

ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกอบการส่งออกผลไม้

The Logistics Efficiency Of Road Carrier Affecting The Satisfaction Of Fruit Exporters
in Thailand

ศิริวรรณ กาวิชา (Siriwan Kavicha)¹

นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (Noppadol Suwannasap)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 3) ศึกษาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยเป็นการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งหมด 5 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง จำนวน 240 คน ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย อัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุ และค่าเอฟเทส

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน 2) คุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน โดยคุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ได้แก่ จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร 3) ประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกในไทยมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้

Abstract

The objectives of this research were to study 1) characteristics of exporters in Thailand that affect the satisfaction of fruit exporters toward the carrier services, 2) characteristics of fruit exporters in Thailand that affect the logistics efficiency of the carrier services, and 3) the logistics efficiency of

¹ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต E-mail : kw_sii@hotmail.com

² สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต E-mail : noppadol.s@rsu.ac.th

the carrier services affecting the satisfaction of fruit exporters. This research is Mixed Method research. The qualitative research used the interview as a tool to collect data from road carriers. The interviews with key informants were selected using a purposive sample of 5 people. The questionnaire was a tool for collecting quantitative data from 240 fruit exporters in the central region selected by convenience sampling. Percentage, Mean, Standard Deviation, Multiple Regression Analysis (MRA), and F-test: ANOVA (Analysis of Variance) were analyzed data in the study.

The findings showed that 1) The different characteristics of exporters in Thailand have no effect on the satisfaction of fruit exporters toward road carriers, 2) The different characteristics of exporters in Thailand have no effect on the logistics efficiency of road carriers. The characteristics of exporters are Number of trips of shipment per month; Product export value per year; Size of the company; Business Model, and the duration of the organization's business operations, 3) Logistic efficiency of carrier services that affect the satisfaction of exporters in Thailand the most are Efficiency of logistic services, Efficiency of accessing to the services, and Efficiency of Information Technology.

Keywords: Logistical Efficiency, Road Carrier, Exporter's Satisfaction

วันที่รับบทความ : 14 กันยายน 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 12 พฤศจิกายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ : 30 พฤศจิกายน 2564

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การขนส่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล หรือเป็นสิ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการขนส่งมาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่แห่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งจะต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น การขนส่งจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์อื่น ๆ ในอุตสาหกรรม เช่น สินค้าประเภทอุปโภคและบริโภคจะมีค่าขนส่งรวมอยู่ในราคาสินค้าและบริการตลอดช่องทางการกระจายสินค้าหรือตลอดซัพพลายเชน (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2556)

การขนส่งมีความหมายต่อการขายและการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งภายในประเทศ หรือการขนส่งระหว่างประเทศ เพราะการขนส่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไม่ถึง สามารถเข้าถึงสินค้าหรือบริการได้ตามที่ต้องการเนื่องจากการขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งในการลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิตไปสู่ตลาดได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งค่าขนส่งที่รวมอยู่ในราคาสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ถูกรวมไว้เป็นทอดๆ เริ่มตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบไปยังแหล่งผลิต จากแหล่งผลิตไปยังพ่อค้าคนกลาง จากพ่อค้าคนกลางไปยังพ่อค้าปลีก และจากพ่อค้าปลีกไปถึงมือผู้บริโภค

