

อิทธิพลของประสิทธิภาพการดำเนินงานและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ต่อสมรรถนะการจัดการ
โลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

INFLUENCES OF OPERATIONAL EFFICIENCY AND LOGISTICS ACTIVITIES ON
LOGISTICS MANAGEMENT PERFORMANCE OF LAST MILE LOGISTICS BUSINESS IN
THE NEW NORMAL ERA

ทิพย์สุตา วงศ์สุทธิกุล¹ และปริน วีระพงษ์²
Thipsuda Wongsutthikul¹ and Prin Weerapong²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{1,2}Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail ¹thipsuda_w@mail.rmutt.ac.th ²prin_w@rmutt.ac.th

Received	September 12,2022
Revised	November 15,2022
Accepted	November 18,2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics และ 2) วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทั่วไปของธุรกิจ Last Mile Logistics ปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานและปัจจัยกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics จำนวน 394 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.986 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านต้นทุน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และ 2) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ทุกกิจกรรมมีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกิจกรรมที่มีอิทธิพลมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ การบริหารจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ และการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ

คำสำคัญ

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์, กิจกรรมทางโลจิสติกส์, Last Mile Logistics

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the logistics management performance of Last Mile Logistics business; and 2) to analyze the general characteristics of Last Mile Logistics business, operational efficiency factors, and logistics activity factors that affect the logistics management performance of Last Mile Logistics business in the New Normal era. The sample group used in this study comprised 394 Last Mile Logistics service operators that were selected using a simple random sampling method. The instrument used to collect data was a questionnaire with an IOC value of 0.986. The statistics used to analyze data were descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation. The study results revealed that: 1) logistics management performance of the Last Mile Logistics business operators in the New Normal era was at the highest level, whereas among the three aspects of logistics management performance, cost had the highest rating followed by time and reliability, respectively; and 2) every logistics activity had an effect on logistics management performance of Last Mile Logistics business at a statistically significant level of 0.05; where the top three most influential activities were logistics communications, warehousing and storage, and parts and service support.

Keywords

Logistics Management Performance, Logistics Activity, Last Mile Logistics

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรธุรกิจที่ให้บริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics คือ สรรพกำลังด้านการปฏิบัติการขององค์กรทั้งหลายทั้งปวง ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่จัดเก็บ ระบบซอฟต์แวร์ กองรถ คนและอื่น ๆ ที่สามารถระดมเอามาใช้งานได้ ทั้งทางบก ทางอากาศ และทางทะเล ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญในระบบเศรษฐกิจในการช่วยสนับสนุนการสร้างคุณค่าให้กับภาคอุตสาหกรรม และเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไร โดยมีพันธมิตรทางการค้า คู่ค้า ลูกค้าในหลายประเทศ จึงส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงและบั่นทอนศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจที่เหล่าบรรดาธุรกิจโลจิสติกส์อาจจะต้องปรับตัวเพื่อรับมือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือเรียกว่าภาวะ “VUCA World” (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2560) ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความท้าทายสำหรับผู้ประกอบการที่จะต้องเผชิญกับบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา (Volatility) มีความไม่แน่นอนของสิ่งต่าง ๆ (Uncertainty) มีความสับสนซับซ้อนของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ (Complexity) และมีความคลุมเครือไม่ชัดเจนของปัจจัยต่าง ๆ (Ambiguity) ผู้ประกอบการจะต้องสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปได้ตามแนวทางวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินงานธุรกิจ ตลอดทั้งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ทั้งนี้จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Commerce) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ หรือ New Normal ที่เป็นปัจจัยเสริมการใช้บริการขนส่งสินค้าแบบ Last-Mile Delivery จึงเป็นโอกาสในการขยายตลาดของธุรกิจบรรจุกภัณฑ์สำหรับการขนส่งถึงมือผู้บริโภค ในขณะที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมินว่ามูลค่าธุรกิจบรรจุกภัณฑ์สำหรับการขนส่งถึงมือผู้บริโภค ในปี 2564 น่าจะอยู่ที่ประมาณ 14,400 - 15,000 ล้านบาท เติบโตขึ้นจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 15-18 สอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจ Last-Mile Delivery โดยเป็นผลหลักจากปริมาณการใช้บรรจุกภัณฑ์ที่จะเพิ่มขึ้นจากความต้องการซื้อสินค้าออนไลน์ ตามความสะดวกในการใช้งานผ่านแพลตฟอร์ม และต้นทุนการขนส่งที่มีแนวโน้มปรับตัวลดลงจากการแข่งขันด้านราคาของผู้ขนส่ง แต่อย่างไรก็ดีธุรกิจยังเผชิญการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น เนื่องจากบรรจุกภัณฑ์สำหรับการขนส่งถึงมือผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังมีลักษณะการผลิตอย่างง่าย และผลิตภัณฑ์ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ทำให้ผู้เล่นรายใหม่หรือผู้ผลิตบรรจุกภัณฑ์ชนิดอื่น ๆ สามารถเข้าสู่ตลาดได้ง่าย ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องเร่งปรับตัวด้านการพัฒนาบรรจุกภัณฑ์ที่จะตอบโจทย์การใช้งานเฉพาะและหลากหลายมากขึ้น ควบคู่ไปกับการให้บริการแบบครบวงจร โดยที่ธุรกิจบรรจุกภัณฑ์ภาพรวมในประเทศส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น อุตสาหกรรมอาหาร สินค้าอุปโภคบริโภค ตลอดขั้นตอนการผลิตตั้งแต่การบรรจุสินค้าชั้นปฐมภูมิ (Primary Packaging) บรรจุหีบห่อชั้นทุติยภูมิ (Secondary Packaging) และบรรจุชั้นสุดท้าย (End-of-line Packaging) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

