลการวิจัยที่ชัดเจน และ เงินในสถานการณ์ฉุกเฉินของประชาชนได้ครอบคลุม
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางใน มากยิ่งขึ้น
การบริหารการเงินส่วนบุคคล และการปรับตัวด้านการ

เอกสารอ้างอิง

- กอบชัย นิกรพิทยา และวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการเงินของภาคครัวเรือนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 6(1), 39-52.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิกานต์ ภูกันหา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวด้านการเงินของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2565, จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt151/6114993620.pdf>.
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*. 4(1), 33-48.
- ธนภรณ์ ดีธนกกิจชัยกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในสถานการณ์ COVID19-. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก: http://www.mbaabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/1605157199_2-1-2562.pdf.
- นัคมน อ่อนพุทธา, วิมล หลักรัตน์, ญาณิศา ศรีบุญเรือง และจักรพันธ์ โสมะเกษตริน. (2561). การจัดการการเงินในครัวเรือนของประชาชนในเขตตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 12(1), 40-50.
- ปราน สุวรรณทัต. (2564). วางแผนก่อนใช้ ไม่อดตายแน่นอน เปิด 5 วิธีบริหารเรื่องเงินยังไง ภายใต้วิกฤตโควิด19-. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564, จาก: <https://brandinside.asia/money-management-during-covid19-/>.
- ปรีญานุช บุตรน้ำเพชร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อสถานะทางการเงินส่วนบุคคลในช่วงสถานการณ์ COVID19-ของประชากรในกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2565, จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt6114993637/1-15.pdf>.
- พีระ ทองโพธิ์. (2561). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง*. รายงานการวิจัยหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ. (2563). จัดการการเงินยามสถานการณ์ฉุกเฉิน. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/649660>.

- สยานนท์ สหพันธ์. (2561). พฤติกรรมการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี พัทยา. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 369-383.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี. (2564). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ไตรมาสที่ 1 เดือน มกราคม – มีนาคม 2564. ค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2564, จาก: <https://suphanburi.mol.go.th>.
- สุทิน ชนบุญ. (2560). สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น. ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2565, จาก: <http://kkpho.go.th/km/index.php/2017-08-10-06-37-01/category/2-r2r-5>.
- เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร, ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม, พรารวรินทร์ พักตร์ธนาปกรณ และพัชราภรณ์ ศอกจะบก. (2563). ผลกระทบทางสังคมจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และวิกฤตเศรษฐกิจ. รายงานวิจัยสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- เอกดนัย ธิมาชัย, (2560). กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพสู่การเป็นผู้ตรวจพิสูจน์หลักฐานมืออาชีพร: กรณีศึกษาของพิสูจน์หลักฐานกลาง. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Best, J. W. (2006). *Research in Education*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kaneda, M., Kubota, S., & Tanaka, S. (2021). Who spent their COVID-19 stimulus payment? Evidence from personal finance software in Japan. *The Japanese Economic Review*, 1-29.
- Listiani, K. (2017). *Pengaruh financial knowledge, locus of control dan financial attitude terhadap financial management behavior pada mahasiswa*. Doctoral dissertation education program in management study, STIE Perbanas Surabaya.
- Priantinah, D., Aisyah, M. N., & Nurim, Y. (2018). *The Analysis of Technology Acceptance*. Retrived 10 July 2022, From: <https://www.atlantispress.com/proceedings/icobame-18/125911581>.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Yap, R. J. C., Komalasari, F., & Hadiansah, I. (2018). The effect of financial literacy and attitude on financial management behavior and satisfaction. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 23(3), 139-146. DOI: 10.20476/jbb.v23i3.9175.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(2), 106-121.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.263293>

Received: September 07, 2022
Revised: October 10, 2022
Accepted: May 25, 2023

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน

ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลที่ปัจจัยของกิจการมีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน ด้วยรูปแบบวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้เข้ารับบริการในโรงแรมในอำเภอหัวหิน จำนวน 25 แห่ง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยจับฉลากได้ จำนวน 8 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวันทั้ง 8 แห่ง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติ (Analysis of variance ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลปัจจัยของกิจการ อายุของโรงแรมส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และลักษณะการบริหารจัดการ เจ้าของกิจการบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 57.68 2) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรมเดินทางมาท่องเที่ยวหัวหินเพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมญาติในหัวหินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.47 ใช้เวลาเข้าพักเพียง 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และมาพักมากกว่า 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ในส่วนที่ผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้วส่วนใหญ่จะมาพักมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน/ครั้ง เหตุผลประการแรกเคยมาพักแล้วชอบ ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.6 ประการที่สอง คือ ตอบสนองความต้องการเฉพาะตนได้ ร้อยละ 27.0 และประการสุดท้าย คือคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 22.9 กลุ่มตัวอย่างมีทั้งเคยและไม่เคยเข้าพักโรงแรมแห่งนั้น ผู้เคยพักโรงแรมนี้มาก่อนมีจำนวนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.39 3) ความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ปัจจัย อายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปด้วยอย่างน้อยที่สำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยการเคยใช้บริการนั้น ไม่ได้มีผลต่อความแตกต่างในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพการบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเคยมาพัก ข้อเสนอแนะ ควรใส่ใจต่อรายละเอียดคุณภาพบริการในการตอบสนองต่อความต้องการแก่ผู้เข้าพัก การอบรมดูแลพนักงานและการเอาใจใส่ดูแลรักษาสถานที่โดยรอบให้ดูใหม่และทันสมัยสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

คำสำคัญ: ปัจจัยของกิจการ คุณภาพบริการของโรงแรม โรงแรมในอำเภอหัวหิน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์,
อีเมล: likita.cha@mutr.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Factors influencing hotel service quality in Hua Hin District

Likita Chalernpolyothin*

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the influence of business factors on the service quality of hotels in Hua Hin district; 2) to study the customer service behavior that influenced the service quality of hotels in Hua Hin District with quantitative research methodology (Quantitative research). The population was those who visited 25 hotels in Hua Hin District using a simple random sampling method. The number of customers who use the service per day in 8 places was randomly drawn. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, with 345 people. The statistics used were percentage, mean and standard deviation. The difference was analyzed by using statistics (analysis of variance ANOVA). The finding found that: 1) the age of most hotels is less than 10 years, representing 60.0 percent and the nature of management. Self-managed business owner accounted for 57.68 percent. 2) Information on customer service behavior; the sample gives reasons for choosing to use the service with the hotel to travel to Hua Hin for the most visiting or visiting relatives in Hua Hin 43.47 percent took only 1 night to stay, representing 55.6 percent. The first reason was that they had stayed and liked it, which was the largest number, accounting for 35.6 percent. Secondly, to meet their specific needs. 27.0%. Lastly, they received advice from friends or acquaintances. There are 22.9 percent the sample who had both been to and never stayed at that hotel. The number of people who have stayed at this hotel before is 55.39 percent. 3) The difference between business factors and service behavior affects the quality of service provided by the respondents. The reasons for choosing a hotel service the impact on customer service quality varies significantly at a .05 level. It does not affect the difference in the assessment of the quality of the five services statistically significantly at the .05 level in other words, the customer's opinion of the quality of service. It's not up to ever staying that feedback from the guests should pay attention to detailed service quality in response to guests' needs. Moreover, the staff should receive training and attention to maintain the surrounding premises so they look new and modern, which can create more facilities to customers thoroughly and quickly.

Keywords: Business factors, Hotel service quality, Hotels in Hua Hin District

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

Lecturer in Hospitality, Faculty of Hospitality and Tourism Industry, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: likita.cha@rmutr.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้เป็นจำนวนมหาศาลในแต่ละปี แต่จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2562-2565 ลดลงเกิดจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกลดลงเป็นประวัติการณ์ถึง 74% จากปี 2562 สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมของประเทศไทยในปี 2563 ประสบปัญหาธุรกิจซบเซาอย่างหนักตามสถานการณ์ท่องเที่ยวโลก อย่างไรก็ตามในวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 รัฐบาลประกาศเปิดประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวได้แล้ว จากการผ่อนคลายมาตรการควบคุมโดยลำดับ รวมถึงมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศผ่านแคมเปญ “เราเที่ยวด้วยกัน” ของทางรัฐบาล อาจส่งผลให้การท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

จากสภาวะการแพร่ระบาดของโรคเริ่มลดลงประเทศต่างๆ สามารถเปิดรับการท่องเที่ยวได้แล้ว แต่ก็ยังไม่เต็มรูปแบบเพราะกิจการต่างๆ ปิดบริการไปเป็นส่วนใหญ่ แต่จากการสำรวจ พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือกเข้าพักโรงแรม มีจำนวนลดลงเรื่อยๆ ทั้งที่จำนวนโรงแรมมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนักท่องเที่ยวได้เริ่มเปลี่ยนจากพักโรงแรมมาเป็นอพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียม ที่เปิดเช่ารายวัน โดยมีแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจะเลือกพักเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาภาคตะวันตก, 2564) ดังนั้น เมื่อเริ่มต้นดำเนินการในแต่ละประเทศต้องเตรียมพร้อมเพื่อการรองรับการเปิดการท่องเที่ยวด้วยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการ ซึ่งนักธุรกิจให้ความสำคัญ เพื่อให้มีความ

ได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาโรงแรมในหัวหิน มีโรงแรมขนาดกลางเกิดใหม่มากขึ้น ถึงเกือบ 10 แห่ง ทำให้ในปัจจุบันมีโรงแรมขนาดกลางที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง และมีราคาอยู่ในช่วงระหว่าง 500 บาท ถึง 1,000 บาท มีจำนวนมากถึง 25 แห่ง เพราะการลงทุนที่ไม่สูงจนเกินไป และมองเห็นโอกาสในการเติบโต รวมถึงเป็นขนาดที่เหมาะสมกับศักยภาพจังหวัดและจากการที่นักธุรกิจหันมาลงทุน จึงทำให้มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดมากขึ้น เรื่องของคุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบจากโรงแรมต่อลูกค้าว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการ ซึ่งนักธุรกิจให้ความสำคัญ เพื่อให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น ดังนั้น โรงแรมจึงต้องเตรียมเปิดบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ที่สามารถตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งที่ Parasuraman et al. (1994) ได้เสนอแนวคิดด้านคุณภาพการบริการที่ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และมีงานวิจัยหลายงานวิจัย เช่น งานวิจัยของ นพดล ชูเศษและคณะ (2561); อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรม 5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานครภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เข้ารับบริการ การที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้อุตสาหกรรมนี้เป็นที่สนใจแก่นักลงทุนเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นดังที่กล่าวข้างต้น ด้วยการแข่งขันอย่างเข้มข้นนี้ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต่างพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเพื่อความอยู่รอด

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพบริการของโรงแรมจากมุมมองของนักท่องเที่ยวที่ได้มาใช้บริการ โดยให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ประเมินถึงคุณภาพบริการ ซึ่งจะใช้ความต่างของระดับความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวได้ตั้งไว้ก่อนเข้ารับบริการเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ผลการศึกษาในครั้งนี้ จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการบริการของโรงแรมที่สะท้อนจากมุมมองของผู้ให้บริการ รวมทั้งได้ทราบและตระหนักถึงความคาดหวังในบริการของแขกผู้เข้ามาพัก เพื่อจะได้ดำเนินการปรับตัวและรักษามาตรฐานคุณภาพบริการของโรงแรมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่ปัจจัยของกิจการมีต่อ

คุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน

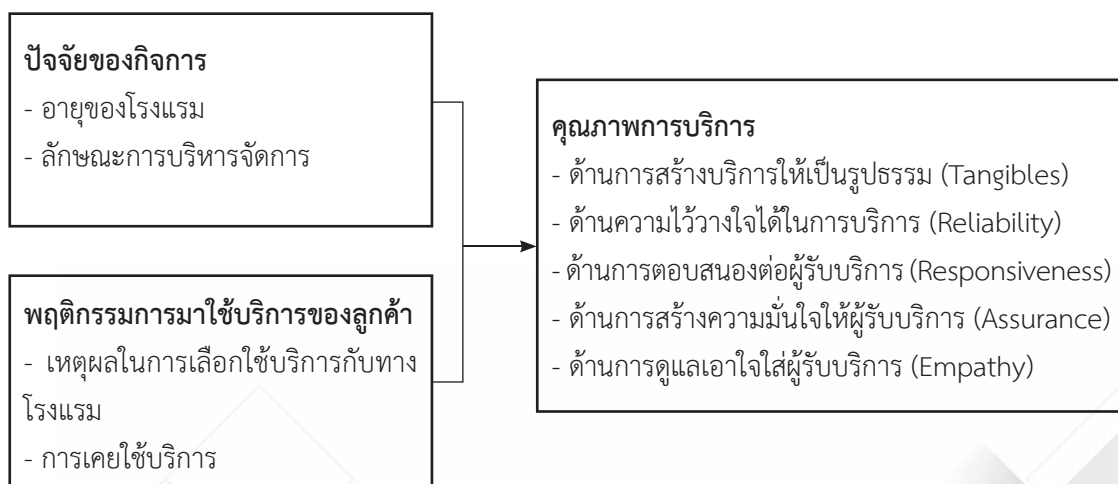
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยของกิจการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน
2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน ด้วยปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1994) เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” มีองค์ประกอบ 5 ประการคือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ตามกรอบแนวคิดภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 ปัจจัยของกิจการ

Parasuraman et al. (1994) ได้อธิบายถึงปัจจัยของกิจการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าให้ความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย อายุการดำเนินงานและลักษณะการบริหารจัดการที่ความเชื่อถือได้ ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องมีชื่อเสียงในระยะเวลาหนึ่ง การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานสากล ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ การตอบสนอง จะเกี่ยวข้องกับ ความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงานและยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจบริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น

ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่มีประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น เป็นความไว้วางใจที่กิจการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมและลักษณะการบริหารในรูปแบบทันสมัย ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

5.2 คุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1994) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ใน

ระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Herington & Weaven (2009) ได้ให้ความหมาย คำว่าคุณภาพการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของบริการและผลของการบริการ โดยเสนอว่าคุณภาพการบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าก่อนการซื้อ การรับรู้ถึงกระบวนการทางคุณภาพและการรับรู้คุณภาพผลผลิต

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ 5.3 การวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1994) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพจาก 10 ด้านเหลือเพียง 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangibles) คือ การบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสามารถสัมผัสได้ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร

2. ความไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการที่ทำให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งการเอาใจใส่มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการและสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลความ อึดอัดใจเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

5.4 พฤติกรรมการใช้บริการ

Kotler & Keller (2012) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้การ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการขายสินค้า ชูชัย สมิทธิไกร (2561) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคคือการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกการซื้อ การใช้ และการกำกจัดส่วนที่เหลือของสินค้าหรือบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตนเอง

จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้บริการ เกิดจากการที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภค แล้วจึงนำเสนอบริการที่เหมาะสม นวัตกรรมมีผลโดยตรงต่อการแพร่กระจายกล่าวคือ เมื่อบุคคลหรือองค์กรใดได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารคมนาคมว่านวัตกรรมนั้นมีความซับซ้อนน้อย

มีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ มีความสามารถเข้ากันได้ มีความสามารถทดลองได้ และมีความสามารถสังเกตได้มากกว่า บุคคลหรือองค์กรนั้นก็ก็จะรับเอานวัตกรรมไปใช้ได้เร็วกว่านวัตกรรมอื่นๆ

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ที่มาใช้บริการ

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ โรงแรมขนาดกลางในอำเภอหัวหิน จำนวน 25 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ภาควะวันตก, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าพักจำนวน 345 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยจับฉลากจากรายชื่อโรงแรมในอำเภอหัวหิน 25 แห่ง เลือกมาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเคปนิทรา หัวหิน โรงแรมจี หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ มอลล์ โรงแรม เดอะซีเคร็ท หัวหิน โรงแรม เดอะรีด หัวหิน รีสอร์ท โรงแรมบันยัน รีสอร์ท แอนด์ กอล์ฟ หัวหิน โรงแรม รอยัล พาวิลเลียน หัวหิน โรงแรม เรส ดีเทล หัวหิน และโรงแรมวรบุระ รีสอร์ท สป่า

