

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 6 พฤษภาคม 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 12 พฤษภาคม 2566

นลินทิพย์ กองคำ^{1*} ปัญพร จันทะวงษ์² ฐาณกร ศิริยอด³

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

อณณณิชา ธัญญะชัยรัตน์⁴

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาน้ำหนักความสำคัญในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแปรรูปทางการเกษตรระหว่างประเทศ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มจากรวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยที่ผ่านมา ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งการสนทนากลุ่มเพื่อคัดเลือกปัจจัยที่เหมาะสม จากนั้นพิจารณาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง พบว่า ด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในมุมมองผู้ใช้บริการขนส่ง รองลงมา คือ ความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการการขนส่งหลายรูปแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ส่วนอัตราค่าใช้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับกลาง โดยทำเลที่ตั้งและความน่าเชื่อถือมีการให้น้ำหนักความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อได้ผลการศึกษาแล้วจึงดำเนินการเสนอแนวทางแก่ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ต่อไป

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ สินค้าแปรรูปทางการเกษตร

วิธีการอ้างอิง:

นลินทิพย์ กองคำ, ปัญพร จันทะวงษ์, ฐาณกร ศิริยอด และอณณณิชา ธัญญะชัยรัตน์. (2566). การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 5(3), 100-115.

¹ผู้ประสานงานหลัก: nalinthip.k@g.lpru.ac.th

Importance Factors Weighting in Case of Selecting Logistics Providers for Processed Agricultural Products Import-Export During the Coronavirus 2019 Pandemic

Received: February 21, 2023

Revised: May 6, 2023

Accepted: May 12, 2023

Nalinthip Kongkham^{1*} Panjaborn Jantawong² Thagoon Siriyod³

Faculty of Management Science,
Lampang Rajabhat University

Aannicha Thunyachairat³

Business School, University of the Thai Chamber of Commerce

Abstract

This research article aims to determine the importance of selecting international transport services of an agricultural processed products during the COVID-19 pandemic in Chiangmai Province. All relevant factors were selected by using related documentary research, in-depth interview, and focus group. Then, the researchers interviewed entrepreneurs with a purposive sampling model to lead results to Analytical Hierarchy Process (AHP) technique. The findings indicated that during COVID-19 pandemic, the transportation users thought that servicing was the most essential factor, and flexibility was also very important because users required multiple transportation models that could be adjusted practicably. In addition, the importance of service charge rate was at a medium level, and the least important factors were location and credibility. This study highlights the need for guidelines for logistics service providers.

Keywords: Logistics Providers, Analytical Hierarchy Process, Agricultural Products

Cite this article as:

Kongkham, N., Jantawong, P., Siriyod, T., & Thunyachairat, A. (2023). Importance Factors Weighting in Case of Selecting Logistics Providers for Processed Agricultural Products Import-Export During the Coronavirus 2019 Pandemic. *Journal of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University*, 5(3), 100-115.

*ผู้ประสานงานหลัก: nalinthip.k@g.lpru.ac.th

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

บทนำ

พ.ศ. 2564 ประเทศไทยมีมูลค่าและปริมาณการนำเข้าส่งออกสินค้าเพิ่มขึ้น โดยดัชนีปริมาณสินค้าเข้าเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 17.90 ดัชนีปริมาณสินค้าออกคิดเป็นร้อยละ 15.47 และการค้าระหว่างประเทศมีมูลค่าประมาณ 17,095 พันล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.14 (สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, 2565) อย่างไรก็ตามปัจจัยสนับสนุนภาคโลจิสติกส์คือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และภาคการผลิตมีส่วนส่งเสริมสนับสนุนให้กิจกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีแนวโน้มการให้บริการมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้จากสถิติปริมาณการผลิตสินค้าในภาพรวมของประเทศจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) รายงานว่า ในปี พ.ศ. 2564 ภาคผลิตสามารถผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2563 โดยผลิตภัณฑ์สินค้าการเกษตร เพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 0.31 และผลผลิตทางอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.23 ดังนั้นจึงส่งผลให้ประเทศไทยมีแนวโน้มของการใช้บริการทางด้านขนส่งและกระจายสินค้าระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา การขนส่งสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศ ได้รับผลกระทบจากมาตรการตรวจคัดกรองสินค้าอย่างเข้มงวด มีมาตรการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระยะเวลาขนส่งสินค้าช้าลง จากกระบวนการทำงานที่มากขึ้น อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดดังกล่าวได้เป็นปัจจัยเร่งการเติบโตของธุรกิจขนส่งสินค้า ประกอบกับในขณะนี้กระแสโลกาภิวัตน์และการปรับเปลี่ยนสู่โลกยุคดิจิทัล จึงเป็นการขับเคลื่อนการขยายตัวของการซื้อขายออนไลน์ระหว่างประเทศ และธุรกิจขนส่งทั่วโลก ส่งผลให้ผู้ประกอบการภาคผลิตมีความต้องการในการส่งสินค้าระหว่างประเทศมากขึ้น เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการขนส่งสินค้ามากขึ้น แนวทางการให้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้ามีส่วนส่งผลให้การให้น้ำหนักความสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์จึงเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเทียบกับก่อนสถานการณ์การระบาด รวมถึงในบริบทของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เมื่อสถานการณ์ได้แปรเปลี่ยนไปจากเดิม แต่ละองค์กรอาจยังไม่ทราบถึงความต้องการ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าว่าเปลี่ยนไปในทิศทางใด บทความวิจัยนี้จึงเป็นการสนับสนุนข้อมูลให้กับองค์กรที่ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อพิจารณาการบริการของตนว่า ควรให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการวางแผนการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น บทความวิจัยนี้จึงทำการพิจารณาหาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถนำไปสนับสนุนผู้บริการโลจิสติกส์ต่าง ๆ ว่าในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรควรให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด จึงจะทำให้ลูกค้าเลือกองค์กรของตน รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน ตลอดจนเป็นข้อมูลสนับสนุนผู้ประกอบการผลิตสินค้าในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ว่าควรพิจารณาปัจจัยไหนอย่างไรบ้างในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การศึกษครั้งนี้มีการรวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยที่ผ่านมา รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก ตลอดจนการสนทนากลุ่ม จากนั้นทำการพิจารณาหาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคของกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) เมื่อได้ผลการศึกษาแล้ว จึงดำเนินการเสนอแนวทางให้กับผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ต่าง ๆ ในการศึกษาได้เลือกผู้ประกอบการผลิตสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่ในการให้ข้อมูล เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรนี้เป็นสินค้าหลักในการส่งออกของประเทศไทย โดยมีมูลค่าถึง 1,497,813 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 17.55 ของมูลค่า