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการส่งออกสินค้าหลากหลายประเภท สินค้าในเมืองไทยได้ถูกส่งไปจำหน่ายในต่างประเทศ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมและภูมิอากาศ รวมถึงทรัพยากรที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ จึงทำให้แต่ละประเทศมีสินค้าที่หลากหลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตัวเอง การเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศ จึงส่งผลดีกับทุกฝ่ายให้ได้มีสินค้าที่หลากหลาย และมีความทันสมัย ตอบโจทย์ผู้บริโภค การขนส่งระหว่างประเทศมีความสำคัญอย่างมากต่อการส่งออกสินค้า หรือ การค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากการค้าต้องมีการขนย้ายสินค้าเกิดขึ้น จึงทำให้เกิดรูปแบบการขนส่งที่สำคัญขึ้น คือ การขนส่งทางทะเล การขนส่งทางอากาศ และ การขนส่งทางบก ซึ่งการขนส่งทางทะเล และการขนส่งทางอากาศ จำเป็นจะต้องใช้การขนส่งทางถนนเข้ามาช่วยเพราะไม่สามารถที่จะให้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบ Door-to-Door Service ได้ ต้องอาศัยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบเข้ามาช่วยจนสินค้านั้นถึงจุดหมายปลายทาง การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ไม่ได้จำกัดแค่เพียงการเชื่อมต่อเส้นทางเข้าด้วยกันเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเชื่อมการประสานงานด้านการจัดการขนส่ง การควบคุมของควมรับผิดชอบ ตลอดจนการเชื่อมต่อระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งและลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยอาศัยลักษณะเด่นของแต่ละรูปแบบการขนส่งที่รวมเข้าด้วยกัน การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งก่อให้เกิดระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนิต โสรัตน์, 2550)

ประเทศไทยได้ก้าวมาเป็นประเทศที่เป็นที่หมายตาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรมมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสินค้ายานยนต์ ชิ้นส่วนอะไหล่ หรือสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจและตั้งโรงงานผลิต ซึ่งการขนส่งสินค้านี้ระหว่างโรงงานผลิตและซัพพลายเออร์ รวมถึงลูกค้าปลายทางหลายแห่งต่างก็จำเป็นต้องพึ่งพาการขนส่งทางบก โดยเฉพาะบริการขนส่งด้วยรถหัวลากในการขนส่งตู้สินค้า

จึงส่งผลให้เกิดผู้ประกอบการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในสายงานด้านบริการโลจิสติกส์ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกสินค้าในไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน และ บริษัทอื่น ๆ ที่ประกอบธุรกิจทางด้านโลจิสติกส์สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงสามารถดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ส่งออกสินค้าในไทยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

1.2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกในไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้คือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน เป็นการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 5 คน

1.3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้คือ ผู้ส่งออกผลไม้ในภาคกลาง จำนวน 240 คน ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) นำมาคำนวณจากสูตรของทาโรยามานะ (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) เพื่อหาขนาดของกลุ่มประชากร

ตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 240 กลุ่มตัวอย่าง

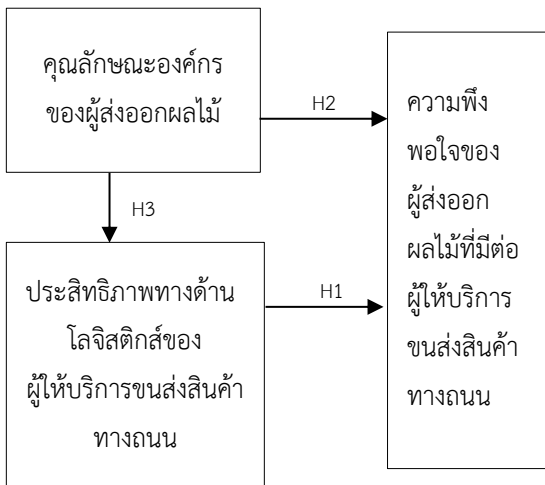
1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้

1.4.2 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

1.4.3 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. แนวคิดทฤษฎี

วัชรโรจน์ งามแสงเนตร (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมีอยู่ 3 อันดับ ได้แก่ 1)ด้านการส่งมอบสินค้า 2)บริการที่ตรงเวลา 3)การขนส่งเกิดความเสียหายน้อย ในขณะที่เดียวกันในด้านผู้ให้บริการขนส่งก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้ประกอบการเช่นกันโดยปัจจัยที่