จากกลุ่มตัวอย่างโรงแรมในอำเภอหัวหินที่เลือกมา 8 แห่ง ซึ่งคำนวณจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน มีอัตราเข้าพักต่อแห่งอยู่ที่ ร้อยละ 20 หรือเท่ากับ 10.375 รายต่อแห่ง และเมื่อคำนวณด้วยระยะเวลา 30 วัน จะได้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยประมาณ 2,490 ราย ใช้วิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้ (Yamane, 1973)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนประชากรทั้งหมดที่ยอมรับได้ (0.05)

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรเมื่อกำหนดค่า $N = 2,490$ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่คำนวณได้จึงเท่ากับ 345 คน

6.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สมรส รายได้เฉลี่ย และอาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยของกิจการ ประกอบด้วย อายุของโรงแรม และลักษณะการบริหารจัดการ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม และการเคยใช้บริการ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 4 คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากโรงแรมซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น

- ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม
- ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ
- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ
- ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งใช้รูปแบบของ Likert's scale แบ่งระดับความเห็นจากมากไปน้อย ซึ่งมีเกณฑ์การ

ให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึงคุณภาพบริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึงคุณภาพบริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึงคุณภาพบริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึงคุณภาพบริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึงคุณภาพบริการน้อยที่สุด

ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence) IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าใช้บริการโรงแรมในหัวหินมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบาค 0.91 (Cronbach, 1990)

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทำหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล แบบเชิงประจักษ์ และผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ (Website) โรงแรม 8 แห่ง มีจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 345 ตัวอย่างจนครบถ้วน และถูกต้องตามจำนวนที่กำหนดไว้ของกลุ่มตัวอย่าง

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลปัจจัยของกิจการ โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
3. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

4. ข้อมูลคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากโรงแรม โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแต่ละหัวข้อจะนำมาหาค่าเฉลี่ย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึง

คุณภาพบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึง

คุณภาพบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึง

คุณภาพบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึง

คุณภาพบริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นถึง

คุณภาพบริการน้อยที่สุด

5. แสดงความแตกต่างระหว่างความปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance: ANOVA)

7. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างมีเพศชายและเพศหญิงโดยเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.1 และร้อยละ 47.8 ตามลำดับ เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุในช่วง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาพักส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

20,001-30,000 บาท

2. ข้อมูลปัจจัยของกิจการ อายุของโรงแรม ส่วนใหญ่น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 และลักษณะการบริหารจัดการ เจ้าของกิจการบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 57.68

3. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรมเดินทางมาท่องเที่ยวหัวหินเพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมญาติในหัวหินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.47 และ 39.13 ตามลำดับ ซึ่งกว่าครึ่งใช้เวลาเข้าพักเพียง 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และมาพักมากกว่า 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ผู้เข้ามาพักมากถึงร้อยละ 82.6 ในส่วนที่ผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้วส่วนใหญ่จะมาพักมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน/ครั้ง ทั้งนี้ เหตุผลสำคัญที่นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างใช้เลือกเข้าพักโรงแรมแต่ละแห่ง แบ่งได้เป็น 3 เหตุผลใหญ่ๆ คือ ประการแรกเคยมาพักแล้วชอบ ซึ่งมีจำนวนมากสุดคิดเป็นร้อยละ 35.6 ประการที่สอง คือ ตอบสนองความต้องการเฉพาะตนได้ ร้อยละ 27.0 และประการสุดท้าย คือคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 22.9 กลุ่มตัวอย่างมีทั้งเคยและไม่เคยเข้าพักโรงแรมแห่งนั้นๆ มาก่อนในสัดส่วนไม่ต่างกันมาก โดยที่ผู้เคยพักโรงแรมนี้มาก่อนมีจำนวนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.39 และ 44.6 ตามลำดับ

4. ข้อมูลคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากโรงแรม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากโรงแรม พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหินแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นรายด้านของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้	ระดับการรับรู้
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	3.72	มาก	3.78	มาก
	0.79		0.64	
ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ	3.72	มาก	3.82	มาก
	0.76		0.85	
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.77	มาก	3.88	มาก
	0.77		0.92	
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ	3.78	มาก	3.89	มาก
	0.64		0.92	
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.77	มาก	3.88	มาก
	0.74		0.64	
รวมเฉลี่ย	3.75	มาก	3.85	มาก
	0.84		0.93	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงภาพรวมค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอ หัวหิน ผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นรายด้านของคุณภาพบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวัง ในระดับมากต่อคุณภาพบริการในทุกๆ ด้าน ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเท่ากับ 3.72 ด้านความไว้วางใจในการบริการเท่ากับ 3.72 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 3.77 ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการเท่ากับ 3.78 และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเท่ากับ 3.77 ส่วนการรับรู้ของการบริการที่ได้รับจริงในระดับมากทุกๆ ด้าน โดยค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้

บริการจะมากกว่าด้านอื่นเล็กน้อย 3.89 โดย

ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเท่ากับ 3.78 ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการเท่ากับ 3.82 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 3.88 และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเท่ากับ 3.85

5. ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพบริหาร พบว่าความคิดเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพบริการ	อายุของโรงแรม (Sig.)	การบริหาร จัดการ (Sig.)	เหตุผลในการ เลือกใช้ (Sig.)	เคย/ไม่เคย ใช้บริการ (Sig.)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	0.030*	0.130	0.010*	0.143
ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ	0.074	0.021*	0.000*	0.426
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.037*	0.092	0.002*	0.294
ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ	0.054	0.158	0.100	0.058
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	0.006*	0.001*	0.000*	0.852
ภาพรวม	0.054	0.158	0.1	0.455

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของกิจการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ แสดงให้เห็นว่าอายุของโรงแรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปด้วย อย่างน้อยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ลักษณะการบริหารจัดการของโรงแรมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าในด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการให้แตกต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมโดยใช้ประสบการณ์ที่เคยมาพักแล้วชอบ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการเป็นบวกสูงสุดในทุกด้าน ส่วนผู้ที่ใช้เหตุผลในการเลือกพักโรงแรมที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของตนเองได้นั้นมีแนวโน้มมีความเห็นเป็นลบต่อการบริการที่ได้รับในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแตกต่างในเรื่องความเห็นในคุณภาพบริการใน 4 ด้าน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันของเหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกมาพักนั้น พบว่ามีผลต่อการที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเคยมาพักในโรงแรมก่อนหน้านี้หรือไม่นั้น ไม่ได้มีผลต่อความต่อความแตกต่างในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพการบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เคยมาพักหรือไม่

สรุปความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ปัจจัย อายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปด้วยอย่างน้อยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยการเคยใช้บริการนั้น ไม่ได้มีผลต่อความต่อความแตกต่างในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพการบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เคยมาพักหรือไม่

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยของกิจการ อายุของโรงแรม ส่วนใหญ่น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 และ ลักษณะการบริหารจัดการ เจ้าของกิจการบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 57.68

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรมเดินทางมาท่องเที่ยวหัวหินเพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมญาติในหัวหินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.47 ซึ่งกว่าครึ่งใช้เวลาเข้าพักเพียง 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ส่วนใหญ่จะมาพักมากกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน/ครั้ง เหตุผลสำคัญเคยมาพักแล้วชอบ คิดเป็นร้อยละ 35.6 กลุ่มตัวอย่างมีทั้งเคยและไม่เคยเข้าพักโรงแรมแห่งนั้นๆ มาก่อนในสัดส่วนไม่ต่างกันมาก โดยที่ผู้เคยพักโรงแรมนี้มีจำนวนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.39

3. อิทธิพลที่ปัจจัยของกิจการมีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน คุณภาพบริการของโรงแรม จากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนได้รับบริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอหัวหิน และระดับการรับรู้หลังได้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากต่อคุณภาพบริการในทุกๆ ด้าน ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเท่ากับ 3.72 ด้านความไว้วางใจในการบริการเท่ากับ 3.72 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 3.77 ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการเท่ากับ 3.78 และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเท่ากับ 3.77

การรับรู้ของการบริการที่ได้รับจริง โดยค่าเฉลี่ยในด้านการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้บริการจะมากกว่าด้านอื่นเล็กน้อย 3.89 โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเท่ากับ 3.78 ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการเท่ากับ 3.82 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเท่ากับ 3.88 และ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเท่ากับ 3.85

4. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ปัจจัย อายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปด้วยอย่างน้อยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยการเคยใช้บริการนั้น ไม่ได้มีผลต่อความต่อความแตกต่างในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพการบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเคยมาพักหรือไม่

8.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษาอิทธิพลที่ปัจจัยของกิจการมีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน เป็นการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้เป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน บ่งบอกถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการในที่ได้รับในแต่ละด้าน และทั้งนี้ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้จากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่าคุณภาพการบริการของทางโรงแรมยังต้องการและมีช่องว่างให้ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นไปอีกในทุกๆ องค์ประกอบ ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมในอำเภอหัวหินหรือผู้สนใจศึกษาในธุรกิจนี้ ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาพิจารณาในรายละเอียดเพื่อประกอบการพัฒนาปรับปรุงบริการต่อไป เพื่อจะได้อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร เกษโกศล และจิตต์โสภณ มีระเกตุ (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ถ้าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงสิ่งที่ดีแล้วได้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น และเป็นไปตามแนวคิดของ Parasuraman et. al. (1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามานและคณะยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า”

2. จากการพิจารณาข้อมูลในรายด้านของการประเมินคุณภาพในครั้งนี้ พบว่า ถึงแม้คะแนนการรับรู้ในบริการแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะเห็นว่าในรายข้อนั้น ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าเฉลี่ยของการรับรู้ถึงคุณภาพบริการนั้นจึงมีแค่ติดลบในส่วนต่าง ซึ่งหมายความว่าถึงลูกค้าอาจจะไม่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับในเรื่องนั้นๆ ซึ่งได้แก่ ประเด็นในเรื่องความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของเครื่องมือที่ใช้ในการบริการ ความครบครันของเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพัก การให้บริการอาหารที่มีคุณภาพ

และมีคุณค่าทางโภชนาการของโรงแรม และทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ทำให้เรื่องเหล่านี้ควรได้รับการเอาใจใส่จากทางโรงแรม ที่จะต้องปรับปรุงเป็นประการแรกๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งก็จะสอดคล้องกับแนวทางการสร้างคุณภาพบริการให้เกิดขึ้นในใจลูกค้าได้โดยการทราบถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกิจ แล้วจึงพยายามส่งมอบบริการนั้นๆ ตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2563) คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่รับรู้ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 โดยมีการรับรู้ลำดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติสถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ปัจจัย อายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพการบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปตัวอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 จะพบว่ามียอดลูกค้าจำนวนมากที่กลับมาพักอีกครั้งเนื่องจากเหตุผลว่าเคยมาพักแล้วชอบ (จากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการของโรงแรมก่อนหน้านี้แล้ว 164 ราย มีจำนวน 105 ราย ให้เหตุผลว่ากลับมาใช้เนื่องจากชื่นชอบ) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่าประสบการณ์ในอดีตที่เคยได้รับนั้นส่งผลต่อทั้งด้านความคาดหวังและการรับรู้บริการของผู้บริโภค ดังนั้นหากเราสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ

(First impression) ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อกิจการในระยะยาวที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่กิจการที่ยั่งยืน เพราะลูกค้าชื่นชอบในคุณภาพบริการก็ย่อมกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงการบอกต่อแก่ผู้อื่นในทางที่ดี (Word of mouth) อีกทั้งคำแนะนำจากผู้อื่นก็เป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ลูกค้าหลายรายที่ยังไม่เคยใช้บริการ ใช้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรม ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่ประทับใจในการใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก ก็เป็นการยากที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรวีร์ ศิริ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพฯ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยการรับรู้ ส่งผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบที่ได้ข้างต้น งานวิจัยนี้จึงขอเสนอว่า ต้องมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ในทุกๆ ส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องเช่น

1. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเป็นส่วนที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ชัดเจนที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของโรงแรม โดยจากการทำการศึกษาทำให้พบว่ามีข้อบกพร่องอยู่บางประการที่เห็นได้อย่างชัดเจน นั่นคือเรื่องโรงแรมไม่มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย หรืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงเรื่องภายในห้องพักไม่มีจัดเครื่องใช้และอุปกรณ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ครบครันตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้ผู้เข้าพักไม่พึงพอใจ

ในการได้รับบริการในจุดเหล่านี้ ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรหมั่นตรวจตรา และปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อีกทั้งอุปกรณ์ใดที่ควรปรับเปลี่ยนตามยุคสมัยควรเร่งปรับปรุงให้เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ในปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นต่อลูกค้าที่เข้ามาเข้าพักส่วนใหญ่เป็นอันมาก ดังนั้นหากโรงแรมมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมถึงระบบ wireless LAN เพื่อให้บริการลูกค้า ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่แขกที่เข้ามาพัก นอกจากนั้นควรมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าด้วยว่าในการเข้าพักแต่ละครั้งอุปกรณ์และเครื่องใช้อะไรบ้างที่มีความจำเป็นกับลูกค้าที่ต้องการได้รับบริการจากโรงแรม ถ้าเป็นสิ่งโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ก็ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง ทั้งนี้ลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นบริเวณภายนอกโรงแรม ภายนอกและภายในห้องพัก ก็ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

2. ด้านความไว้วางใจได้ในการบริการ ทางโรงแรมอาจมีการปรับปรุงและพัฒนาโดยให้มีการอบรมพนักงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ในการช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะในหลายๆ ครั้งที่แขกอาจเกิดข้อสงสัยต่างๆ ในการเข้าพัก พนักงานจึงควรเรียนรู้ที่จะสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ได้อย่างถูกต้องในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ รวมถึงทางโรงแรมต้องไม่ลืมที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงต่างๆ ที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าไว้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน ซึ่งแนวทางการปรับปรุงที่ทางโรงแรมสามารถทำได้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ที่สำคัญได้แก่ การเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า เพื่อที่จะช่วยให้ทางโรงแรมสามารถให้บริการพนักงานได้

อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากขึ้น สามารถเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้ารวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ในด้านนี้เรื่องที่จะต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ การที่พนักงานของโรงแรมขาดทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ ซึ่งทำให้ลูกค้าขาดความมั่นใจในการมาใช้บริการ แนวทางการพัฒนาสามารถทำได้โดยทางโรงแรมควรมีการจัดการฝึกอบรมพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ให้มีทักษะในการทำงานของตนที่จำเป็นในแต่ละด้าน ซึ่งนอกจากจะช่วยแก้ไขปัญหานั้นแล้ว การฝึกอบรมยังจะช่วยส่งเสริมอื่นๆ เช่น ทำให้โรงแรมเกิดภาพลักษณ์ที่ดี สามารถตอบสนองสัจของลูกค้า รวมถึงช่วยให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจ การได้รับบริการพนักงานได้ นอกจากนี้ในเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มความปลอดภัยให้กับลูกค้า ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรมก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น การติดกล้องวงจรปิดตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณโรงแรมมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ซึ่งการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยเหล่านี้ จะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจและปลอดภัยในการมาใช้บริการกับทางโรงแรมมากขึ้น

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้บริการ สิ่งสำคัญที่ลูกค้าเห็นว่าทางโรงแรมยังให้บริการได้ไม่ดีพอ นั่นคือเรื่องคุณภาพและคุณค่าทางโภชนาการของอาหารที่จัดไว้ให้บริการโดยทางโรงแรมควรมีการใส่ใจในเรื่องเหล่านี้เป็นพิเศษ ทั้งด้านความสด สะอาดของวัตถุดิบในการผลิต รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในห้องอาหารที่ต้องมีการควบคุมดูแลให้ดูแลให้ถูกหลักอนามัย นอกจากนี้การเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอ ก็ยังเป็นวิธีช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการในด้านมากขึ้นอีกด้วย เพราะการมีพนักงานที่เพียงพอ จะสามารถเพิ่มการบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น รวมถึงเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้าได้เป็นรายบุคคล ทั้งนี้ การให้บริการแก่ ลูกค้าแต่ละรายควรมีการยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับ

สถานการณ์และความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้

จากความแตกต่างระหว่างปัจจัยของกิจการและพฤติกรรมการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ปัจจัย อายุของโรงแรม ลักษณะการบริหารจัดการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับทางโรงแรม ส่งผลต่อความเห็นในคุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกันไปด้วยอย่างนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 ทำให้ผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมที่มีลักษณะการบริหารแบบเจ้าของกิจการบริหารเอง จะมีแนวโน้มพึงพอใจในคุณภาพบริการทุกด้านสูงกว่าโรงแรมที่บริหารโดยจ้างผู้อื่นบริหาร เหตุผลประการหนึ่ง คือ โรงแรมขนาดกลางนั้น จะเป็นโรงแรมไม่ใหญ่ จำนวนห้องพักไม่มากนัก ทำให้หากเป็นเจ้าของกิจการบริหารเอง จะใส่ใจต่อรายละเอียดในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพยายามในการตอบสนองต่อความต้องการแก่ผู้เข้าพัก การอบรมดูแลพนักงาน รวมถึงการใส่ใจดูแลรักษาตัวอาคาร และสถานที่โดยรอบ เนื่องจากเป็นธุรกิจของตนเอง ดังนั้นหากโรงแรมใดมีลักษณะการบริหารโดยการจ้างผู้อื่นมาบริหาร จึงควรที่จะมีการปลูกฝังให้ผู้บริหารใส่ใจดูแลกิจการเปรียบเสมือนเป็นกิจการของตนเอง หรืออาจใช้วิธีให้หุ้นของกิจการหรือผู้บริหารมีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการในเรื่องต่างๆ เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ต้องมีความรับผิดชอบและใส่ใจในธุรกิจมากกว่าพนักงานปกติทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับกิจการ

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหินเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการให้มากที่สุด

2. ควรมีการจัดทำการศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจะสามารถนำมาปรับใช้ควบคู่ไปกับคุณภาพบริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาได้ทำการศึกษาใน

ครั้งนี้ เพราะแนวคิดทางด้าน กลยุทธ์ทางการตลาด นี้จะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง มีรายได้และส่งผลกำไรจากการดำเนินกิจการเพิ่มขึ้น

3. ควรทำการศึกษาคุณภาพบริการของเซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ในเขตอำเภอในอำเภอหัวหิน ที่เป็นคู่แข่ง

ทางตรง เพื่อสามารถนำมาเปรียบเทียบกับว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรและจะมีช่องว่างทางใดที่จะช่วยให้ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงความต้องการของ ผู้บริการได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2563). คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มความสนใจพิเศษ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 6(2), 1-2.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพ การบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว. *รายงานสืบเนื่องการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 9*, วันที่ 20 กรกฎาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา.
- ปรวีร์ ศิริ. (2562). *การรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ*, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พชร เกษโกศล และจิตต์โสภณ มีระเกตุ. (2561). อิทธิพลของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(3), 1-2.
- ศุภณีย์วิชัยกรุงศรี. (2564). สถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย. *รายงานภาวะ เศรษฐกิจการท่องเที่ยว ศุภณีย์วิชัยกรุงศรี*, 1(4), 6-23.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ภาคตะวันตก. (2564). อนาคตของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตอนที่ 1). *วารสาร TAT Review Magazine*, 2564(4), 40.
- อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 2563(14), 36.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins Publishers.
- Herington, C. & Weaven, S. (2009). E-retailing by banks: e-service quality and its importance to customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 43(9/10).
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing management (14th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 7(3), 213-233.
- Yamane, T. (1973). *Elementary sampling theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

How to cite this article: Phitphisut Thitart & Chattrarat Hotrawaisaya. (2023). Development Model of Increasing Business Performance of Road Transport Enterprises of Eastern Economic Corridor (EEC) in Thailand. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 9(2), 122-140. <https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.262852>

Received:	August 19, 2022
Revised:	September 07, 2022
Accepted:	May 22, 2023

Development Model of Increasing Business Performance of Road Transport Enterprises of Eastern Economic Corridor (EEC) in Thailand

Phitphisut Thitart¹ and Chattrarat Hotrawaisaya^{2*}

Abstract

The objectives of this article are 1) to study the level of variables in a model of an improvement, and 2) to study the effects of innovation, green logistics, and sustainable organization development on business performance of road transport enterprises in the EEC of Thailand. The population of the study was all of road transport enterprises in Thailand's EEC. Questionnaires were distributed to a sample of 336 enterprises. A statistical software was used to analyze the collected data, using Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Modelling (SEM). Results showed that all variables level were high, and the model fitted well with empirical data. All these factors positively correlated. Factors that had the highest direct, positive effect on business performance of road transport enterprises were innovation, followed by green logistics and sustainable organizational development. Moreover, it was found that innovation and green logistics indirectly and positively affected the performance of road transport enterprises. The data suggested that road transport enterprises in the EEC should consider and implement innovations relevant to their business. Moreover, there is a need to move towards environmentally friendly logistics, to sustainably develop the business, improving the performance, and increase their competitiveness.

Keywords: Model development, Business performance, Road transport enterprises, Eastern economic corridor

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹⁻² College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: s61484923016@ssru.ac.th, chattrarat.ho@ssru.ac.th

การพัฒนาแบบจำลองการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการขนส่งทางถนนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของไทย

พิชญ์พิสุทธิ์ ทิศอาจ¹ และ ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ^{2*}

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรม โลจิสติกส์สีเขียว และการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของไทย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิพื้นที่ ซึ่งกำหนดตัวอย่างจำนวน 336 บริษัท เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และเทคนิคโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งหมดอยู่ในระดับสูงและปัจจัยทั้งหมดมีอิทธิพลเชิงบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันและปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรม รองลงมา คือ โลจิสติกส์สีเขียว และการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมและโลจิสติกส์สีเขียวส่งผลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งทางถนน จากการวิจัยค้นพบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย ควรให้ความสำคัญตระหนักรู้และการปฏิบัติที่เน้นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ นอกจากนี้ มีความจำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดพัฒนาการการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเจริญเติบโตและยกระดับศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนาแบบจำลอง ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการขนส่งทางถนน
พื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹⁻² อาจารย์วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: s61484923016@ssru.ac.th, chattrarat.ho@ssru.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. Introduction

During the implementation of Thailand's 13th National Economic and Social Development Plan BE 2566-2570 (2023-2027), Thailand will still be facing impactful global trends. The government had thus outlined natural resource development plans, where a focus was shifted from addition of economic values and income towards sustainable economic development. Thus, economic development in the future cannot separate economic and social activities from the environment. Moreover, Thailand's national strategy regarding special economic zone places an emphasis on developing and pushing Thailand towards becoming South-East Asia's distribution hub. Therefore, for Thailand, the Eastern Economic Corridor (EEC) is an important economic zone. It is a basis for investments that plays key roles in driving the nation's economy. The Corridor include three provinces of Chachoengsao, Chonburi, and Rayong. In 2021, the combined gross provincial product of the three provinces was as high as 1.5 trillion THB, which was 14 percent of the national economy. Especially in the manufacturing sector, logistics is an important business component, and is one of the targets of the government's development plan. Therefore, to drive development in a direction in accordance with the government's plan, rapid supports to buttress the EEC in all dimensions are called for. This is in order to increase the competitiveness on the national and international level, using modern

innovations and environmental consciousness as bases, in a move towards Thailand's sustainable future (Office of the National Economic and Social Development Council, 2021).

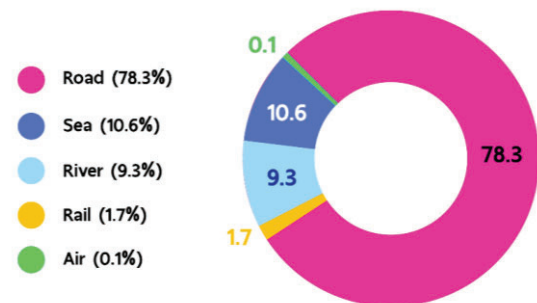


Figure 1 Volume proportion of domestic transportation in 2020
Source: Ministry of Transport (2020)

During the Covid-19 pandemic, popularization of online shopping has made the transportation sector grow at a rapid rate. In 2020, road transport made up 78.3 per cent of overall national transportations (Ministry of Transport, 2020). Therefore, it is imperative to continuously support the transport business. However, current business development strategies must consider a growing list of factors, including environment, society, health and safety, and modernity. Road transport enterprises in Thailand consist mostly of small- and medium-sized businesses, who lack international competitiveness in terms of capital, internal management know-hows, innovation and technology, or human resources. This unavoidably affects Thailand's economy. The problems made some

businesses lacking competitiveness have closed or been taken over by foreign corporations. Moreover, even though the government have introduced some logistics development plans, no concrete strategies policies that support road transport enterprises have been made. Therefore, the businesses have had to rely on themselves in finding ways to develop and modernize their organizations and to innovate new management approaches that could reduce costs and improve their operation efficiency, to fulfil the needs of customers and improve competitiveness in the international level, sustainably develop their businesses, and improve their business outputs.

The trend of sustainability and environmental conservation have resulted in new environmentally friendly logistics management strategies, which have led to development of management approaches that focus on multiple dimensions, including service quality, society awareness, and environmental conservation. The business development strategies reflect the businesses' responsibility to the society, improving their brand images, creating opportunities, and improving the service quality towards international standards. By adapting modern innovations to suit their business and to improve their logistics management, a business could reduce cost and increase the capacity for fulfilling customer requirements, both in terms of time and quality, improving the overall business performance. The

national development strategy focuses on road transport business – one of the most crucial to the nation's economy – especially those in the EEC, which is the country's main manufacturing hub. Road transport enterprises within the EEC would benefit from strategies for development towards international competitiveness. Therefore, this study focuses on the impacts of innovation, green logistics, and sustainable organizational development strategies. It develops a model of business performance improvement of road transport enterprises in the EEC. This could be a prototype model for improving business performance for transport businesses that accounts for long-term, sustainable social, economic, and environmental development.

2. Research's objective

1. To study the level of variables in a model of an improvement in business performance of road transport enterprises in the EEC.

2. To study the effects of innovation, green logistics, and sustainable organization development on business performance of road transport enterprises in the EEC.

3. Hypothesis

H₁: Innovations have a positive, direct effect on sustainable organizational development. (Stal et al., 2022; Ch'ng et al., 2021; Imaz & Eizagirre, 2020; Silvestre & Tirca, 2019)

H₂: Green logistics has a positive,

direct effect on sustainable organizational development. (Aroonsrimorakot et al., 2022; Dzwigol et al., 2021; Trivellas et al., 2020; Vienažindiene et al., 2021; Richnák & Gubová, 2021; Jermsittiparsert et al., 2019)

H₃: Sustainable organizational development has a positive, direct effect on business performance. (Jawaad & Zafar, 2020; Janphotanukul et al., 2018; Vidal et al., 2018)

H₄: Innovations have a positive, direct effect on business performance. (Arsawan et al., 2021; Udriyah et al., 2019; Herman et al., 2018)

H₅: Green logistics has a positive, direct effect on business performance. (Khan et al., 2022; Tommasetti et al., 2020; Chidchob & Pianthong, 2020; Wai Peng Wong & Chor Foon Tang, 2018)

H₆: Innovations have a positive, direct effect on green logistics. (D'Attoma & Ieva, 2022; Adebare et al., 2021; Wang et al., 2022; Seman et al., 2019)

H₇: Innovations have a positive, indirect effect on business performance via an effect on sustainable organizational development. (Tjahjadi et al., 2020; Udriyah et al., 2019; Herman et al., 2018; García-Granero et al., 2018;)

H₈: Green logistics has a positive, indirect effect on business performance via an effect on sustainable organizational development. (Androniceanu et al., 2020; Chidchob & Pianthong, 2020; Jawaad & Zafar, 2020; Wai Peng Wong and Chor Foon Tang, 2018)

4. Literature review

4.1 Business Performance

The components of business efficiency into three components: there were financial compensation, operational excellence, and marketing performance which corresponds to Exposito and Sanchis-Llopis (2018) mentioned to the components of business efficiency which are financial success and operational excellence. Tommasetti et al. (2020) also mentioned to solid financial performance for cost-effective supply chain operations, market share, and profit growth that increased on company performance.

Based on the literature review, found that business performance consisted of financial performance, operational performance, and marketing performance.

4.2 Sustainable Organizational Development

Hysa et al. (2020) studied three key circular economy indicators in the context of sustainable growth: economic, social and environment. Silvestre and Tirca (2019) studied innovation were the driver of sustainable development in three areas: economic, social, and environment, related to the study of Ch'ng et al. (2021); Cioca et al. (2019); Lee and Seo (2018); Siddh et al. (2018) mentioned that sustainable organizational development has three dimensions: economic, social, and environment.

Based on the literature review, found that sustainable organizational development consisted of economic performance, social performance, and environment performance.

4.3 Innovation

Exposito and anchis-Llopis (2018) mentioned product or service innovation, process innovation, and organizational innovation affected business performance. Wongwilai, S., & Hotrawaisaya, C. (2022) studied three variables in innovation, which were product or service innovation, process innovation, and technology innovation. It related to the study of Chege et al. (2020); Khan et al. (2022) mentioned to technological innovation had a positive influence on firm performance.

Based on the literature review, found that innovation consisted of product or service innovation, process innovation, technology innovation, and organization innovation.

4.4 Green Logistics

Al-Minhas et al. (2020) studied on sustainable logistics management which consists of four components: there were transport, warehousing, packaging, and reverse transport. It related to the study of Kumar et al. (2019) that mentioned to green logistics management involves transportation and distribution and packaging material. Ceniga and Sukalova (2020) mentioned to element

of green logistics which were transportation management and reverse logistics. Aroonsrimorakot et al. (2022) studied the development of environmental-friendly logistics in Thailand including warehouse, transport, storage, and packing. Moreover, Karaman et al. (2020) stated that green logistics consist of green packaging activity using environmentally friendly materials to promote recycling and save energy.

Based on the literature review, found that green logistics consisted of green transport, green warehousing, green reverse logistics, and green packaging.

5. Conceptual framework

From a review of theories and reported works related to the eight hypotheses, a conceptual framework for developing a model for an increase in business performance of road transport enterprises was formed, consisting of one exogenous latent variable, namely innovation: three endogenous latent variables, namely green logistics, sustainable organizational development, and business performance, as shown in Figure 2.

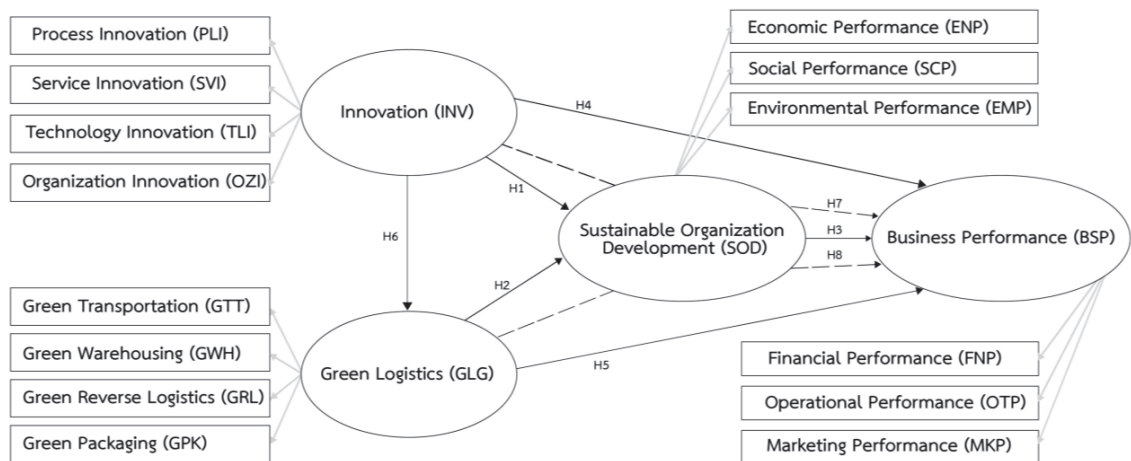


Figure 2 Conceptual Framework

6. Methodology

6.1 Research method

This study presents quantitative research where a questionnaire was used to collect data. For the quantitative method, we distributed questionnaires to collect a large amount of data.