สินค้าส่งออกทั้งหมด นอกจากนี้เมื่อสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มคลี่คลาย ประเทศคู่ค้ายังมีความต้องการสินค้าเหล่านี้เพิ่มขึ้นอีกด้วย (สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, 2565) ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการผลิตสินค้าทางการเกษตรจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2564 ภาคเกษตรกรรมจังหวัดมีการขยายตัวถึงร้อยละ 7.6 ซึ่งสวนทางกับภาคบริการและภาคอุตสาหกรรมที่มีการหดตัวลง (สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่, 2565) นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังมีการให้บริการโลจิสติกส์เป็นจำนวนมากและผู้ประกอบการผลิตสินค้าการเกษตรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศอยู่เป็นปกติจึงเหมาะสมแก่การศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อหาแนวทางความสำคัญในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแปรรูปทางการเกษตรระหว่างประเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

พัฒนาขึ้นโดย Thomas (1980) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เป็นหนึ่งในวิธีการของการตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making: MCDM) มีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนนำไปประยุกต์ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนได้ และผลลัพธ์ได้มาซึ่งลำดับความสำคัญของทางเลือก รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากการเปรียบเทียบเป็นคู่ (Pairwise Comparisons) มีการให้คะแนนแต่ละทางเลือกหรือปัจจัยเป็นตัวเลข ทั้งนี้นงานวิจัยของ วรพจน์ มีถม และสหชัย นิยมณี (2557) กล่าวว่า การเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ เป็นการหาผลลัพธ์จากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจะได้น้ำหนักความสำคัญจากการเปรียบเทียบ (Relative Weights) จุดเด่นของวิธีการนี้ คือ คำนวณน้ำหนักความสำคัญที่ได้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องพิจารณาความสอดคล้อง (Consistency) ทั้งนี้การพิจารณาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ มีดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของปัญหา
2. กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
3. เปรียบเทียบจัดลำดับความสำคัญเป็นคู่ ๆ
4. หาผลลัพธ์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัย จากการคำนวณเวกเตอร์ลักษณะเฉพาะ (Eigenvector)

ด้วยการคำนวณหาน้ำหนักความสำคัญจากค่าลักษณะเฉพาะที่มากที่สุด (Maximum Eigenvalue) จากสมการที่ 1

$$AW = \lambda_{\max} W \quad (1)$$

A คือ เมทริกซ์การให้ความสำคัญของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งปรับค่าเทียบเท่า 1 (Normalized)

W คือ น้ำหนักเวกเตอร์ลักษณะเฉพาะ

$\lambda_{\max}$ คือ ค่าลักษณะเฉพาะที่มากที่สุด (ผลรวมของผลคูณระหว่างผลรวมของค่าความสำคัญในหลักของเมทริกซ์กับน้ำหนัก โดยที่ค่าน้ำหนักพิจารณาจากค่าไอเกนของแต่ละแถวต่อผลรวมของค่าไอเกนของทุกหลัก