ให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงเวลา 2) ด้านไม่เกิดความเสียหายระหว่างขนส่ง 3) ด้านการขนส่งเกิดความเสียหายน้อย เนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด นอกจากนี้ ปิยปราชญ์ ธิติวิรุฬห์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นยานยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1)ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน 2) ความพึงพอใจในการให้บริการ 3) ประสิทธิภาพต้นทุนโลจิสติกส์ 4) การดำเนินงานด้านเวลา ซึ่งระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ อันดับที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน และ อันดับที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือ การดำเนินงานด้านเวลา

เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของทั้ง 4 ปัจจัย คือ 1) การบริการลูกค้า 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) ราคา และ 4) ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ซึ่งในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าทั้ง 4 ปัจจัยนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของผู้ประกอบการส่วนอีกรพล ชุนทเกียรติ์สกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเลือกเส้นทางการขนส่ง นอกจากจะสามารถลดต้นทุนและลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้นอีกด้วย มีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับ

พนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฏพร ไชยเสนา (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดเส้นทางขนส่งด้วยวิธีเมต้าฮิวริสติกส์: กรณีศึกษา บริษัท ผู้ให้บริการขนส่ง เป็นการศึกษาที่นำวิธีเมต้าฮิวริสติกส์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเส้นทางขนส่ง และ นำมาช่วยในการลดระยะทางในการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า หลักการฮิวริสติกส์ประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดระยะทางจากเดิมลง 493.82 กิโลเมตร สามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้แก่ผู้ให้บริการขนส่ง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้วิธีในการทำวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และ การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้ทำการศึกษางานวิจัยตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน เป็นการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 5 คน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) เป็นการใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน (ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรผู้ให้สัมภาษณ์) โดยคำถามจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ได้สรุปมาจากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพคือ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

3.1.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลของการศึกษาการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเรียกว่า การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คือ การนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบันทึกเป็นข้อความ (Text) เพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหาข้อความที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างตัวข้อมูล และ ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผลจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนทั้ง 5 คน และ การศึกษาค้นคว้างานวิจัย ทำเพื่อยืนยันปัจจัยด้านประสิทธิภาพก่อนที่จะนำไปพัฒนาทำเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ส่งออกผลไม้ในไทยที่บริษัทตั้งอยู่ในภาคกลาง มีทั้งหมด 595 ราย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณสูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane) จากการแทนค่าจำนวนประชากร 595 คน ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 240 คน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือแบบประเมินที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากเอกสารจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และ หาค่าความเชื่อถือแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด มีค่าความน่าเชื่อถือรวมเท่ากับ 0.920 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.801-0.919

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณคือ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience

Sampling)ในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 240 ฉบับ โดยอาศัยวิธีการทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยอาศัยส่งลิงค์ของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาครบจำนวน

3.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายบรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis : MRA) เพื่อใช้ในการจัดลำดับของประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ และ F-test: ANOVA (Analysis of Variance) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะกับความพึงพอใจ และ คุณลักษณะกับประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำวิเคราะห์ผลการวิจัย

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพจะเป็นการสรุปประเด็นคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการขนส่งทางถนนจำนวน 5 คน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นคำตอบได้ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กระบวนการทางโลจิสติกส์ ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า, การไหลลื่นของสินค้า, การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร, การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และ ขนส่งสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพื่อช่วย

สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และ ทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการใหม่

ด้านการเข้าถึงบริการ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบัน มีบริษัทขนส่งเพิ่มเป็นจำนวนมาก ทำให้การแข่งขันเพิ่มขึ้นตาม การเข้าถึงบริการที่ง่าย และ มีความสะดวก เป็นวิธีที่จะช่วยทำให้บริษัทได้เปรียบทางการแข่งขัน และ เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น

ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพราะจะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในการให้องค์กรเข้าไปดูแลสินค้าตลอดจนสินค้าถึงปลายทางอย่างปลอดภัย

ด้านการนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กร – ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำเทคโนโลยีทางด้านโลจิสติกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของคนในองค์กร และ การให้บริการแก่ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อลูกค้าในการติดตามงานในแต่ละขั้นตอนได้ โดยสามารถติดตามได้แบบทันเวลา