6.2 Population and sample

The population consisted of all road transport enterprises in the EEC, Thailand. These consisted of enterprises in the provinces of Chachoengsao, Chonburi, and Rayong that had registered with the Ministry of Commerce, totaling 4,318 enterprises (Ministry of Commerce, 2022). The respondents were the business owner, managing director, manager, or head of transport of each enterprise.

The observed variable-to-sample size ratio of 1:20 was selected using the number of observed variables estimate. In this study, 14 observed variables were present. Therefore,

280 samples (14 observed variables times 20) were required to account for a possible low response rate, incomplete responses, or loss of data. We increased the initial sample size by an additional 20 per cent (Pintuma & Aunyawong, 2022), resulting in an initial sample size of 336. This was a sufficiently large sample size, exceeding the minimum requirement of the SEM analysis.

6.3 Research instruments

The questionnaire consisted of 64 questions, each using a 5-level rating scale. The questionnaire was assessed by a board of five experts, who evaluated and marked the questions based on the content. The index of item objective congruency (IOC) of the questions were at 0.89 which was between 0.60-1.00, higher than the 0.5 threshold. The reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient. An alpha coefficient of 0.923 (higher than a threshold of 0.8) was obtained. So, the questionnaire was reliable and could be used

to collect relevant data This study had been approved by the Ethical Committee of the Institute for Research and Development, Suan Sunandha Rajabhat University. The Certificate of Exemption in the Consideration of Research Ethics Certificate Number: COE. 2-373/2022.

6.4 Data collection

The questionnaire was distributed online. A Google Form containing the questions was made and sent to the respondents via e-mail or Line messenger. The follow-up and data collection period lasted

one month.

6.5 Data analysis

The collected data was analyzed using a statistical software, using Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structure Equation Model (SEM).

7. Results

Statistical analysis on correlation of different variables regarding performances of road transport enterprises in the EEC were conducted.

Table 1 Regression weights and correlation coefficients of the study's latent variables

Latent Variables	$\rho_c > 0.60$	$\rho_v > 0.50$	Observe Variables	Standardized Coefficients (β)	S.E.	C.R. (t)	r^2
INV	.97	.89	PLI	.976	.120	14.225***	.952
			SVI	.658	.041	14.225***	.433
			TLI	.747	.040	17.212***	.559
			OZI	.705	.047	16.078***	.497
SOD	.97	.91	ENP	.869	.066	13.390***	.756
			EMP	.857	.084	13.390***	.734
			SCP	.772	.065	14.442***	.595
GLG	.96	.88	GTT	.762	.046	16.195***	.580
			GWH	.722	.044	15.099***	.522
			GRL	.367	.044	6.368***	.135
			GPK	.983	.564	6.365***	.966
BSP	.97	.91	FNP	.951	.218	10.717***	.905
			OTP	.539	.040	10.717***	.291
			MKP	.834	.043	19.292***	.696

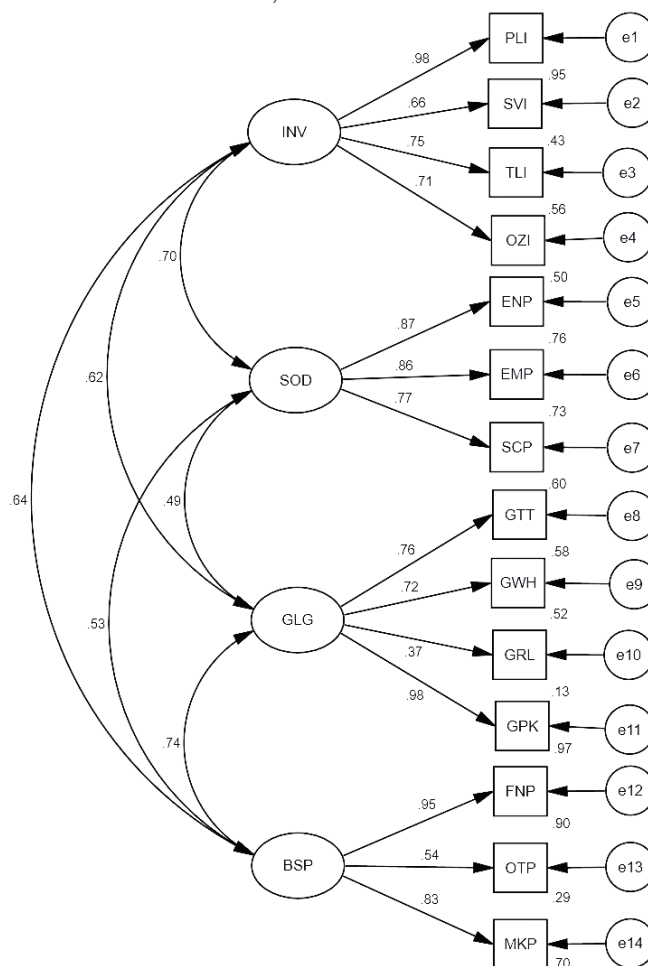
Note: *** $p < 0.001$

Figure 3 shows the regressive weights of the observed variables used to measure the four latent variables, namely 1) innovation,

2) sustainable organizational development, 3) green logistics, and 4) business performance. Regression weights of between 0.37-0.98 was

found. Moreover, the regression weights of all observed variables had critical ratios of >1.96 . It was statistically significant that the regression weights were not equal to zero ($p < 0.001$). Thus, the observed variables were good proxies for the latent variables. The composite reliability (ρ_c) of the four latent variables were 0.97, 0.97, 0.96, and 0.97, respectively. All these values were higher than the specified threshold of 0.60. The average variance extracted (ρ_v) of the observed

variables – indicating the overall variance of the observed variables used as proxies for the latent variables – were 0.89, 0.91, 0.88, and 0.91, respectively – higher than the threshold of 0.5 (Kaiyawan, 2022). Thus, the observed variables were good proxies. The regression weight (β) were all positive, having values between 0.367-0.983. The regression coefficients (r^2) were between 0.135-0.966, having p-values < 0.001 , as summarized in Table 1.

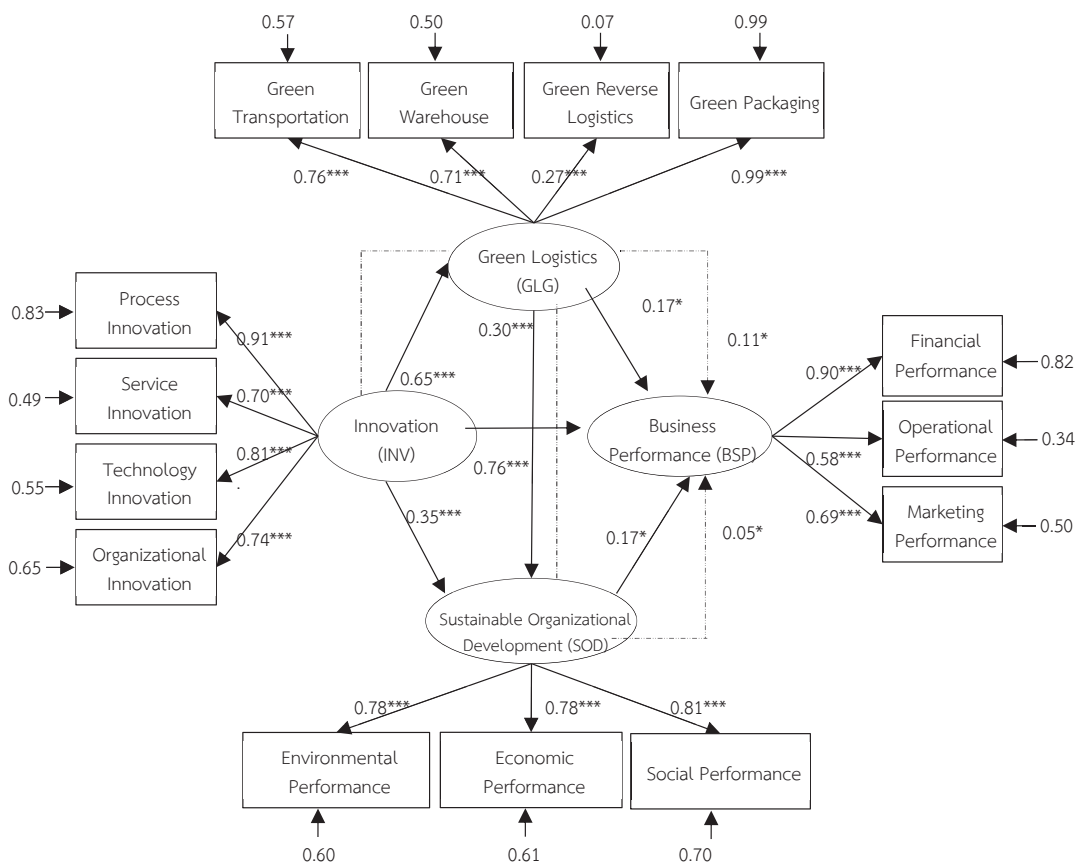


chi-square = 33.374, chi-square/df = 1.112, df = 30, p-value = .307, GFI = .986, AGFI = .951, CFI = .999, RMR = .005, RMSEA = .018

Figure 3 Analysis of components of a model of business performance improvement of road transport enterprises in the Eastern Economic Corridor of Thailand

Analysis of the agreement between the model of an improvement of business performance of road transport enterprises in the EEC and the collected empirical data resulted in the following parameter values: $\chi^2 = 9.035$, $df = 15$, $\chi^2/df = 0.602$, $P\text{-value} = 0.876$, $RMSEA = 0.000$, $RMR = 0.003$, $CFI = 1.00$, $AGFI = 0.974$,

$GFI = 0.996$, $NFI = 0.997$, $TLI = 1.011$. These indicated a specified level of agreement, given the relative/df value below 2; $RMSEA$ and RMR indices below 0.5, and CFI , GFI , NFI , and TLI above 0.95 (Suksawang, 2014). Thus, the model agreed with the empirical data. More details are presented in Figure 4.



$$\chi^2 = 9.035, df = 15, \chi^2/df = 0.602, P\text{-value} = 0.876, RMSEA = 0.000, RMR = 0.003, CFI = 1.00, AGFI = 0.974, GFI = 0.996, NFI = 0.997$$

Figure 4 Structural model of an improvement in business performance of road transport enterprises in the Eastern Economic Corridor

From Table 2, the analysis of DE, IE and TE between the causal and effect variables showed that innovation directly and positively affected green logistics, having a DE value

of 0.650; it had a direct, positive effect on sustainable organizational development, having a DE value of 0.345; and it had a direct, positive effect on business performance,

having a DE value of 0.764 ($p < 0.001$). It was also found that innovation had an indirect, positive effect on sustainable organizational development, and business performance, having the IE values of 0.193 and 0.202, respectively ($p < 0.05$). Thus, the hypotheses H1, H4, H6, and H7 were accepted. Green logistics had a direct, positive effect of sustainable organizational development, having the DE value of 0.297; and had a direct, positive effect on business performance, having a DE value of 0.172 ($p < 0.001$).

It was also found that green logistics had an indirect, positive effect on business performance, having an IE value of 0.049 ($p < 0.05$). Thus, we also accepted H2, H5, and H8. Also, sustainable organizational development had a direct, positive effect on business performance, having a DE value of 0.167 ($p < 0.001$). Thus, we accepted H3. And lastly, innovation could explain the variance of green logistics, sustainable organizational development, and business performance by 42.3, 34.1, and 97.9 per cent, respectively.

Table 2 The effect of between causal and effect variables

Effect Variables	GLG			SOD			BSP		
Casual Variables	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
INV	0.650	0.650***	0.00	0.538	0.345***	0.193*	0.965	0.764***	0.202*
GLG	-	-	-	0.297	0.297***	0.00	0.222	0.172***	.049*
SOD	-	-	-	-	-	-	0.167	0.167***	0.00
BSP	-	-	-	-	-	-	-	-	-
R-Square	0.423			0.341			.979		

$\chi^2 = 11.334$, $df = 18$, $\chi^2/df = 0.630$, $p = 0.880$, $RMSEA = 0.000$, $RMR = 0.004$, $CFI = 1.000$,
 $AGFI = 0.973$, $GFI = 0.995$, $NFI = 0.997$

TE=total effect, DE=direct effect, IE=indirect effect,

* $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

Table 3 Hypothesis test results

No.	Hypothesis	Effect	Test Results
H ₁	Innovations have a positive, direct effect on sustainable organizational development	TE=0.538 DE=0.345 IE=0.193	Accept
H ₂	Green logistics has a positive, direct effect on sustainable organizational development	TE=0.297 DE=0.297	Accept

Table 3 Hypothesis test results (Cont.)

No.	Hypothesis	Effect	Test Results
H ₃	Sustainable organizational development has a positive, direct effect on business performance	TE=0.167 DE=0.167	Accept
H ₄	Innovations have a positive, direct effect on business performance	TE=0.965 DE=0.764 IE=0.202	Accept
H ₅	Green logistics has a positive, direct effect on business performance	TE=0.222 DE=0.172 IE=0.049	Accept
H ₆	Innovations have a positive, direct effect on green logistics	TE=0.650 DE=0.650	Accept
H ₇	Innovations have a positive, indirect effect on business performance via an effect on sustainable organizational development	DE=0.11	Accept
H ₈	Green logistics has a positive, indirect effect on business performance via an effect on sustainable organizational development	DE=0.05	Accept

8. Discussion and conclusion

The model of an increase in business performance of road transport enterprises in the EEC modelled 1) innovation factors, consisting of 1.1) procedural innovation, 1.2) service innovation, 1.3) technological innovation, and 1.4) management innovation; 2) green logistics factors, consisting of 2.1) green transportation, 2.2) green warehousing, 2.3) green reverse logistics, and 2.4) green packaging; and 3) sustainable organizational development factors, consisting of 3.1) economic performance, 3.2) environmental performance, and 3.3) societal performance. It was found that index = 9.035, df = 15, /df = 0.602, P-value = 0.876, RMSEA = 0.000, RMR = 0.003, CFI = 1.00, AGFI

= 0.974, GFI = 0.996, NFI = 0.997, TLI = 1.011.

The model of an increase in business performance of road transport enterprises in the EEC was in agreement with the collected empirical data, showing that innovation, green logistics, and sustainable organizational development influenced the business performances of road transport enterprises in the EEC. Innovation played a key role in driving the country's transport sector, effecting the ability and opportunity to establish sustained economic stability.

Analysis of the effects of innovation, green logistics, and sustainable organizational development on business performances of road transport enterprises in the EEC showed

that the variable with the highest impact was innovation, consisting of procedural, service, technological, and management innovations. The total effect value of innovation was 0.965. Innovation had a DE value of 0.765 on business performance, 0.655 on green logistics, and 0.345 on sustainable organizational development. Moreover, innovation had an indirect, positive effect on business performance, with an IE value of 0.202, and had an indirect, positive effect on sustainable organizational development, within IE value of 0.139. It was also found that innovation could explain the variances of business performance, green logistics, and sustainable organizational development by 97.9, 42.3, and 34.1 per cent, respectively, in agreement with Hermundsdottir and Aspelund (2021), who also elaborated on the relationship between innovations related to sustainability and competitiveness and found a positive correlation between the two. Silvestre and Tîrca (2019) reviewed innovations that could lead to sustainable change in individuals, organizations, supply chain, and societies, highlighting that innovations are key to sustainable development. In addition to innovation, green logistics and sustainable organizational development also affected business performance, both directly and indirectly. Green logistics consisted of green transportation, green warehousing, green reverse logistics, and green packaging. It had a TE value of 0.222, consisting of a DE value of 0.172 on business performance and of 0.297 on sustainable organizational development.