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

5. หาผลลัพท์อัตราความสอดคล้องของการเปรียบเทียบ (Consistency Ratio: CR) ได้จากดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index: C.I.) และค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่าง (Random Index: R.I.) จากสมการที่ (3) และค่าดัชนีความสอดคล้องนี้ สามารถคำนวณได้ดังสมการที่ (2)

$$C.I. = \frac{(\lambda_{\max} - n)}{n-1} \quad (2)$$

$$C.R. = \frac{C.I.}{R.I.} \quad (3)$$

โดยที่ n คือ จำนวนปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา

R.I. คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการทดลองในแต่ละมิติ ของเมทริกซ์ ตั้งแต่ n=1 ถึง 10 โดย Oak Ridge Laboratory

สำหรับเทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ถ้าผลลัพธ์จากการคำนวณค่าอัตราความสอดคล้อง (C.R.) มีค่าน้อยกว่า 0.1 สามารถตีความได้ว่า การเปรียบเทียบน้ำหนักมีความสอดคล้องสามารถยอมรับได้ (Thomas, 2010)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยต้องทำการสัมภาษณ์ในเชิงตัวต่อตัวกับผู้เข้าร่วม (Elise, 2021) ทั้งนี้การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด มีความยืดหยุ่น ลักษณะของข้อคำถามมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความสำเร็จของการใช้เครื่องมือขึ้นอยู่กับผู้ให้สัมภาษณ์ ทักษะการสัมภาษณ์ของนักวิจัยที่ต้องมีการทำการศึกษาอย่างดี เป็นเหตุและผลก่อนสัมภาษณ์ (นฤมล จิตรเอื้อ และประสพชัย พสุพันธ์, 2561) Nayeem (2017) กล่าวว่า จุดเด่นของการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่สำคัญซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ใช้ร่วมกับกับเครื่องมืออื่น ๆ ด้วย เช่น การสำรวจ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น การสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสำคัญในแสดงมุมมองความคิดเห็น ประสบการณ์ ค่านิยม และแง่มุมอื่น ๆ ของหัวข้อที่กำลังศึกษา ในการสัมภาษณ์ควรดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการสัมภาษณ์ ต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์อย่างชัดเจน จากนั้นจึงทำการนัดหมาย เวลา สถานที่ อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกัน

2. ระหว่างการสัมภาษณ์ ควรเริ่มจากการทักทาย และกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในแต่ละครั้ง รวมถึงแจ้งถึงการรักษาความลับ ทั้งนี้ต้องดึงข้อมูลโดยละเอียดจากผู้ตอบ โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ความสะดวกสบายไม่จู้จี้ผู้ตอบมากเกินไป สิ่งสำคัญคือการหลีกเลี่ยงคำถามที่ละเอียดอ่อน ไม่ถามคำถามที่อาจทำให้ผู้ตอบรู้สึกอึดอัด เช่น คำถามทางศาสนา สังคม การเมือง เศรษฐกิจ ศีลธรรม เป็นต้น รวมทั้งไม่ถามคำถามซ้ำ หากผู้ตอบปฏิเสธที่จะแสดงความคิดเห็นตั้งแต่แรก

3. หลังการสัมภาษณ์ ให้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด และสังเคราะห์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ต่อไป

การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการวิจัยที่รวบรวมกลุ่มคนเล็ก ๆ เพื่อตอบคำถามในสภาพแวดล้อมที่มีการกลั่นกรอง กลุ่มถูกเลือกจากลักษณะบุคคลที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และคำถามได้รับการออกแบบมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพประเภทหนึ่ง มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน (Tegan, 2022) การสนทนากลุ่มจะถูกนำมาใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลเชิงลึก ทศนคติ ประสบการณ์ หรือความเชื่อ เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเป็นส่วนสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ และมักใช้ควบคู่กับเทคนิคอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล การสนทนากลุ่มมีขั้นตอนดังนี้