4.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไป และ คุณลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน พบว่า บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนอยู่ที่ 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.9 มีมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรขนาดเล็ก

จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 83.8 และ องค์กรมีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระหว่าง 7 ปี -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8

4.2.2 ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สมมติฐาน ความถดถอยเชิงพหุของประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้

ประสิทธิภาพ	B	S.E.	Beta	Sig.
ทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน				
1. ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์	.357	.039	.427	.000*
2. ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ	-.207	.062	-.277	.001*
3. ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือ	-.045	.030	-.060	.134

ประสิทธิภาพ	B	S.E.	Beta	Sig.
ทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน				
4. ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.616	.073	.764	.000*
$R^2 = 0.702, F = 14.169, *p<0.05$				

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ (Sig. = 0.000) ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ (Sig. = 0.001) และ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Sig. = 0.000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือนอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ร่วมกันอธิบายว่า ปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 70.2 ($R^2 = 0.702$) โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ส่งออกผลไม้มากที่สุด คือ ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.764) อันดับ 2 คือ ประสิทธิภาพทางด้านการกระบวนการทางโลจิสติกส์ (Beta = 0.427) และ อันดับ 3 คือ ประสิทธิภาพทางด้านการเข้าถึงบริการ (Beta = -0.277) ตามลำดับ

4.2.3 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบไปด้วยจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการ

ส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.271	.090	.876	.454
ภายในกลุ่ม	236	24.353	.103		
รวม	239	24.624			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.579	.193	1.894	.131
ภายในกลุ่ม	236	24.046	.102		
รวม	239	24.624			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความ

พึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	.113	.057	.546	.580
ภายในกลุ่ม	237	24.511	.103		
รวม	239	24.624			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.779	.195	1.920	.108
ภายในกลุ่ม	235	23.845	.101		
รวม	239	24.624			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบธุรกิจที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.429	.143	1.395	.245
ภายในกลุ่ม	236	24.195	.103		
รวม	239	24.624			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

4.2.4 คุณลักษณะของผู้ส่งออกผลไม้ที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ คุณลักษณะในแต่ละด้านของผู้ส่งออกผลไม้ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือน มูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปี ขนาดขององค์กร รูปแบบธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.522	.174	1.185	.316
ภายในกลุ่ม	236	34.614	.147		
รวม	239	35.136			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.718	.239	1.640	.181
ภายในกลุ่ม	236	34.418	.146		
รวม	239	35.136			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามมูลค่าการส่งออกสินค้าต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.042	.021	.142	.868
ภายในกลุ่ม	236	35.094	.148		
รวม	239	35.136			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 9 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามขนาดองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.510	.255	1.614	.201
ภายในกลุ่ม	236	37.473	.158		
รวม	239	37.983			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 10 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามรูปแบบขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์สมมติฐาน คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกผลไม้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.646	.215	1.474	.222
ภายในกลุ่ม	236	34.490	.146		
รวม	239	35.136			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 11 สรุปได้ว่า คุณลักษณะจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนไม่แตกต่างกัน

5. อภิปรายผล

ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ และประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทางโลจิสติกส์ และ ประสิทธิภาพทางการเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรโรจน์ งามแสงเนตร์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองผู้ประกอบการ และ ผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมีอยู่ 3 อันดับ ได้แก่ 1) ด้านการส่งมอบสินค้า 2) บริการที่ตรงเวลา 3) การขนส่งเกิดความเสียหาย