Furthermore, green logistics had an IE value of 0.049 on business performance. This finding agreed with Yingfei et al. (2022), who studied the relationship between infrastructures and performance of environmentally friendly transportation in the service sector. They found that performance of environmentally friendly logistics had a positive influence on trade and environment.

Moreover, Trivellas et al. (2020) showed that information sharing of logistics and transportation networks was the most influential factor for a business' sustainability and a supply chain's performance. They studied the relationship between environmentally friendly supply chain management and performance, similar to a study by Teixeira et al. (2018), which focused on the roles of environmentally friendly transportation and purchasing in environmentally friendly supply chain management, aiming to reduce waste, negative environmental and social impacts, and maximize profit. This was related to the uses of innovations that aligned with green logistics' strategy, which led to a reduction of carbon-dioxide emission by using alternative energy sources, reducing operating costs, improving transport processes, investing in training and education, improving internal communications, to increase business competitiveness and sustainability. Sustainability was in fact an important global agenda, where member countries have conferred under the topic of environment and sustainability have issued a consensus regarding

the importance of the environment and issued the agenda 21 as a model scheme for sustainable social, economic, and environment development. The United Nations Brundtland Commission defined sustainable development that “meet the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.” In line with this definition, Trivellas et al. (2020); Vidal et al. (2018) elaborated on how green logistics management affected sustainable business development and positively influenced business operations. Sustainability had a significant impact on operational performance when adopted in the long run.

From the model, innovation, green logistics, and sustainable organizational development had influences on business performance of road transport enterprises in the EEC. To make a difference and impact on environmental conservation and organizational sustainability, fulfilling consumers’ demands while considering these factors is important for business operation as well. Therefore, innovation, green logistics, and sustainable organization development will play bigger roles and become more important in sustainable supply chain operations that considers the outputs of sustainable business operations that consisted of economy, society, and environment, by integrating the relation-

ship and build an organization’s performance for business competitiveness.

9. Recommendation

9.1 Recommendations for implementing

- Innovation should be promoted because it could have a significant impact on business performance
- Sustainable organizational development should be promoted to ensure a comprehensive development and long-term improvement in business performance
- Governments should promote environmentally friendly developments in the logistics sector, by introducing tax breaks and grant certain privileges to businesses that move towards a greener operation.

9.2 Future research direction

- Studies on effects of the components of the innovation variable – namely, business innovation, product innovation, and distribution innovation should be conducted.
- Studies on digital technology, innovation, green logistics, and sustainable organizational development that could affect business performance in road transport enterprises.
- Studies on innovation process, green logistics, and sustainable organizational development that could affect business performance in other industrial sectors should be conducted.

References

- Adebare, O., Mustakim, M., & Richard, A. O. (2021). Moderating Impact of Innovation Practices on Logistics Practices of 3PLs Service Provider in Malaysia Context. *Journal of Economics, Management and Trade*, 27(6), 1-12. DOI: 10.9734/jemt/2021/v27i630347
- Al-Minhas, U., Ndubisi, N. O., & Barrane, F. Z. (2020). Corporate environmental management: A review and integration of green human resource management and green logistics. *Management of Environmental Quality; Bradford*. 31(2), 431-450. DOI:10.1108/MEQ-07-2019-0161.
- Androniceanu, A.-M., Kinnunen, J., Georgescu, I., & Androniceanu, A. (2020). A multidimensional approach to competitiveness, innovation and well-being in the EU using canonical correlation analysis. *Journal of Competitiveness*, 12(4), 5.
- Aroonsrimorakot, S., Laiphrakpam, M., & Mungkun, S. (2022). Green Logistics (GL) for Environmental Sustainability: A Review in Search of Strategies for Thailand's GL Management. *ABAC Journal*, 42(2), 293-319.
- Arsawan, I. W. E., Koval, V., Duginets, G., Kalinin, O., & Korostova, I. (2021). The impact of green innovation on environmental performance of SMEs in an emerging economy. *The proceeding of the International Conference on Sustainable, Circular Management and Environmental Engineering (ISCMEE 2021)*, 03 May 2021 at Odesa, Ukraine, 01012.
- Ceniga, P., & Sukalova, V. (2020). Sustainable business development in the context of logistics in the globalization process. *SHS Web of Conferences, Globalization and its Socio-Economic Consequences*, 74, 04003.
- Ch'ng, P. C., Cheah, J., & Amran, A. (2021). Eco-innovation practices and sustainable business performance: The moderating effect of market turbulence in the Malaysian technology industry. *Journal of Cleaner Production*, 283, 124556.
- Chege, S. M., Wang, D., & Suntutu, S. L. (2020). Impact of information technology innovation on firm performance in Kenya. *Information Technology for Development*, 26(2), 316-345.
- Chidchob, T., & Pianthong, N. (2020). Effect of Driving Force, Knowledge Management, Green Supply Chain Management on Competitiveness and Business Performance of Manufacturing Industries in Thailand. *International Journal of Environmental Science*, 5.
- Cioca, L. I., Ivascu, L., Turi, A., Artene, A., & Gaman, G. A. (2019). Sustainable development model for the automotive industry. *Sustainability*, 11(22), 6447.
- D'Attoma, I., & Ieva, M. (2022). The role of marketing strategies in achieving the environmental benefits of innovation. *Journal of Cleaner Production*, 342, 130957.

- Dzwigol, H., Trushkina, N., Kvilinskyi, O. S., & Kvilinskyi, O. S. (2021). Green logistics as a sustainable development concept of logistics systems in a circular economy *Proceedings of the 37th International Business Information Management Association (IBIMA), 30-31 May 2021, Cordoba, Spain, 10862-10874.*
- Exposito, A., & Sanchis-Llopis, J. A. (2018). Innovation and business performance for Spanish SMEs: New evidence from a multi-dimensional approach. *International Small Business Journal, 36*(8), 911-931.
- García-Granero, E. M., Piedra-Muñoz, L., & Galdeano-Gómez, E. (2018). Eco-innovation measurement: A review of firm performance indicators. *Journal of cleaner production, 191*, 304-317.
- Herman, H., Hady, H., & Arafah, W. (2018). The influence of market orientation and product innovation on the competitive advantage and its implication toward Small and Medium Enterprises (UKM) performance. *International Journal of Science and Engineering Invention, 4*(08).
- Hermundsdottir, F., & Aspelund, A. (2021). Sustainability innovations and firm competitiveness: A review. *Journal of Cleaner Production, 280*, 124715.
- Hysa, E., Kruja, A., Rehman, N. U., & Laurenti, R. (2020). Circular economy innovation and environmental sustainability impact on economic growth: An integrated model for sustainable development. *Sustainability, 12*(12), 4831.
- Imaz, O., & Eizagirre, A. (2020). Responsible innovation for sustainable development goals in business: An agenda for cooperative firms. *Sustainability, 12*(17), 6948.
- Janphotanukul W., Rojanasang C., & Angsuchoti S., (2018). Causal Model of Collaboration between Truck Transport Operators and Ship Exporters. in Thailand. *Songklanakarin Journal of Management Sciences, 35*(2), 55-80.
- Jawaad, M., & Zafar, S. (2020). Improving sustainable development and firm performance in emerging economies by implementing green supply chain activities. *Sustainable Development, 28*(1), 25-38.
- Jermisittiparsert, K., Namdej, P., & Somjai, S. (2019). Green supply chain practices and sustainable performance: moderating role of total quality management practices in electronic industry of Thailand. *International Journal of Supply Chain Management, 8*(3), 33-46.
- Kaiyawan, Y. (2022). Preparing Basic Data for Analysis of Structural Equation Modeling Using AMOS. *Journal of Science and Technology Phetchabun Rajabhat University, 2*(2), 1-11.

- Karaman, A. S., Kilic, M., & Uyar, A. (2020). Green logistics performance and sustainability reporting practices of the logistics sector: The moderating effect of corporate governance. *Journal of Cleaner Production*, 258, 120718.
- Khan, M. T., Idrees, M. D., Rauf, M., Sami, A., Ansari, A., & Jamil, A. (2022). Green Supply Chain Management Practices' Impact on Operational Performance with the Mediation of Technological Innovation. *Sustainability*, 14(6), 3362.
- Kumar, N., Brint, A., Shi, E., Upadhyay, A., & Ruan, X. (2019). Integrating sustainable supply chain practices with operational performance: an exploratory study of Chinese SMEs. *Production Planning & Control*, 30(5-6), 464-478.
- Lee, Y. H., & Seo, Y. W. (2018). Strategies for sustainable business development: utilizing consulting and innovation activities. *Sustainability*, 10(11), 4122.
- Ministry of Commerce. (2022). *DBD Data Warehouse Business data warehouse*. Retrieved 1 April 2022, From: <https://datawarehouse.dbd.go.th/>.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2021). *Framework of the National Economic and Social Development Plan, No. 13, "Transforming Thailand into a Value-Creating Economy. Society moves forward with sustainability" (Transformation to Hi-Value and Sustainable Thailand)*. Retrieved 1 April 2022, From: <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=plan13>.
- Ministry of Transport. (2020). *Volume of domestic cargo classified by mode of transportation*. Retrieved 1 April 2022, From: <https://data.go.th/dataset/freight>.
- Pintuma, S., & Aunyawong, W. (2021). The effect of green supply chain management practices on environmental, operational, and organizational performances of seafood manufacturers in Thailand. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 13(2), 33-48.
- Richnák, P., & Gubová, K. (2021). Green and reverse logistics in conditions of sustainable development in enterprises in Slovakia. *Sustainability*, 13(2), 581.
- Seman, N. A. A., Govindan, K., Mardani, A., Zakuan, N., Saman, M. Z. M., Hooker, R. E., & Ozkul, S. (2019). The mediating effect of green innovation on the relationship between green supply chain management and environmental performance. *Journal of cleaner production*, 229, 115-127.
- Siddh, M. M., Soni, G., Jain, R., & Sharma, M. K. (2018). Structural model of perishable food supply chain quality (PFSCQ) to improve sustainable organizational performance. *Benchmarking: An International Journal*, 25(7), 2272-2317. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0003>

- Silvestre, B. S., & Tırca, D. M. (2019). Innovations for sustainable development: Moving toward a sustainable future. *Journal of cleaner production*, 208, 325-332.
- Stal, H. I., Bengtsson, M., & Manzhynski, S. (2022). Cross-sectoral collaboration in business model innovation for sustainable development: Tensions and compromises. *Business Strategy and the Environment*, 31(1), 445-463.
- Suksawang, P. (2014). The Basics of Structural Equation Modeling. *Princess of Naradhiwas University Journal*, 6(2), 136-145.
- Teixeira, C. R. B., Assumpção, A. L., Correa, A. L., Savi, A. F., & Prates, G. A. (2018). The contribution of green logistics and sustainable purchasing for green supply chain management. *Independent Journal of Management & Production*, 9(3), 1002-1026.
- Tjahjadi, B., Soewarno, N., Hariyati, H., Nafidah, L. N., Kustiningsih, N., & Nadyaningrum, V. (2020). The role of green innovation between green market orientation and business performance: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 173.
- Tommasetti, A., Singer, P., Troisi, O., & Maione, G. (2018). Extended theory of planned behavior (ETPB): investigating customers' perception of restaurants' sustainability by testing a structural equation model. *Sustainability*, 10(7), 2580.
- Trivellas, P., Malindretos, G., & Reklitis, P. (2020). Implications of green logistics management on sustainable business and supply chain performance: Evidence from a survey in the Greek agri-food sector. *Sustainability*, 12(24), 10515.
- Udriyah, U., Tham, J & Azam, S. (2019). The effects of market orientation and innovation on competitive advantage and business performance of textile SMEs. *Management Science Letters*, 9(9), 1419-1428.
- Vidal, N., Croom, S., Spetic, W., Marshall, D., & McCarthy, L. (2018). Impact of Social Sustainability Orientation and Supply Chain Practices on Operational Performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(12), 2344.
- Vienazindiene, M., Tamuliene, V., & Zaleckiene, J. (2021). Green Logistics Practices Seeking Development of Sustainability: Evidence from Lithuanian Transportation and Logistics Companies. *Energies*, 14(22), 7500.
- Wai Peng Wong & Chor Foon Tang. (2018). The major determinants of logistic performance in a global perspective: evidence from panel data analysis. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 21(4), 431-443. DOI:10. 1080/ 13675567. 2018. 1438377
- Wang, D., Liu, W., & Liang, Y. (2022). Green innovation in logistics service supply chain: the impacts of relationship strength and overconfidence. *Annals of Operations Research*. 1-31.

- Wongwilai, S., & Hotrawaisaya, C. (2022). The Effects of Innovation Management, Supply Chain Management, and Freight Forwarder Potential on Service Competitiveness of Road Transportation Entrepreneurs in Thailand. *International Journal of Mechanical Engineering*, 7(1), 6178-6187.
- Yingfei, Y., Mengze, Z., Zeyu, L., Ki-Hyung, B., Avotra, A. A. R. N., & Nawaz, A. (2022). Green logistics performance and infrastructure on service trade and environment-measuring firm's performance and service quality. *Journal of King Saud University-Science*, 34(1), 101683.

How to cite this article: Kemkanit Sanyanunthana, Wanchai Rattanawong & Varin Vongmanee. (2023). The Study Information Technology Assessment for Transportation Business with SCOR Digital Standard and COBIT2019 Standard by CMMI Mode. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 9(2), 141-158.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v9i2.266764>

Received:	March	07, 2023
Revised:	April	10, 2023
Accepted:	May	25, 2023

The Study Information Technology Assessment for Transportation Business with SCOR Digital Standard and COBIT2019 Standard by CMMI Model

Kemkanit Sanyanunthana^{1*}, Wanchai Rattanawong² and Varin Vongmanee³

Abstract

The research aims to study the evaluation model of information technology for transportation businesses on appropriate services using SCOR digital standard (DS) and COBIT2019 framework through the CMMI method. The study emphasizes evaluating the transportation business service by studying basic information through various and suitable dimensions with the mixed method. The received data were to create the interview form assessed by three information technology experts, then used to interview five executives (president or vice-president of the technological management officers) and twelve involved personnel with direct experience in management and transport business service according to the SCOR DS and COBIT2019 framework, which includes ITS, DSS 01-06, and MEA02, a total of 24 Indicator/Process from 17 respondents. The results were assessed using CMMI model software and interpreted the data by level indication concordant with the contributions that occurred authentically. The result revealed from all experiences of the respondents' professionalism that all of the evaluation results as the overall image could reach the passing level from beginning to moderate only (Level1-3). Hence, it has to improve and develop services continuously and in various processes to meet the conclusion and bring the standardized performance to do the new paradigm standard, which can perfectly enhance the measurement of performance effectiveness according to the indicators, including making a conclusion of the result for criteria development of the organizational evaluation to be Smart capable of entering the sustainable digital transformation.

Keywords: Information technology assessment, Transportation business, SCOR digital standard

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC), E-mail: kemkanit@gmail.com

²⁻³ School of Engineering, University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC),
E-mail: wanchai_rat@utcc.ac.th, varin_von@utcc.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การศึกษาการประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจขนส่งด้วยสคอ์ดิจิตัล สแตนด์ดาร์ด และโคบิต2019 ด้วยซีเอ็มเอ็มไอโมเดล

เขมขนิษฐ์ แสนย่นันท์ธนะ^{1*}, วันชัย รัตนวงศ์² และ วรินทร์ วงมณี³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจขนส่งด้านบริการที่เหมาะสมโดยใช้สคอ์ดิจิตัลสแตนด์ดาร์ด และกรอบมาตรฐาน COBIT2019 โดยวิธี CMMI เน้นประเมินการบริการธุรกิจขนส่ง โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานในด้านมิติต่างๆ ที่เหมาะสม ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์ ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน และนำแบบสัมภาษณ์นี้ไปใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ระดับประธานหรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเทคโนโลยีจำนวน 5 คน และบุคลากรปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน ที่มีประสบการณ์ตรงในการจัดการบริการของธุรกิจขนส่งตามหลักการของสคอ์ดิจิตัลสแตนด์ดาร์ด และกรอบโคบิต 2019 ประกอบด้วย ITS, DSS 01-06 และ MEA02 จำนวน 24 ตัวชี้วัด/กระบวนการ จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 17 คน และนำมาผลจากแบบสัมภาษณ์ประเมินด้วยซีเอ็มเอ็มไอโมเดลซอฟต์แวร์ ผลการแปลข้อมูลระดับตามผลงานที่เกิดขึ้นจริงจากประสบการณ์ความเชี่ยวชาญของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด ผลวิจัยพบว่าการประเมินทั้งหมดภาพรวมอยู่ในขั้นผ่านที่ระดับต้นไปถึงระดับกลางเท่านั้น (Level 1-3) ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องหลายกระบวนการ เพื่อสรุปและนำแนวทางมาตรฐานการดำเนินงาน จัดทำมาตรฐานกระบวนการทัศน์ใหม่ อันจะช่วยสนับสนุนการวัดประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้สมบูรณ์ รวมทั้งสรุปผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินองค์กร ให้สามารถเข้าสู่ยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจขนส่ง สคอ์ดิจิตัลสแตนด์ดาร์ด

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, อีเมล: kamkanit@gmail.com

²⁻³ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, อีเมล: wanchai_rat@utcc.ac.th, varin_von@utcc.ac.th

1. Introduction

These days numerous leading organizations in Thailand need to create the best practices or a standard as a guideline for preparing the information system for the readiness of the digital transformation era under the information technology governance by using the COBIT2019 framework. Hence, if an organization requires smart transportation, it has to bring such a system to compare with the logistics standard: SCOR digital standard (DS) for evaluating the transportation services and developing to reach higher potential from highly competitive business. Therefore, transportation entrepreneurs must adapt and improve performance characteristics to rapidly respond to customer services in every aspect within the consistently changing environment. Furthermore, it has to improve the internal control to generate the performance evaluation that helps an organization realize that it needs improvement and how to improve it (ISACA, 2018). By this assessment, the data from the performance measurement uses to analyze for developing the system of operations and service management. Therefore, it has to determine the indicators to help the performance reach clarity. This performance evaluation selects the suitable digital standard indicators and COBIT2019 framework, assesses the CMMI model to improve the performance

process and service to generate smart transportation and increases the service values and effectiveness according to the standardized enterprise governance for information technology (EGIT) (ITGI, 2018), for supervising the logistics industry and supply chains according to the universal standard (ISACA, 2019).

2. Research's objective

To study the evaluation model of information technology for transportation business on appropriate services using SCOR digital standard (DS) and COBIT2019 framework by CMMI method.

3. Conceptual framework

This research framework expresses the overall strategies and supporting activities for the research and research techniques according to objective and internal control of the management by the information technology for transportation and external determination to recruit the indicators of service management for evaluating the qualities suitable to the transportation business, including using the capability maturity model integration (CMMI) evaluation for the quality measurement of the operation pursuing the connected strategies as shown in Figure 1 and Table 2.



Figure 1 Conceptual framework for methods

Figure 1 is a crucial step of the research process that brings the SCOR digital standard (DS) and (DITP, 2021) ELMA criteria to evaluation through analysis from the COBIT 2019 framework. All seventeen processes are from two domains (Figure 2), including the information technology and digital indicator for transportation, to develop for digital transformation through the evaluation via the CMMI program for meeting the transporting standard of the internal control assessment. It will provide the levels of organizational performance before planning and improving the processes of conducting, following and monitoring, adapting and improving, including developing to achieve a higher standard. All details of the hierarchy indicator used to test, evaluate, and describe are in Table 2.

4. Literature review

The research emphasizes studying the appropriate SCOR digital standard (DS) indicators and COBIT 2019 framework for the transportation business. Besides, it evaluates

with CMMI model that all managers at every level have to use as a tool to control their performance to assess the quality for generating the guideline of developing the technology for organizational management, which consists of principles and theories as follows:

4.1 SCOR digital standard (DS)

The Association for supply chain management (ASCM, 2021), APICS (2017) which is a leading organization globally in the transformation, announces to use of the digital standard to refer to the supply chain operation because of the utmost essential improvement since the establishment of the SCOR in 1996 (The Supply Chain Council: SCC, 2010). The new digital standard (DS) framework is improved to be modern for combining all indicators with flexibility, economy, sustainability, and standardized criteria of process transformation supporting retail trading, strategic provision, and strategic coordination of the supply chain overall. (Figure. 1) to self-assess, and evaluate the

organization and supply chain. It enhances creating bases of the process for digital investment until 2030 The development of SCOR digital standard (DS) is from various expertized groups to let the organization have novel guidance for measuring and improving their supply chain to the growth in the

industries covered more. It enhances the organization's reach potential. The use of the model is aware of all six main processes as follows: plan, source, make, deliver, return, and enable. These processes are added to the evaluating criteria, as shown in Figure 2.

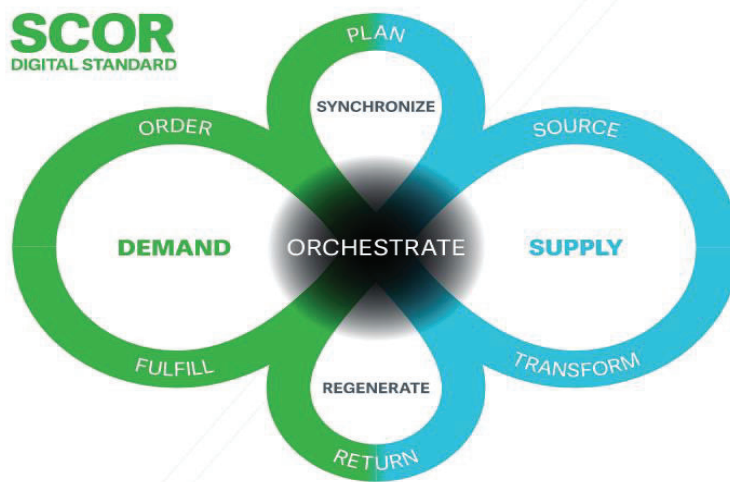


Figure 2 SCOR Digital standard (DS)

Source: Association for Supply Chain Management (ASCM, 2022)

Figure 2 a supply chain, a set of activities that continuously moves without starting or stopping from one process to another. Therefore, increasing the orchestrate is to realize the significance of strategies, business criteria, technologies, and human resources with the directions covering and creating a more effective supply chain. Hence, the study of basic secondary information on the transportation business to create digital transformation is the criteria of the COBIT2019 framework following crucial business strategies that have to possess processes on the information

technology (IT) to support every stage starting from planning, operating, supervising, following, and evaluating the results of crucial strategic management.

4.2 COBIT 2019

COBIT is control objectives for information and related technology, a framework created by ISACA for information technology management and information technology governance. managing to reach transformation (ISACA, 2018), it has to be concordant with strategic management for the same goals, such as ISO, COSO, and COBIT, as practical frameworks.

COBIT has been developed and improved until the 2019 generation. It combines good governance of the standardized framework management for information technology (IT) to focus on the standard criteria improvement from the Enterprise Governance for information technology (EGIT) that how to improve and which ways to develop and extend the values to get more benefits according to good governance for achieve purposes. Hence, the COBIT2019 framework is for studying and developing. It divides into 40 processes in 5 domains as follows: 1) Evaluate, Direct and Monitor (EDM), 2) Align, Plan and Organize (APO), 3) Build, Acquire and Implement (BAI), 4) Deliver, Service and Support (DSS), and 5) Monitor, Evaluate and Assess (MEA). The research proposes only uses Deliver, Service and Support (DSS), and 5. Monitor, Evaluate and Assess (MEA). This research proposes the result only the use of Deliver, Service and Support (DSS), 6 Indicators/Process: DSS01-06 and Monitor, Evaluate and Assess (MEA) for 1 Indicator/Process: MEA02-Managed System of internal control (ISACA & CMMI Performance Solution, 2022), selects only two domains and 7 Indicators/Process by focusing on service management, as shown in the red frame of Figure 3.

Concerning Figure 3 is a framework for trying out the service management evaluation to help develop the operational process using the COBIT2019 framework to

enable the organization to manage, monitor, follow, and evaluate the results pursuing the main goals, both managers and practitioners. Furthermore, it applies to control the business risks on projects organization that can measure effectiveness clearly and directly to the targets. Moreover, it can construct the digital transformation by expressing the

relationship of the COBIT2019 framework to assess the quality per indicators and enterprise governance for information technology in a global logistics company.

4.3 Information Technology in Transportation

Information technology is in every operating process, such as managing information and resources of the transporting system, such as database administration (DBAD) development, facilities management (DCMA), information technology infrastructure (ITOP), methods and tools (METL), storage management (STMG), the mobile application for transportation, etc., including the quality increase from high technology relevant the smart transportation, ITS: Intelligent transportation system (ITS), information technology management, data sharing and interoperability, transportation applications and information dissemination, and transportation applications of web technologies in applying web technologies, the focus in the digital transformation will be on advances in real-time technologies and push technologies. All of them are the resources that enable sustainable development.

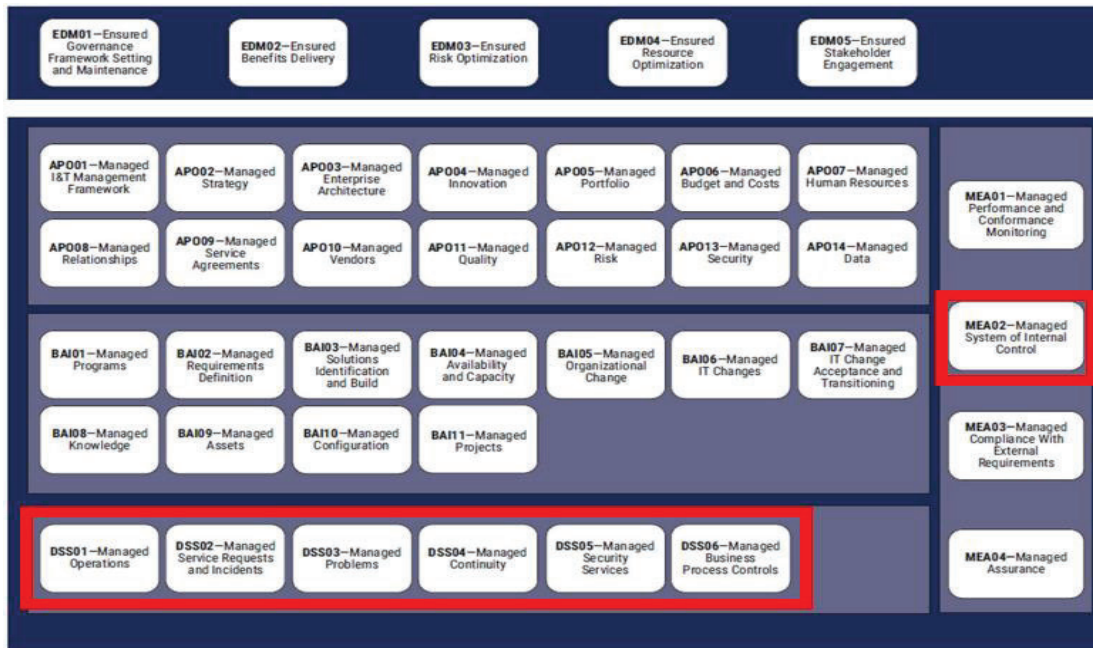


Figure 3 COBIT2019 Process Reference Model Source: (ISACA, 2019)

4.4 CMMI: Capability Maturity Model Integration

The model helps the organization improve the operational process effectively and efficiently, reducing the risks in the software development process, products, and services. It is generated by the software engineering institute, Carnegie Mellon University, USA. (CMMI Specifications, 2021). CMMI is universally acceptable. If any organization is assessed by the CMMI evaluation at a high level of 4-5, it is considered such an organization has excellent products. The

development processes are credible among customers and can guarantee contributions. This model is successful from the model of systematic engineering capability from the alliance group of electronic industries to prepare for the mechanism of process adjustment by mixing the model over the disciplines in the descriptive form. CMMI is really suitable for an organization that needs to evaluate the competencies within each aspect of the process on professionals according to the CMMI model, as shown in Figure 4.

CMMI's Maturity Levels		
	Level 5 Optimizing	The organizational process is stable and flexible. For this final step, the organization is in the stationary state of improvement and responds to the change for developing to create novel innovations or high technologies.
	Level 4 Quantitatively Managed	The organization measures the quality well and controls it better. It works with qualitative data to determine the predictable process. It is concordant with the stakeholders' needs. Besides, the business reduces the risks by the in-depth information, which can solve the defects of the process from the efficient information.
	Level 3 Defined	The organization works more proactively than defensively to reach the standard all over that organization to recommend the project, program, and portfolio. Various businesses perceive the defects, ways to solve them, and goals to improve.
	Level 2 Managed	It has a level of successful project management. The project 'plans, performs, measures, and controls.' However, many problems have to be adapted and improved.
	Level 1 Initial	The process is viewed as unpredictable and has the interactive response as 'Work is complete, but it usually delays and exceeds the budgets.' It is the lowest step a business can discover that it is encountering an unpredictable environment with high risks and efficiency lack.

Figure 4 CMMI's Maturity Levels

Figure 4 shows the model as a screen with a maturity level starting from 1-5. The level of evaluation according to the conducted contributions of the organization has to reach 4 and 5 levels, considered high maturity. It has to develop, adapt, and grow continuously to respond to the needs of customers and stakeholders. It is the CMMI's goal to create credible environments, develop products, and improve services to be better consistently and proactively with effectiveness and efficiency.

4.5 Balanced Scorecard (BSC)

A strategic management system is for indicating and adjusting the business functions, internal and external organizations to lead to the practical evaluation that helps the organizations reach concordance and harmony. Moreover, it emphasizes what is crucial for organizational success. The factors supporting

success consist of four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning & growth perspective (Kaplan et al., 2017).

5. Methodology

5.1 Research method

This research studied the techniques used with the research as the mixed methods, which comprises quantitative data and qualitative data. Then the data was used to create the interview form by evaluating thirteen experts for adjustments and recommendations.

5.2 Population and sample

The researcher brought this form to interview 5 managers and 12 personnel, 17 person total, of the corporates relevant to information technology use.

5.3 Research instruments

This interview form is used to interview executives and workers.

5.4 Data collection

The data used to compare the transport business factors, which consisted of ITS01 – ITS09 and evaluated the CMMI forms according to five levels, specifically the information technology service management for transportation business only of the SCOR digital standard (DS) Indicator as a base for recruiting and categorizing the groups as the principles of strategic management that used information technology and digital from the COBIT2019 framework (ISACA, 2018)

5.5 Data analysis

The purpose is to evaluate the crucial processes using the Domain: Deliver, Service and Support (DSS) for the organization to supervise and evaluate the strategic alternatives, monitor the operations management concordant with the service management, (ISACA & CMMI Performance Solution, 2022) and follow the strategic success. The research selects two domains with seven processes: 1) Deliver, Service and Support (DSS) (six processes; DSS01-06), and 2) Enterprise Management Associates (EMA) (1 process; EMA02) (Figure 2). All of these have shown in Table 1 as follows:

Table 1 Comparison of SCOR DS between Hierarchy Indicator and COBIT2019

COBIT2019	SCOR DS	Assessment IT of Transportation
Domain: Deliver, Service and Support (DSS) DSS01 Managed operation DSS02 Managed service requests and incidents DSS03 Managed problems DSS04 Managed continuity DSS05 Managed security services DSS06 Managed business process controls Domain: Enterprise Management Associates (EMA) EMA02 Managed System of Internal Control	OE4 Data, Information, and Technology OE4.1 Define Supply Chain Data, Information and/or Technology Requirements OE4.2 Identify Technology Solution Alternatives OE4.3 Develop the Architecture Plan OE4.4 Select Preferred Technology Solution OE4.5 Plan and Approve an Implementation Roadmap OE4.6 Pilot and Deploy Technology Solution OE4.7 Maintain, Improve, or Retire Technology (ies)	ITS: Intelligent transportation system (ITS) ITS01: Intelligent transportation technologies ITS02: Wireless communications ITS03: Computational technologies ITS04: Floating car data/floating cellular data ITS05: Sensing ITS06: Intelligent transportation applications ITS07: Cooperative systems on the road ITS08: Smart transportation – new business models

Table 1 Comparison of SCOR DS between Hierarchy Indicator and COBIT2019 (Cont.)