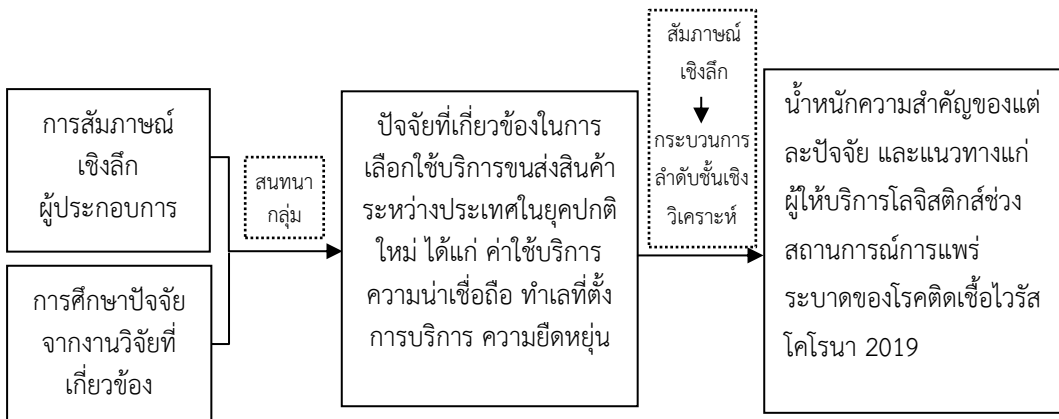
1. กำหนดวัตถุประสงค์และหัวข้อ
2. กำหนดขอบเขตและสมมติฐานการวิจัย
3. กำหนดคำถามที่เกี่ยวข้อง
4. คัดเลือกผู้ดูแลหรือผู้ดูแลร่วม
5. กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มของผู้เข้าร่วม
6. คัดเลือกผู้เข้าร่วม
7. จัดการสนทนากลุ่ม
8. วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลลัพธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ Gülşen and Kasim (2014) ระบุว่า การเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องพิจารณาถึงการขนส่งตรงตามเวลาที่กำหนด อัตราค่าบริการ ความพร้อมการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร ชื่อเสียงองค์กร การแบ่งปันความรู้ และความยืดหยุ่นการให้บริการ ทั้งนี้ Berna and Gulsun (2018) กล่าวว่า เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ต้นทุน ความสามารถในการให้บริการ คุณสมบัติทั่วไปของบริษัท คุณภาพการให้บริการ โดย Suratos and Srinon (2021) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพการจัดส่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการโลจิสติกส์ และ Inprom, Sudhamasapa and Khaninphasut (2021) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ระยะทางผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ที่อาศัย กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ความเร็วในการขนส่ง การแนะนำจากคนรู้จัก อัตราค่าบริการ และการให้บริการ นอกจากนี้ Trán and Do (2021) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศเวียดนาม ประกอบด้วย ความสามารถในการขนส่งสินค้า การบริการ และชื่อเสียงขององค์กร โดยยังมีงานวิจัยอื่น ๆ เช่น Ebru and Nergis (2017) รวมทั้ง กิตตินาท นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และดารณี พลอยจั่น (2564) ตลอดจน Ta and Nguyen (2022) ที่ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญด้านคุณภาพการบริการ

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจาก

1. ค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจากงานวิจัยที่ผ่านมา ประกอบกับสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ
2. จัดการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้ให้ข้อมูลในข้อ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย โดยมีการรวมปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกัน และแยกประเภทปัจจัย
3. นำปัจจัยที่ได้หาผลลัพธ์ของค่าความสอดคล้องของปัจจัยที่รวบรวมได้กับวัตถุประสงค์ (Index of Consistency: IOC)
4. หาผลลัพธ์ค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำผลเข้าสู่กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ โดยคณะวิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศ 30 ราย หากค่าอัตราความสอดคล้องน้อยกว่า 0.1 นั่นคือการเปรียบเทียบน้ำหนักมีความสอดคล้องสามารถยอมรับได้
5. เสนอแนวทางให้กับผู้บริการด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลไปสนับสนุนในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า จากการให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ในการศึกษางานวิจัยมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์ผลการศึกษา ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ร่วมกับเทคนิคกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งผู้ประกอบการมีคุณสมบัติในการส่งออก-นำเข้าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรระหว่างประเทศ และใช้บริการโลจิสติกส์สำหรับขนส่งสินค้าจำนวน 30 ราย ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ สาเหตุที่คัดเลือกผู้ประกอบการอย่างเจาะจงตามจำนวนดังกล่าว เนื่องจากภายในจังหวัดมีเจ้าของธุรกิจที่มีประสบการณ์ในการส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศยังไม่น่ามากนัก และในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์มีระยะเวลาดำเนินการที่ค่อนข้าง

นานอันเนื่องจากสาเหตุที่ต้องสัมภาษณ์ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จนกระทั่งการให้น้ำหนักความสำคัญต้องมีอัตราความสอดคล้องในระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.1

2. การหาผลลัพธ์ของค่าความสอดคล้องของปัจจัยที่รวบรวมได้กับวัตถุประสงค์ ได้สัมภาษณ์นักวิชาการที่มีประสบการณ์ทำวิจัยด้านการส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศอย่างน้อย 10 ปี ทั้งหมด 3 ท่าน โดยปัจจัยที่จะถูกคัดเลือกต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ในงานนี้พบว่า มีค่า IOC ที่ระดับ 1.00 หมายความว่า ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

เครื่องมือวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ตลอดจนเทคนิคของกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ ถูกประยุกต์ใช้เพื่อหาน้ำหนักความสำคัญในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแปรรูปทางการเกษตรระหว่างประเทศ ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์ยังมีการตรวจสอบความเหมาะสมด้วยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยการให้น้ำหนักความสำคัญในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ การขนส่งตรงตามเวลาที่กำหนด อัตราค่าบริการ ความพร้อมการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร ชื่อเสียงองค์กร การแบ่งปันข้อมูล และความยืดหยุ่นการให้บริการ ต้นทุน คุณสมบัติทั่วไปของบริษัท คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการจัดส่ง ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ระยะทางผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ที่อาศัย การแนะนำจากคนรู้จัก