น้อย ในขณะที่เดียวกันในด้านผู้ให้บริการขนส่งก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผู้ประกอบการเช่นกันโดยปัจจัยที่ทำให้มีความสำคัญในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงเวลา 2) ด้านไม่เกิดความเสียหายระหว่างขนส่ง 3) ด้านการขนส่งเกิดความเสียหายน้อย เนื่องจากอุตสาหกรรมยานยนต์ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด และปิยปราชญ์ อิตติวิรุฬห์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นยานยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน 2) ความพึงพอใจในการให้บริการ 3) ประสิทธิภาพต้นทุนโลจิสติกส์ 4) การดำเนินงานด้านเวลา ซึ่งระดับประสิทธิภาพของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการ ยังสอดคล้องกับ เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของทั้ง 4 ปัจจัย คือ 1) การบริการลูกค้า 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) ราคา และ 4) ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ซึ่งในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าทั้ง 4 ปัจจัยนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งของผู้ประกอบการ ส่วนประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเลือกเส้นทางการขนส่ง นอกจากจะสามารถลดต้นทุนและลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้น

อีกด้วย มีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับพนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว และ ยังสอดคล้องกับ ฌัตพร ไชยเสนา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดเส้นทางการขนส่งด้วยวิธีเมต้าฮิวริสติกส์: กรณีศึกษา บริษัท ผู้ให้บริการขนส่ง เป็นการศึกษาที่นำวิธีเมต้าฮิวริสติกส์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเส้นทางการขนส่ง และ นำมาช่วยในการลดระยะทางในการขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า หลักการฮิวริสติกส์ประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดระยะทางจากเดิมลง 493.82 กิโลเมตร สามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้แก่ผู้ให้บริการขนส่ง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ พบว่า ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ ผู้ส่งออกผลไม้มากที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อนำมาช่วยในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกแก่องค์กร และสามารถช่วยในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุน และ ลดระยะทางในการขนส่งได้อีกด้วย นอกจากจะสามารถลดต้นทุน และลดระยะทางในการขนส่งได้แล้วยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรด้านอื่น ๆ ได้ดีขึ้นอีกด้วยมีการใช้เวลาที่คุ้มค่า ช่วยลดภาระงานให้กับพนักงาน พนักงานมีเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในระยะยาว

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่ดำเนินการกิจการด้านการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนนำผลการศึกษาไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการต่อหรือผู้ที่กำลังจะเริ่มธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน คือ จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ จึงไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงงบประมาณในการเน้นการสร้างแบรนด์หรือโฆษณา ผู้ประกอบการ SMEs ก็สามารถที่จะแข่งขันกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแบรนด์ดัง ๆ ได้ โดยอาศัยการมีประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการโลจิสติกส์ที่ดี ด้านการเข้าถึงบริการได้ง่าย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 งานวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันหรือมีอิทธิพลกับการเปลี่ยนแปลงกับตัวแปรตาม เช่น มีการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนข้ามประเทศ การมีบริการเคลียร์สินค้าในท่าเรือ และ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์การขนส่งสีเขียว เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ และ นำไปพัฒนาธุรกิจด้านการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าต่อไป

6.2.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งเจาะจงการศึกษาค้นคว้าที่เป็นการขนส่งสินค้าภายในประเทศเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาการขนส่งระหว่างประเทศ เช่น การขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนมากยิ่งขึ้น

6.2.3 การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่าประสิทธิภาพทางด้านความน่าเชื่อถือไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ดังนั้น ผู้วิจัยควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวอีกครั้ง โดยควรเจาะลึกในการหาคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). การการขนส่งสินค้าในงานโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- ณัฏพร ไชยเสนา. (2560). การจัดเส้นทางทางการขนส่งด้วยวิธีเมตาฮิวริสติกส์กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ธนิต โสรัตน์. (2550). โหมดการขนส่งทางถนน. จาก <http://www.tanitsorat.com/view.php?id=54>
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรราชธานี: สถาบันราชภัฏอุดรราชธานี.
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยปราชญ์ อิตติวิรุฬห์. (2556). ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นยานยนต์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยสยาม.

วัชรโรจน์ งามแสงเนตร. (2555). การเปรียบเทียบการ

จัดระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์
จากมุมมองของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ
ด้านการขนส่ง. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัศรพล ชุณหเกียรติ์สกุล. (2559). การลดต้นทุนการ

ขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษาศูนย์
กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี. การศึกษา
ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