COBIT2019	SCOR DS	Assessment IT of Transportation
	OE4.8 Govern Data Integrity and Accountability	ITS09: Transportation Management System (TMS) ITS10: Optimal Use of road traffic and travel data ITS11: Continuity of traffic and freight management ITS Services ITS12: ITS road safety and security applications ITS13: Linking the vehicle with the transport infrastructure

Table 1 is the studied basic information on authentic operation for the organization, (DITP, 2021) a guide for research conduction. The study recruited criteria to evaluate the quality, then brought them to be analyzed by the experts on transportation, which were managers of information technology service management (7 persons) and personnel involved with the operation (10 persons). It is a comparison according to the ELMA criteria covering all seven transporting fields, a total

of 17 persons. The conductions are as follows: 1) they concluded from the purposes and operations meeting the standardized IT for transportation service, including the logistics and supply chain. The arithmetic mean of the data distributed by F = Frequency of data. Which quantity can be calculated using the formula as follows:

Substituted the value from the formula
 x = Value of data
 n = Sum of all frequency

Table 2 Rating scale of process achievement according to SCOR DS/Score Range

Marker	N	P	L	F
Definition	Achieved			
	Not	Partially	Largely	Fully
Achievement Criterion (%)	0-15	>16-50	>51-85	>86-100

From Table 2, the criteria used to compare with Table 1: Rating scale of process achievement according to the SCOR digital

standard (DS) as the score range used to evaluate the test results of interview response per the managers and practitioners development

process on the transportation business (17 respondents), resulting in the initiative duration of operation at the value of N, P, L, F, as shown in the mentioned Table.

6. Results

The study guideline for doing the information technology internal audit (Mer-ryana, et al., 2022), is information technology good governance for organizing the internal controlling system, as well as the strategies and analysis process for managing the information technology service management. The researcher studied the fundamental data from various dimensions, selected the mixed methods, and brought the information to create the interview form following the information technology experts' evaluation. Such an interview form was for interviewing five managers and twelve personnel, a total

of seventeen persons, of the corporates using the information technology system for operating. The data used to compare with the transport business factor consisted of ITS01 – ITS09 (Table 2) and identified level 1 - level 5 (Table 1) according to the authentic results from the experiences and professionals of all interviewees. The information brought to find out the guidelines for organizing the standardized New Paradigm from the COBIT and SCOR digital standard (DS) framework, which would support the measurement of operational efficiency of the transportation business to adjust and improve the indicator to be complete, including concluding the developmental result of the criteria to evaluate the organization and write the report of research according to the research methodology, as shown in Figure 5.

COBIT2019 Assessment of IT System for Transportation Indicator	
DSS01 Managed operation	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.1, OE4.2, OE4.3, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS07, ITS09
DSS02 Managed service requests and incidents	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS06, ITS08, ITS09
DSS03 Managed problems	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08 ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08 ITS09
Level 3	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01
DSS04 Managed continuity	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09

Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01
DSS05 Managed security services	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS0
DSS06 Managed business process controls	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
EMA02 Managed System of Internal control	
Level 1	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 2	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4.8, ITS01, ITS02, ITS03, ITS04, ITS05, ITS06, ITS07, ITS08, ITS09
Level 3	OE4.1, OE4.2, OE4.3, OE4.4, OE4.5, OE4.6, OE4.7, OE4

Figure 5 Maturity COBIT2019 & SCOR DS Assessment of IT System for Transportation

From Figure 5, the data analysis is from the questionnaire which brought the COBIT to be as the framework: The first part brought the digital standard (DS) Indicator, which is OE4 Data, information technology, eight indicators: OE4.1- OE4.8 (Table 1) to evaluate using CMMI (Keneth et al., 2019). For the data analysis starting from level 1, the lowest emphasizes the Initial, the moderate level. level 2 focuses on Managed, until level 3, the highest, emphasizes Defined. If required to develop the service management in the digital transformation, it should improve all processes to be up

to level 4-5 rapidly and focus on the process of service quality construction.

Part 2: Information technology system is for transportation indicator entitled ITS: Intelligent transportation system (ITS) (Table 2) consisting of nine indicators: ITS01 - ITS09, evaluated according to the COBIT process. Applying operation enhances quality and service development. It is a part of creating digital transformation of the transporting business. The evaluating results of CMMI illustrate as level, as shown in Table 3 and Figure 5 as follows:

Table 3 CMMI scale of ratings

COBIT 2019 Process	CMMI scale of ratings and Maturity Level					Capability Level Achieved
	1	2	3	4	5	
DSS01	F	F	L	N	N	Level 3, 71%
DSS02	F	F	p	N	N	Level 2, 80%
DSS03	F	F	P	N	N	Level 2, 89%

Table 3 CMMI scale of ratings (Cont.)

COBIT 2019 Process	CMMI scale of ratings and Maturity Level					
	1	2	3	4	5	Capability Level Achieved
DSS04	F	F	P	N	N	Level 2, 74%
DSS05	F	F	P	N	N	Level 2, 88%
DSS06	F	F	P	N	N	Level 2, 71%
MEA02	F	F	L	N	N	Level 3, 71%

Table 3 concludes the results from the COBIT analysis selecting only DSS01-06 and EMA02 through CMMI evaluation with level

1-5. However, it can evaluate only to the highest level of level 3, as shown in Figure 6.



Figure 6 Ratings and maturity level chart

According to Figure 6, the COBIT selected in this research used only seven processes to evaluate the service management in SCOR DS from OE4 Data, Information technology of 8 indicators for transportation evaluation, which used the intelligent transportation system (ITS) of 9 indicators, a total of 17 indicators. The assessment results arrange as follows:

The value of level 1 must have the sub-process as the process of COBIT, comparing the achievement criterion at the F level (fully achieved) before up to a higher level. After all, 17 processes were evaluated; the

standard was high and could pass to level 2 in every process.

The level 2 value, a number of all sub-processes at the COBIT process, comparing the achievement criterion at the F level (Fully achieved) before up to a higher level could pass to level 3 in every process.

The level 3 value for all of the sub-processes at the COBIT process, compared to the achievement criterion at the L level (largely achieved) for two processes together with the improvement ways, which consisted process of:

1. DSS01 Managed operation: it should develop the information and technology delivery of products performance and the results of service according to the set plan, co-ordinate and do the activities and steps of performance necessary for giving services of information and technology both internal and external, including conducting according to the operation as the standard determined in advance, and necessary investigation activities.

2. MEA02 Managed system of internal Control: it should continuously develop the follow and evaluation of controlling environments, including self-evaluation and self-awareness. It helps the management department indicate the defects to control, which is ineffective and to start improving, planning, organizing, and maintaining the standard for evaluating the internal control and effectiveness of process control.

The level 3 value for all sub-processes at the COBIT process, compared to the achievement criterion at Level P (partially achieved) for five processes, together with the improved methods consisting of as follows:

1. DSS02 Managed service requests and incidents: it should improve the effectiveness and reduce the disruption through the urgent solution for questions and events of the users, evaluate the effects of change and manage the serving situations, edit the users' requests, and recover the service to respond to the situations.

2. DSS03 Managed problems: it should adjust the increase of work readiness and

servicing levels, reduce costs, improve convenience and satisfaction of the customers by reducing the number of operating problems, and indicate the real causes, which are parts of the solutions.

3. DSS04 Managed continuity: it should develop the adaptation quickly, continue the business and maintain the work readiness of resources and information to be at the level accepted by the organization in case of disruption significantly, such as threat, opportunity, and need.

4. DSS05 Managed security services: it should develop the business effect reduction from the gap and event of information safety in operation.

5. DSS06 Managed business process controls: it should develop the maintenance of information completeness and safety of information properties managed within the business process in the organization or operation that employs external persons. The sub-process in the level 4 -5 values reveals that according to the research evaluation, no organization can develop until it reaches these levels. If it can improve the process to achieve such high levels perfectly, it will generate digital transformation the most in developing the information technology service management system. It helps enhance the operation and service of every business sector.

7. Discussion and conclusion

For the expected benefits of this study, it intends to use the SCOR DS Indicator

emphasizing the Orchestrate as the main, by using OE4 Data, Information, and Technology Indicator together with Transportation Indicator and using them to operate, monitor, follow, and evaluate the information technology internal audit quality, which categorizes the group according to COBIT2019 framework principles (Muhammad et al., 2020), bring the selection results of related indicators and transporting information to assess through the CMMI method shown in Table 1. For data analysis, the researcher did the contents analysis techniques by categorizing information into groups per various points, then analyzed causes and effects using the objectives and research conceptual ideas as a frame to analyze the management forms. After that, the researchers mapped pursuing the strategic business of such transportation management to create a new paradigm (Steven et al., 2022). In addition, the research results showed the indicators of which qualities are appropriate to the transportation business as the enterprise governance for information technology (EGIT) standard for fundamental supervision to develop the digital transformation sustainably (Svetlana et al., 2019). Besides, it increases the qualitative managing potentials and competitive capacity as the universal standard changeable according to the innovative management and brings information technology and digital to use for the maximum benefits. It can describe the research results according to the research principles of the balanced scorecard (BSC) as follows:

7.1 Financial Perspective

From the research operation, by interviewing managers' performance, every indicator needs to use budgets for operating. The research data collection on transportation is considered one of the most necessary components to determine the cost and reduce it over a long period. Various corporations try to find the efficient methods and utmost worth for continuing service by investing in information technology service management to implement and reduce work time, increasing incomes by accepting more work quantity and getting higher revenues relatively, for instance.

7.2 Customer Perspective

According to the research performance through the interview of managers such operation emphasizes information technology service management and qualitative digital to respond to the service and customers' needs, such as correctness, quickness, safety, cost saving, and quality possession. These are the most important both in transportation and person.

7.3 Internal Process Perspective

The operational measurement has to focus on internal control by evaluating, following, and controlling the internal process according to the SCOR DS and COBIT2019 principles of the transporting business. Both managerial and operating departments emphasize products and services which can satisfy the customers from the transportation, the average time of operation, transportation process, and delivery management using

information technology service management systems as crucial instruments for operating and developing the organization.

7.4 Learning & Growth Perspective

Evaluating with CMMI according to the COBIT 2019 framework is a goal of the organization to develop until it reaches level 5 to be ready for the digital transformation. The necessary components include process, business model and scope, and organizational culture. The model still benefits the organization required to improve all processes with continuity. Moreover, it is flexible to create the servicing innovation and respond to the changeable industry following the learning and growth perspective.

8. Recommendation

According to this research, the transportation business factor emphasizes service management relevant to the decision-making process of the enterprises or transporting requirements that have to conduct by the digital transformation. It has to consist of the factors getting from 5 Key Benefits of COBIT 2019, which include: Customization: COBIT2019 has 40 purposes and managing and supervising the process, which can use especially appropriate to the business or organization, such as transportation business, Integration: COBIT is to mutually work with other ways and frameworks, such as DevOps and ITIL, including SCOR digital standard (DS) (Keysha et al., 2022). It makes all performance easier. Performance: COBIT optimizes efficiency

and effectiveness in every IT aspect and can propose the best instrument and guidance to use with any corporation. Direction: it is the same as COBIT management. It still focuses on information technology supervision concordant with the business goals perfectly. Meanwhile, it assures that the stakeholders understand and support the information technology initiative ideas and Evolution: this COBIT uses the open sources model to develop further with the world market. It is agreeable to the essential purposes of the SCOR digital standard (DS) development, which is to be in the same direction and apply to any business but with the information technology and digital system as a fundamental tool for operation in every sector of the organization.

8.1 Recommendations for implementing

This research represents basic information only. It still has an advanced level from further study to research about the SCOR digital standard (DS) and the benefits of using the new model for information technology service management for transportation according to the COBIT2019 framework (Maria et al., 2022). This contribution facilitates the evaluation based on the standardized foundation in Thailand from ELMA criteria to manage objects and optimize digital transformation (DITP, 2021). It can achieve the servicing strategic goals on transportation business factor by the Smart Transportation System. Furthermore, it realizes the usefulness of monitoring processes for the internal organization as the main, optimizing the

evaluation of the IT performance on the effective service management (Vladimir et al., 2022), and being able to plan the consistently strategic process transformation to develop the quality, improving the performance process appropriately for sustainable growth of the business. Digital transformation has to change its foundation in every aspect, such as strategic management, suitable supervision, business style, capability, culture, personnel, investment, or according to the developmental principles of the balanced scorecard to achieve the optimum development until it originates sustainable learning and growth in the future.

8.2 Future research direction

This study shows transportation business only. The techniques and information from this research can be applied to other appropriate Logistics and supply chain management businesses in the future.

9. Acknowledgement

This research recommended open-source software from IT Research Education. We would like to thank Mr. Nyoman Sujana Saputra, S.T., MTI. from Professional IT Consultant from Jakarta, Indonesia.

เอกสารอ้างอิง

- APICS. (2017). *SCOR Supply Chain Operations Reference (Version 12.0)*. Chicago: APICS.
- ASCM. (2021). *SCOR Process and the Supply Chain*. Retrieved 19 May 2021, From: <https://www.ascm.org>.
- DITP. (2021). *ELMA Pride of Thai Logistics Service Provider*. Retrieved 30 January 2021, From: <https://www.tradelogistics.go.th/ELMA/>.
- IEEE. (2021). *A Model for Understanding Project Requirements based on CMMI Specifications*. Retrieved 15 January 2022, From: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9659625>.
- ISACA. (2018). *COBIT 2019 Introduction and Methodology*. Illinois: ISACA.
- ISACA. (2018). *CobiT-4th Edition (Version 2019), 3 ed. Information Systems Audit and Control Foundation*. IT Governance Institute, Illinois: ISACA.
- ISACA. (2019). *COBIT2019 Framework Introduction and Methodology*. Illinois: ISACA.
- ISACA., & CMMI Performance Solution. (2022). *Build Capability, Drive Performance High-performance organizations around the world have achieved demonstrable, sustainable business results with CMMI*. Retrieved 10 May 2022, From: <https://cmmiinstitute.com/>.
- ITGI. (2018). *It Governance Global Status Report*. IT Governance Institute, Illinois: ITGI.