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศ และใช้บริการโลจิสติกส์ สรุปได้ว่า ควรให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยอัตราค่าบริการ กระบวนการทำงาน เวลาในการขนส่ง ความปลอดภัยในการขนส่ง ระบบสารสนเทศ การให้บริการลูกค้า คุณภาพการให้บริการ ในช่วงที่ผ่านมา ความน่าเชื่อถือของบริษัท และทำเลที่ตั้ง

2. ผลการศึกษาสำหรับการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้ให้ข้อมูลในข้อ 1 เพื่อรวมปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกัน และแยกประเภทปัจจัย

ในการรวมปัจจัย สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรวมปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกัน

ปัจจัย	การรวมปัจจัย
การขนส่งตรงตามเวลาที่กำหนด ความพร้อมการให้บริการ การแบ่งปันข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการจัดส่ง กระบวนการทำงาน	มีการนำรวมเข้ากับปัจจัยด้านการบริการ
ภาพลักษณ์องค์กร ชื่อเสียงองค์กร ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย การแนะนำจากคนรู้จัก	มีการนำรวมเข้ากับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ที่มา: การสนทนากลุ่มร่วมกับผู้ประกอบการ 30 ราย

ต่อมาได้ทำการแยกประเภทปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศพบว่าควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 2

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ลำดับ	ปัจจัย	คำนิยาม	ความสำคัญ
1	อัตราค่าใช้บริการ	ค่าขนส่งที่จ่ายเพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่หนึ่งไปยังจุดหมายที่กำหนด รวมกับค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ	อัตราค่าใช้บริการส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนโดยรวมขององค์กร
2	ความน่าเชื่อถือ	ความปลอดภัยในกระบวนการทำงานและการขนส่ง การรักษาความลับของลูกค้า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อเลือกใช้บริการ ชื่อเสียงองค์กร	ความน่าเชื่อถือทำให้ผู้ใช้เกิดความสบายใจต่อการเลือกใช้บริการ และตัดสินใจเลือกบริการได้ง่ายขึ้น
3	ทำเลที่ตั้งบริษัทขนส่ง	ความง่ายในการเข้าใช้บริการ และระยะทางเพื่อเข้าถึงผู้ให้บริการ	หากทำเลที่ตั้งบริษัทขนส่งอยู่ใกล้สถานประกอบการ จะสามารถทำให้ติดตามการทำงานได้ง่ายหากเกิดปัญหาทางด้านต่าง ๆ
4	การให้บริการ	การให้บริการทางพิธีศุลกากรที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเนื่องจากสถานการณ์หลังการระบาดโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ความเหมาะสมของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริการ กระบวนการทำงาน การอำนวยความสะดวก การส่งมอบสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนดในสภาพเดิม	การบริการด้านการนำเข้าส่งออกที่ดี สนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น ทำให้สินค้ามีความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ประกอบการ
5	ความยืดหยุ่นในการขนส่ง	ความยืดหยุ่นในการทำงานของผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์ในสภาพปกติและการรับมือกับกฎระเบียบของแต่ละประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องจากการระบาดโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ได้แก่ ตัวเลือกยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง สามารถเปลี่ยนแปลง	ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ สนับสนุนให้การขนส่งสินค้ามีความง่ายยิ่งขึ้น

ลำดับ	ปัจจัย	คำนิยาม	ความสำคัญ
		เส้นทางและจำนวนในการขนส่งได้ ตามความเหมาะสม บริการหลาย รูปแบบที่ให้ลูกค้าสามารถปรับ เปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของ ธุรกิจ การรองรับการเปลี่ยนแปลง อุปสงค์ ความสามารถในการมารับ สินค้า ณ สถานที่ตั้งซึ่งมีการปฏิบัติ อย่างแพร่หลายมากขึ้นในยุคปกติ ใหม่	

จากนั้นได้ทำการสัมภาษณ์นักวิชาการที่มีประสบการณ์ทำวิจัยด้านการส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศอย่างน้อย 10 ปี ทั้งหมด 3 ท่าน โดยเกณฑ์ทั้งหมดมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 นั่นคือ ปัจจัยที่รวบรวมได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