จากสถานการณ์โควิด-19 ที่ได้กลับมาระบาดระลอกใหม่หรือระลอก 5 ตั้งเดือนเมษายน ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ จึงมีความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน โดยจะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรและสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์อย่างครบวงจรเป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านต้นทุน เวลา และการตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบครัน ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของประสิทธิภาพการดำเนินการและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถทางการแข่งขันที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทั่วไปของธุรกิจ Last Mile Logistics ปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานและปัจจัยกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยที่ประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ จำนวน 28,346 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics จำนวน 394 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane (1973) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 394 คน

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.986 และแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ 5) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวิธีการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาภายในเวลาที่กำหนด และผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถาม มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงภาพรวมสำหรับความคิดเห็นที่มีต่อแต่ละคำถามและระดับความคิดเห็นรวมของทุกคำถามในแต่ละด้าน เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการ

ดำเนินงาน กิจกรรมโลจิสติกส์ และสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 57.60 ซึ่งมีเงินทุนจดทะเบียน 11-20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.90 โดยดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.30

2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

n = 394

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.60	0.45	มากที่สุด
ด้านสินทรัพย์	4.75	0.58	มากที่สุด
ด้านความคล่องตัว	4.54	0.40	มากที่สุด
ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน	4.48	0.38	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.32	0.35	มากที่สุด
รวม	4.54	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ คือ ด้านสินทรัพย์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย 4.54 ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน มีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

3. กิจกรรมโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

ตารางที่ 2 แสดงกิจกรรมโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

n = 394

กิจกรรมโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับ ความสำคัญ
การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ที่ดี	4.09	0.48	มาก
การบริหารจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บได้อย่างเหมาะสม	4.07	0.45	มาก
มีการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.99	0.38	มาก
มีการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม	3.97	0.37	มาก
มีการบริหารจัดการกิจกรรมการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.35	มาก
มีความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	3.92	0.32	มาก
การบริหารจัดการระบบการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	3.91	0.29	มาก
มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้ออย่างเหมาะสม	3.89	0.25	มาก
มีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	0.24	มาก
มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์และหีบห่อได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	3.83	0.22	มาก
มีการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ	3.82	0.20	มาก
มีการบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	3.81	0.18	มาก
มีการบริหารจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างเหมาะสม	3.80	0.15	มาก
รวม	3.92	0.30	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กิจกรรมของโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยแยกย่อยแต่ละข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ มีการบริหารจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีการบริหารจัดการกิจกรรมการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีการบริหารจัดการระบบการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91

มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้ออย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์และหีบห่อได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีการบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีการบริหารจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

4. สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

ตารางที่ 3 แสดงสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่

n = 394

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านต้นทุน	4.65	0.58	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.60	0.50	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.52	0.45	มากที่สุด
รวม	4.59	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลัก คือ