- Kaplan, R., & Norton, D. (2017). *The Strategy Focused Company*. Boston: Harvard Business School Press.
- Keysha S., Maulidia I., Tasya A., & Siti M., Candiwan. (2022). *Analysis of Information Technology Governance on Process Management Services and Management of Information Technology Security Using COBIT 2019 (Case Study: PT XYZ)*. Retrieved 18 January 2022, From: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10009924>.
- Maria N., Torcoroma V., & Dewar. (2023). *Systematic Mapping of Literature: Governance and IT Management Practices in Organizations, under the COBIT 2019 reference framework*. Retrieved 9 January 2023, From: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10035692>.
- Merryana, L., Ade, I., & Hendry, H. (2022). *Information Technology Governance Design in DevOps-Based E-Marketplace Companies Using COBIT 2019 Framework*. Retrieved 13 January 2023, From: <https://doi.org/10.29407/intensif.v6i2.18104>.
- Muhammad Y., Arry Akhmad A., Ian Joseph M., & Wervyan S. (2020). *Designing Information Security Governance Recommendations and Roadmap Using COBIT 2019 Framework and ISO 27001:2013 (Case Study Ditreskrimsus Polda XYZ)*. Retrieved 17 January 2021, From: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9310875>.
- Keneth, R.S.& Baker, E.R. (2019). *Process Improvement and CMMI for Systems and Software*. New York, Auerbach Publications.
- Steven, De., Wim, V., Anant, Joshi., & Tim, H. (2022). *Enterprise Governance of Information Technology: Achieving Alignment and Value in Digital Organizations*. Retrieved 19 January 2021, From: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-25918-1>.
- Svetlana, M., Igor, I., Carlos, J., Ann-Kathrin, L., & Vadim, K. (2019). *Balanced Scorecard for the Digital Transformation of Global Container Shipping Lines. Conference: Proceedings of the International Conference on Digital Technologies in Logistics and Infrastructure (ICDTLI 2019)*. Retrieved 15 September 2019. From: <https://www.atlantis-ress.com/proceedings/icdtli-19/125918543>.
- The Supply Chain Council: SCC. (2010). *Supply Chain Operations Reference Model*. United States of America: SCC.
- Vladimir, K., Karina, S., Elena, K., Daria, K., & Denis, S. (2022). *Assessment of transport enterprise readiness for digital transformation*, *Transportation Research Procedia*, 63(2022), 2710-2718.

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความประจำวารสาร

รองศาสตราจารย์ ชนกรรณ์	กฤษณกุลบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เรืองศักดิ์	แก้วธรรมชัย	บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (ซีพี กรุ๊ป)
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์	พิมพ์ดี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเจ้า
		คุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย	รัตนวงษ์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญพาวรรณ	วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ระพีพรรณ	พิริยะกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์	ฉิมะสังคนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย	พงศ์สิทธิกาญจนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์	เร้าชนชลกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์	จันทขโบล	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์	เทวดา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี	งามมีศรี	มหาวิทยาลัยราชชนนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	รัตนไพจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพรรณ	พิเชฐศิริประภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
ดร.เกียรติกุลไชย	จิตต์เอื้อ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา	โชติกลเสียว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์	ฤทธิ์บุญไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
ธนินทร์รัฐ	สิทธิเวชธนาศิริ	
ดร. รชฏ	ข้าบุญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ดร.สมคะเน	ยอดพราหมณ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
		ทหารลาดกระบัง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความประจำวารสาร

ดร.สุภาพร	เฟ่งพิศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศาลายา
ดร.วิญญู	ปรอยกระโทก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.เสาวนีย์	สมันต์ตรีพร	มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
ดร.ปริยาณัฐ	เอียบศิริเมธี	วิทยาลัยนครราชสีมา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2566)

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์	กฤษณบุต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เรืองศักดิ์	แก้วธรรมชัย	บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (ซีพี กรุ๊ป)
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร	กฤษณบุต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรรา	หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน	ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
ดร.เกียรติกุลไชย	จิตต์เอื้อ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์	รัตนโอฬาร	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
		เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยนันท์	เกิดพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร	อารีรัชกุลกานต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.วิญญู	ปรอยกระโทก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.เสาวนีย์	สมันต์ตรีพร	มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
ดร.ปริยาณัฐ	เอียบศิริเมธี	วิทยาลัยนครราชสีมา

นโยบาย

และเงื่อนไขในการพิจารณาบทความ (Journal Policies)

นโยบายและเงื่อนไขในการพิจารณาบทความ (Journal Policies)

1. เป็นบทความที่อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในศาสตร์ด้าน

(1) การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และ (2) การบริหารธุรกิจ

2. เป็นบทความที่มีการนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ หรือระบบใหม่

3. มีรูปแบบการพิมพ์ตรงตามรูปแบบของวารสาร

4. เป็นบทความที่ไม่มีคัดลอกผลงาน

5. บทความที่ส่งมาต้องไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ที่วารสารใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

6. บทความที่ส่งมาจะได้รับการประเมินคุณภาพเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการก่อน โดยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร โดยการพิจารณาแยกเป็น 2 กรณี คือ

6.1 ในกรณีที่บทความไม่ผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ บรรณาธิการจะแจ้งปฏิเสธการรับตีพิมพ์บทความ (Reject) พร้อมเหตุผล ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตสั้น ๆ ให้ผู้ส่งบทความได้รับทราบ

6.2 ในกรณีที่บทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการจะส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewers) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review)

6.3 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาถ้อยแถลงและประเมินบทความเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะพิจารณาว่าบทความนั้น ควรได้ลงตีพิมพ์ (Accept) หรือควรส่งคืนให้ผู้เขียนแก้ไขเพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง (Major/ Minor Revision) หรือควรแจ้งปฏิเสธการลงตีพิมพ์ (Reject)

6.4 กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจการตีพิมพ์บทความในวารสาร

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about3

การตรวจสอบการคัดลอก

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College

กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบบทความซ้ำ/คัดลอก (Duplications/ Plagiarism) ของบทความที่ส่งตีพิมพ์ในวารสาร ซึ่งอยู่ในระบบ ThaiJo ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ต้องที่มีเปอร์เซ็นต์ความคล้ายคลึงโดยรวมที่ยอมรับได้ต่ำกว่า 10% และในส่วนที่มีความคล้ายคลึงจะต้องมีการอิงอย่างเหมาะสมตามหลักวิชาการ

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about4

จริยธรรมการตีพิมพ์

1. บทความจะต้องมีรูปแบบตามหลักเกณฑ์ในการเขียนบทความวิจัย บทความวิชาการ และ บทความหนังสือตามรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
2. บทความที่ผ่านการคัดกรองจากกองบรรณาธิการจะถูกส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมินบทความโดยไม่เปิดเผยชื่อทั้งเจ้าของบทความและผู้ทรงคุณวุฒิ (Double-Blinded)
3. บทความที่ไม่ผ่านการคัดกรองเบื้องต้นจากบรรณาธิการ เจ้าของบทความจะได้รับหนังสือแจ้งพร้อมคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร และกองบรรณาธิการจะถอนบทความออกจากระบบทันที
4. บทความ เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน ทางกองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
5. กองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนไม่มีส่วนได้เสียในการพิจารณาบทความที่ส่งเข้ามาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ เจ้าของบทความต้องมียุติธรรมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ดังนี้
 - (1) ผู้เขียนบทความจะต้องไม่ส่งบทความที่เคยตีพิมพ์แล้ว หรือส่งบทความซ้ำซ้อนกับวารสารฉบับอื่น
 - (2) บทความที่ผู้เขียนส่งมาตีพิมพ์จะต้องไม่คัดลอกผลงานของตนเอง หรือของบุคคลอื่น
 - (3) เนื้อหาของบทความจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
 - (4) กรณีการวิจัยในมนุษย์จะต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และนำหลักฐานมาแสดงกับกองบรรณาธิการ

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน

1. ต้องรับรองว่าผลงานนั้นเป็นผลงานของตนเอง เป็นบทความใหม่และไม่เคยตีพิมพ์วารสารใดมาก่อน
2. ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย/บทความทางวิชาการ ไม่บิดเบือน เสริมแต่งข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่นตามรูปแบบที่วารสารกำหนด หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในบทความตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความด้วย
4. ต้องเขียนบทความวิจัย/บทความทางวิชาการ และการอ้างอิงให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน “คำแนะนำผู้เขียน”
5. ชื่อที่ปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย/บทความทางวิชาการจริง
6. ต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/บทความทางวิชาการ นี้ (ถ้ามี)

7. ผู้นิพนธ์ต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
8. ต้องไม่ส่งบทความเรื่องเดียวกันไปวารสารอื่นๆ เพื่อพิจารณาพร้อมกัน
9. ในกรณีทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรม และมีหนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมิน

1. ต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ (Confidentiality)
2. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการ และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
3. ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความนั้น ๆ หากไม่มีความถนัดหรือเชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ ควรปฏิเสธการประเมินบทความนั้น และแจ้งให้บรรณาธิการทราบ
4. ไม่ใช่ความรู้สึก หรือความคิดเห็นส่วนตัว ที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการ ตัดสินบทความวิจัย/บทความทางวิชาการเพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ
5. ผู้ประเมินพิจารณาถึงการระบุดผลงานวิจัย/บทความทางวิชาการ ที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึงบทความนั้นๆ เข้าไปในบทความที่ประเมินควรให้การแนะนำเจ้าของบทความ นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือน หรือ ซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้อง แจ้งให้บรรณาธิการทราบด้วย

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่ประเมินคุณภาพของต้นฉบับที่จะตีพิมพ์ในวารสาร
2. บรรณาธิการต้องทำหน้าที่ทั้งหมดอย่างรอบคอบเพื่อรับรองคุณภาพของต้นฉบับที่ตีพิมพ์ โดยคำนึงถึงว่าวารสารมีเป้าหมายและมาตรฐานที่ชัดเจน
3. บรรณาธิการต้องให้เหตุผลหรือให้ข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบโดยผู้อื่น และต้องเตรียมพร้อมอย่างดีเพื่อพิสูจน์ความเบี่ยงเบนที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการตรวจสอบโดยผู้อื่น
4. บรรณาธิการต้องดำเนินการและดำเนินการงานวารสารให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตีพิมพ์
5. บรรณาธิการต้องตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์
6. บรรณาธิการต้องอนุญาตให้ผู้เขียนยื่นอุทธรณ์ได้ โดยที่ผู้เขียนมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากบรรณาธิการ

7. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้เขียนและผู้ตรวจสอบแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกัขั้นตอนใด ๆ ของการประเมินกระดาษ
8. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธงานตีพิมพ์เพียงเพราะความสงสัยหรือความไม่แน่นอนเท่านั้น ต้องจัดหาหลักฐานอันถูกต้องเพื่อพิสูจน์ความสงสัยดังกล่าว
9. บรรณาธิการต้องไม่ตัดสินใจรับบทความที่ถูกปฏิเสธโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) จำนวน 2 คน
10. บรรณาธิการต้องตรวจสอบการลอกเลียนผลงานของบทความ
11. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบรรณาธิการ บรรณาธิการที่เพิ่งได้รับแต่งตั้งใหม่ต้องไม่ยกเลิกการตัดสินใจรับบทความที่ดีต่อบรรณาธิการเคยปฏิเสธ เว้นแต่จะได้รับการพิสูจน์อย่างเหมาะสมและชัดเจน
12. ถ้าบรรณาธิการตรวจพบการลอกเลียนแบบผลงานในระหว่างกระบวนการประเมินบทความ ต้องหยุดกระบวนการประเมินและติดต่อผู้เขียนโดยทันที เพื่อขอคำชี้แจงหรือเหตุผลในการพิจารณาการยอมรับหรือปฏิเสธบทความ
13. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ไปแล้วในที่อื่น
14. บรรณาธิการต้องมีระบบการจัดการที่ไม่ขัดกันทางผลประโยชน์กับผู้เขียนและผู้ตรวจทานตลอดจนกองบรรณาธิการ
15. บรรณาธิการต้องสนับสนุนเสรีภาพในการแสดงออก รักษาความถูกต้องของงานวิชาการ และปกป้องมาตรฐานทรัพย์สินทางปัญญา

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/Pub1

คำแนะนำ

ในการเตรียมต้นฉบับ เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

การส่งต้นฉบับ

ส่งบทความผ่านเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j
(ส่งไฟล์ Word และ PDF)

การเตรียมต้นฉบับ

1. รูปแบบการพิมพ์ สามารถดูคำแนะนำได้บนเว็บไซต์ ขั้นตอนดังนี้

1. เข้าเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

2. เลือกเมนูขวามือ “คำแนะนำสำหรับผู้เขียน”

2. หัวข้อในบทความ หัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

บทความวิจัย	บทความวิชาการ	บทความปริทรรศน์	บทวิจารณ์หนังสือ
1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย 6. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 7. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) 8. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8.1..... 8.2..... 8.3..... 8.4..... 9. วิธีดำเนินการวิจัย 9.1 รูปแบบการวิจัย 9.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 9.3 เครื่องมือวิจัย 9.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 9.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. เนื้อหา (ผู้เขียนกำหนดหัวข้อของเนื้อหาจะนำเสนอ) 6. กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่นำเสนอ 7. บทสรุป 8. เอกสารอ้างอิง	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. เนื้อหาบทความปริทรรศน์ (ผู้เขียนกำหนดหัวข้อของเนื้อหาจะนำเสนอ) 6. บทสรุป 7. เอกสารอ้างอิง	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. บทวิจารณ์บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพ (Contributions) ของหนังสือ บทความ หรือผลงานผู้อื่น โดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม 6. บทสรุป 7. เอกสารอ้างอิง

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บทความวิจัย	บทความวิชาการ	บทความปริทรรศน์	บทวิจารณ์หนังสือ
10. ผลการวิจัย 11. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล 12. ข้อเสนอแนะ 12.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 12.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 13. เอกสารอ้างอิง			

ผู้เขียนสามารถดูรูปแบบการพิมพ์ การเขียนอ้างอิงและตัวอย่าง คำแนะและตัวอย่างการเตรียมต้นฉบับได้ที่ https://drive.google.com/file/d/1gqUbB32j_0JvHT2Z7KpWBQd84SNkyec/view

การส่งบทความ

เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น ทั้งนี้บทความที่นำมาลงในวารสารจะต้องไม่เคยตีพิมพ์ ส่งไปตีพิมพ์ หรืออยู่ระหว่างการตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน

ผู้เขียนสามารถส่งบทความได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

- กรณีเคยลงทะเบียนไว้แล้วคลิกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ (Login)”
- กรณียังไม่เคยลงทะเบียนให้คลิกปุ่ม “ลงทะเบียน (Register)”

หรือ ส่งบทความ (Submission):

https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about/submissions

ส่งสองไฟล์โดยแนบไฟล์ Word (.docx) และ PDF คู่กัน

ค่าธรรมเนียม

ผู้เขียนจ่ายค่าธรรมเนียมดำเนินการ จำนวน 6,000 บาท

หลังจากส่งบทความเข้ามาในระบบแล้ว ให้รอกองบรรณาธิการตรวจสอบบทความเบื้องต้น และให้รอข้อความแจ้งให้ชำระเงินก่อน

โอนชำระเงินที่

ธนาคาร : ธนาคารกรุงเทพ

ชื่อบัญชี : โครงการบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและบริหารวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

เลขที่บัญชี : 074-7-57158-6

(วารสารฯ เริ่มเก็บค่าธรรมเนียมดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2565)

หลังจากชำระเงินแล้ว ให้แจ้งการโอนเงินพร้อมส่งหลักฐานมาที่ นางสาวสุนทรี พชรประทีป

Email: suntaree.pa@ssru.ac.th, natpatsaya.se@ssru.ac.th

**หลังจากได้รับการชำระเงิน บทความจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการประเมินบทความของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้ ทางวารสารจะไม่คืนเงินทุกกรณี รวมทั้งกรณีที่บทความไม่ผ่านพิจารณา และ/หรือ กรณีมีการถอดถอนบทความออกจากการตีพิมพ์

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/Sub1

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

“โอกาสที่จะก้าวสู่
ตำแหน่งงาน...ที่ดีกว่า

สร้างความก้าวหน้าโดยมืออาชีพ ได้ Connection ใหม่
ที่มหาวิทยาลัยที่ปรึกษา ดูแลด้วยใจ

ปริญญาโท
โลจิสติกส์ สวนสุนันทา

ดร.วิศวะ อนุยะวงษ์

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



สมัครเรียน สอบถามข้อมูล

☎ 087-166-6053 ดร.วิศวะ 📧 wissawa.au

☎ 083-237-5776 คุณวรฤทัย (เลขานุการหลักสูตร)

ข้อมูลเพิ่มเติม www.cls.sru.ac.th



วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



สอบถามเพิ่มเติม

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโพง อำเภอเขมราฐ จังหวัดนครปฐม 73170
Tel: 034-964-917 เว็บไซต์: www.cls.ssru.ac.th