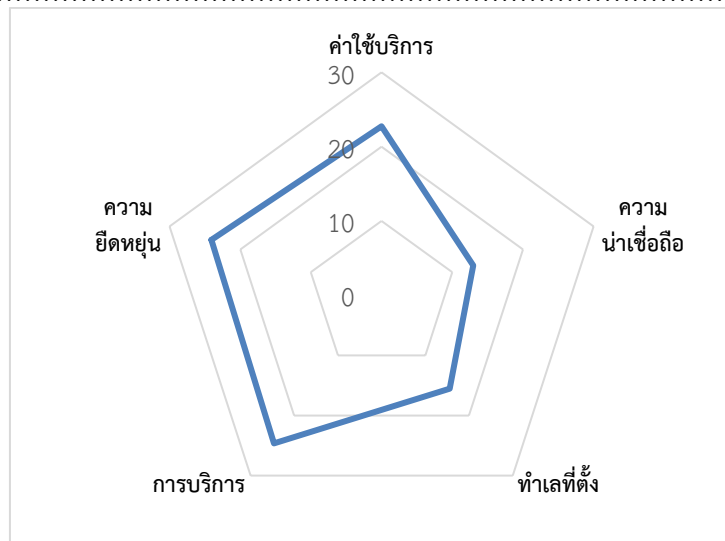
2. คำนำนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสถานประกอบการ 30 ราย และนำผลเข้าสู่กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ได้ผลดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 น้ำหนักความสำคัญเฉลี่ยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัย	น้ำหนักความสำคัญเฉลี่ย	อัตราความสอดคล้องเฉลี่ย
ค่าใช้บริการ	22.74	
ความน่าเชื่อถือ	12.97	
ทำเลที่ตั้ง	15.56	0.04
การบริการ	24.64	
ความยืดหยุ่น	24.08	

ที่มา: จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสถานประกอบการ และนำผลเข้าสู่กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



ภาพที่ 2 แผนภูมิตัวแทนน้ำหนักความสำคัญเฉลี่ย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม พบว่า ความคิดเห็นประกอบการให้น้ำหนักความสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับขนส่งสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 อธิบายได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปความเห็นจากให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย	น้ำหนักความสำคัญเฉลี่ย	เหตุผลประกอบ
การให้บริการ	24.64	มีความสำคัญมากที่สุด เพราะการให้บริการทางพิธีศุลกากรที่มีความซับซ้อนมากขึ้น แนวปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลง เนื่องด้วยสถานการณ์หลังการระบาดโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ดังนั้นความเหมาะสมของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริการ กระบวนการทำงาน การอำนวยความสะดวก การส่งมอบสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนดในสภาพคงเดิม จึงเป็นสิ่งสำคัญในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
ความยืดหยุ่น	24.08	มีความสำคัญมารองลงมาในระดับที่ใกล้เคียง อันเนื่องจากการระบาดโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ทำให้ธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความเติบโตอย่างรวดเร็วสวนทางกับธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้นทำให้ลูกค้าสามารถเลือกผู้ให้บริการที่หลากหลายและยืดหยุ่นสำหรับธุรกิจของตน
อัตราค่าใช้จ่าย	22.74	มีความสำคัญระดับปานกลาง เพราะหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากมีความจำเป็นในการขนส่งสินค้า จากการที่ต้องเว้นระยะห่าง รวมถึง

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก ความสำคัญเฉลี่ย	เหตุผลประกอบ
		ลูกค้ามีตัวเลือกผู้ให้บริการได้มากขึ้น เพราะมีการแข่งขันกันมากขึ้น ในภาคธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละองค์กรต่างแข่งขันกันทางด้านลดต้นทุนการขนส่ง
ทำเลที่ตั้ง	15.56	มีความสำคัญค่อนข้างน้อย โดยยังมีผู้ประกอบการบางส่วน เห็นว่า หากทำเลที่ตั้งบริษัทขนส่งอยู่ใกล้สถานประกอบการ จะสามารถทำให้ติดตามการทำงานได้ง่ายหากเกิดปัญหาทางด้านต่าง ๆ แต่ในทางกลับกันบางส่วนเห็นว่าปัจจุบันผู้ให้บริการต่างนำเสนอบริการที่สามารถรับสินค้าได้ถึงที่ และการติดตามปัญหาทางระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้
ความน่าเชื่อถือ	12.97	มีความสำคัญน้อยที่สุด มีผู้ประกอบการส่วนน้อยที่ยังให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ซึ่งให้เหตุผลประกอบว่า เนื่องด้วยในอดีตที่ผ่านมา เคยได้รับการบริการจากบริษัทที่เปิดใหม่ หรือบริษัทที่ไม่เป็นที่นิยม แล้วทำให้การมีบริการมีความล่าช้า สินค้าเสียหาย ตลอดจนไม่สามารถส่งสินค้าถึงมือผู้รับได้ อีกทั้งกระบวนการทำงานที่ไม่เป็นมืออาชีพ แต่ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมองว่าปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงผู้ให้บริการต่างนำเสนอกระบวนการทำงานอย่างดีที่สุดตรวจสอบได้

4. แนวทางให้กับผู้บริการด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ จากการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำผลเข้าสู่กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ สรุปได้ว่า 1) ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึง ทั้งนี้ผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์ต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษาวิธีการบริการทางพิธีศุลกากรที่มีแนวปฏิบัติที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี ตลอดจนจัดให้มีการสนับสนุนสารสนเทศแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้าให้ทราบถึงว่าขณะนี้สินค้าอยู่ในขั้นตอนไหน สถานที่ใด และเน้นส่งมอบสินค้าได้ตามเวลาที่ตกลงในสภาพคงเดิม 2) รองลงมาผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการขนส่งในระดับที่ใกล้เคียงกับการบริการ โดยต้องให้บริการหลายรูปแบบซึ่งลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของธุรกิจ พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์และสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดคิดได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบด้านการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาในการขนส่งของประเทศต้นทางและปลายทาง 3) อัตราค่าใช้จ่ายบริการมีส่วนสำคัญสำหรับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเป็นอันดับสาม เนื่องจากในขณะนี้ผู้ให้บริการมีจำนวนมากขึ้นแต่ละแห่งจึงมีการแข่งขันทางด้านราคาทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องทำการลดต้นทุนโลจิสติกส์ของตน เพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้โดยไม่ขาดทุน ด้วยเทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคการลดความสูญเสียเปล่าเทคนิค ECRS การไม่เดินยานพาหนะเที่ยวเปล่า การวางแผนเส้นทางและปริมาณสินค้าในแต่ละรอบการใช้พลังงานทางเลือก และการใช้เทคโนโลยีด้วยระบบบริหารจัดการการขนส่ง (Transportation Management System: TMS) เป็นต้น 4) มีการให้น้ำหนักความสำคัญกับทำเลที่ตั้งและความน่าเชื่อถือเป็นอันดับสุดท้าย อันเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการเห็นว่า ในขณะนี้ผู้ให้บริการมักสนับสนุนการมา

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

รับสินค้ายังคงคลังสินค้าของผู้ให้บริการ และมีบริษัทขนส่งเกิดขึ้นมาเป็นจำนวนมาก สามารถให้บริการได้อย่างดี จึงเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัยนี้น้อยที่สุด ดังนั้น ควรเน้นย้ำในส่วนของการบริการ ความยืดหยุ่นในการขนส่ง และอัตราค่าใช้บริการมากกว่า

สรุปผลการวิจัย

บทความวิจัยนี้มีการให้น้ำหนักความสำคัญในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแปรรูปทางการเกษตรระหว่างประเทศ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้บทความวิจัยมีจุดเด่นจากการที่พิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งทำให้เกิดแนวปฏิบัติรูปแบบใหม่ขึ้นหลายด้าน รวมทั้งการที่เกิดการแข่งขันของผู้ให้บริการมากขึ้นอย่างรุนแรงในการนำเสนอบริการที่เหมาะสม โดยผลการวิจัยได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วยการรวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยที่ผ่านมาสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่มเพื่อคัดเลือกปัจจัยที่เหมาะสม โดยได้หาผลลัพธ์ค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ในการนี้มีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในมุมมองของผู้ใช้บริการขนส่ง รองลงมาคือความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการการขนส่งหลายรูปแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ส่วนอัตราค่าใช้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับกลาง โดยทำเลที่ตั้งและความน่าเชื่อถือถือมีการให้น้ำหนักความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อได้ผลการศึกษาแล้วจึงดำเนินการเสนอแนวทางแก่ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเริ่มจากค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพจน์ มีถม และสหชัย นิมนต์ (2557) ที่เลือกเทคนิคนี้ในการหาน้ำหนักความสำคัญทางด้านการขนส่งสินค้า เนื่องจากเทคนิคนี้สามารถหาผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบได้โดยมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องหาผลลัพธ์อัตราความสอดคล้อง ตลอดจนสามารถนำความคิดเห็นในเชิงคุณภาพเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ แล้วแปรเป็นผลลัพธ์เชิงปริมาณได้ และในครั้งนี้คณะวิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ส่งออก-นำเข้าสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา การบริการเป็นสิ่งสำคัญเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ จากสถานะเงื่อนไขการขนส่งระหว่างประเทศที่เข้มงวดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Khalid, Chi, Adnan and Muhammad (2022) และ Ahmed, Abdelrahman, Ibrahim and El-Awady (2022) ซึ่งสรุปว่า หลังการระบาดช่วงต้นระบบโลจิสติกส์มีความสำคัญต่อการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องทำการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านการบริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ รองลงมาผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการการขนส่งหลายรูปแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bojan, Marina and Marko (2022) ที่กล่าวว่า ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดระบบโลจิสติกส์มีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรต้องมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ส่วนอัตราค่าใช้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับกลาง โดยทำเลที่ตั้งและความน่าเชื่อถือถือมีการให้น้ำหนักความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงทั้งด้านคุณภาพและเชิงปริมาณ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจได้ เนื่องจากการตรวจสอบอัตราความสอดคล้องการเปรียบเทียบทำให้มีความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เชิงปริมาณ ผู้ประกอบการผลิตสามารถนำน้ำหนักความสำคัญที่ได้ ไปพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต่อได้ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูป

2. เชิงคุณภาพ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สามารถนำข้อมูล และผลการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานของตนให้สอดคล้องกับยุคสมัยและวิถีปฏิบัติที่เปลี่ยนไปได้ โดยจากผลการวิจัยที่มีการให้น้ำหนักความสำคัญแตกต่างกัน ธุรกิจควรวางแผนกลยุทธ์ให้การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด รองลงมาคือความยืดหยุ่น อัตราค่าใช้บริการ ท่าเรือที่ตั้งและความน่าเชื่อถือตามลำดับ เช่น อาจนำเสนอบริการรับส่งของถึงคลังสินค้า การยืดหยุ่นขั้นตอนดำเนินการโดยให้เจ้าของสินค้าสามารถติดตาม (Track) บรรจุภัณฑ์และกรอกข้อมูลตนเองได้ การบริการทางข้อมูลแบบทันที (Real-Time) ระหว่างที่สินค้าอยู่ระหว่างขั้นตอนทางศุลกากร เป็นต้น

โดยข้อจำกัดของงานวิจัยนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น หากนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ อาจต้องพิจารณาตามสถานการณ์และความเหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจอื่น ๆ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 อย่างครอบคลุมผ่านแพลตฟอร์มที่นิยม เช่น ไลน์แอปพลิเคชัน สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) หรือไอโอเอส (iOS) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กิตตินาถ นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และดารณี พลอยจัน. (2564). ปัจจัยคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4(3), 42-63.

นฤมล จิตรเอื้อ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อการศึกษาการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถานศึกษา. *วารสาร E-Journal, Silpakorn University*, 11(2), 2118-2135.

วรพจน์ มีถม และสพชัย นิยมณี. (2557). การตัดสินใจเลือกเส้นทางการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไทยกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสาธารณรัฐอินเดีย โดยใช้ AHP และ ZOGP. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 11(2), 21-42.

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่. (2565). *ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.opsmoac.go.th/chiangmai-dwl-files-441891791322>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2564*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12898

การให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับนำเข้าส่งออกของสินค้าแปรรูปทางการเกษตร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

.....
 สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). *สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้มปี 2566*. สืบค้น 31 ธันวาคม 2565, จาก <https://oae.go.th/assets/portals/1/files/journal/2565/231225652566.pdf>

Ahmed, K., Abdelrahman E. E., Ibrahim, A. S., & El-Awady, A. (2022). A Review of COVID-19-Related Literature on Freight Transport: Impacts, Mitigation Strategies, Recovery Measures, and Future Research Directions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 1-27.

Berna, B., & Gulsun, N. (2018). An Extent Analysis of 3PL Provider Selection Criteria: A Case on Turkey Cement Sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1-17.

Bojan, B., Marina, Z., & Marko, G. (2022). Dynamic Changes in Port Logistics Caused by the COVID-19 Pandemic. *Journal of Marine Science and Engineering*, 10(10), 1-13.

Ebru, S. & Nergis, O. (2017). Measuring the Effect of Perceived Logistics Service Quality on Brand Factors in the E-Commerce Context. *Marketing and Branding Research*, 4, 112-128.

Elise, D. (2021). *In-depth Interview*. Retrieved 26 January, 2021, from <https://www.userzoom.com/interviews/comprehensive-guide-to-in-depth-interviews-idis/>

Gülşen, A., & Kasim, B. (2014). Logistics Service Provider Selection through an Integrated Fuzzy Multicriteria Decision Making Approach. *Journal of Industrial Engineering*, 2014, 1-16.

Inprom, M., Sudhamasapa, C., & Khaninphasut, P. (2021). Factors Affecting the Selection of Logistics Service Providers of Electronic Commerce Entrepreneurs in the Upper Southern Part of Thailand. *Asia Social Issues*, 15(4), 1-15.

Khalid, K., Chi, W.S., Adnan, K., & Muhammad, U. (2022). The Dynamic Interaction Between COVID-19 And Shipping Freight Rates: A Quantile on Quantile Analysis. *European Transport Research Review*, 14, 1-16.

Nayeem, S. (2017). *In-depth Interview*. Retrieved 26 January, 2021 from https://www.researchgate.net/publication/319162160_In-depth_Interview

Suratos, R., & Srinon, R. (2021). Fuzzy AHP Signifies Criteria Influencing Third Party Logistics Selection in Outsourcing Decisions of Freight Forwarding Company. In *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management March 7-11th* (p. 1865-1875.) Singapore.

Ta, T.Y., & Nguyen, T.T. (2022). Impact of E-logistics Service Quality on Customer's Satisfaction and Loyalty: Evidence in Hanoi, Vietnam. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(5), 739-752.

Tegan, G. (2022). *What is a Focus Group*. Retrieved 10 October, 2022, from <https://www.scribbr.com/methodology/focus-group/>

Thomas, L. S. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. New York: Mc Graw Hill.

Trần, T. T., & Do, Q. H. (2021). Critical Factors Affecting the Choice of Logistics Service Provider: An Empirical Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 145-150.