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics พบว่า สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปนี เรืองศรีโรจน์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความคิดเห็นด้านการรับประกันอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความคิดเห็นต่อมุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทั่วไปของธุรกิจ Last Mile Logistics ปัจจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานและปัจจัยกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา ธนรัช (2564) ที่ได้ศึกษากรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ในไทยกับการปรับตัวในวิกฤตโควิด โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ พร้อมวิเคราะห์เหตุผลในการเลือกใช้และผลลัพธ์ของการปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บริษัทโลจิสติกส์ในประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่าความต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้นในช่วงโควิดเนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนมาสั่งออนไลน์มากขึ้น ทำให้การจัดการโลจิสติกส์เข้าทั้งหน้างานและหลังบ้านค่อนข้างมีปัญหา โดยบริษัทมีทางแก้ไขคือการปรับตัวหน้างานด้วยการเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการรับสินค้า หากบริษัทมีการเตรียมตัวที่ดีก็สามารถจัดการกระบวนการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องได้โดยมีความติดขัดน้อยที่สุด การทำแผนแม่บทจะทำให้กระบวนการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบ สามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีขึ้น รวมถึงเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญคือการเน้นความรวดเร็วในการตอบสนอง และการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษา ระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ เน้นไปที่การใช้ทรัพยากรของบริษัทให้มีประโยชน์ต่อลูกค้าโดยไม่ได้นำถึงต้นทุนเป็นสำคัญ ควรให้ความสำคัญกับการส่งสินค้า ณ ปลายทางที่ตัวแทนของบริษัทได้พบปะกับลูกค้าที่จัดส่งสินค้า ดังนั้นกลยุทธ์ที่เหมาะสมคือ การนำกลยุทธ์ด้านการตอบสนองลูกค้ามาปรับใช้ โดยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเสนอความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษา ระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเชื่อมั่นในแบรนด์จนสามารถเติบโตทางการได้ในที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพร เหมือนใจ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ซึ่งมีปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสิทธิภาพการทำงานและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ ดังนี้

1) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า การขนส่ง การบริหารสินค้าคงคลังและโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในด้านการบริหารต้นทุน และ

2) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องใช้ การบรรจุหีบห่อ และโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้คะแนนน้อยสุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงในการพัฒนาการดำเนินการในห้องค์กร ให้มีประสิทธิภาพและดีมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กิจกรรมโลจิสติกส์

มีการบริหารจัดการสินค้าคงคลังได้อย่างเหมาะสมได้คะแนนน้อยสุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงในการจัดการบริหารสินค้าในคลังสินค้า ให้มีระเบียบและเป็นหมวดหมู่ อีกทั้งควรจัดการในการวางสินค้าให้สามารถหยิบใช้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประหยัดเวลาในการจัดสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

สมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์

ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงสินค้าให้สมรรถนะในการจัดการโลจิสติกส์ ให้มีความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่องสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ภายใต้สถานการณ์ความปกติใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

2.1) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics พบว่ามีความไม่หลากหลายในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้เข้าถึงข้อมูลที่สำคัญได้ไม่ครบถ้วน ดังนั้นจึงควรเพิ่มกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

2.2) การบริการทางธุรกิจ Last Mile Logistics ในปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์นั้นมีการดำเนินงานภายใต้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จึงควรทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ. [ออนไลน์]. จาก

<http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>

ฐาปนี เรืองศรีโรจน์. (2563). ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อประสิทธิภาพ

การให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ธนกร เหมือนใจ. (2562). ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ

ขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจดอกไม้สดประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง
15 จังหวัดนครนายก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.

วิฑูรย์ สิมะโชคติ. (2560). ผลลัพธ์ต่อองค์กรในยุค VUCA world. [ออนไลน์].

จาก <https://www.matichon.co.th/news/567047>.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). ETDA เผยมูลค่าอีคอมเมิร์ซไทย. [ออนไลน์].

จาก <https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-Reveals-the-Value-of-e-Commerce-in-2021.aspx>

อรจิรา ธนรัช. (2564). กรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ในประเทศไทยกับการปรับตัวในวิกฤตโควิด
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper
and Row Publications.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Thipsuda Wongsutthikul Highest Education: MBA, (Student) Master degree of Business Administration University or Agency: Rajamangala University of Technology Thanyaburi Field of Expertise: Finance Address: 48/307 klongsam, klongluang, pathumthani
	Name and Surname: Prin Weerapong Highest Education: Ph.D. (Logistics and Supply Chain Business Administration) University or Agency: Rajamangala University of Technology Thanyaburi Field of Expertise: Logistics and Supply Chain Management Address: Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathumthani