



รายงานความก้าวหน้าวิจัย

แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

การขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว

กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ

Guidelines for the logistics management improving for customer satisfaction in
providing Logispost forwarding to SaKaeo Economic Zone: The Case Study of
Aranyaprathet Post Office

ดร. ปรียาวดี

ผลเอนก

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้
จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มหาวิทยาลัยบูรพา

รหัสโครงการ 256108A1080040

สัญญาเลขที่ 195/2561

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่ง
ขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รัฐประเทศ

The Improvement of Logistics Management Guideline for establishing Logispost Service
Satisfaction for Sakaeo Special Economic Zone Supporting: The Case Study of
Post Offices in Aranyaprathet

ดร. ปรียาวดี ผลเอนก

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสระแก้ว

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ เลขที่สัญญา 195/2561

Acknowledgement

The work was finally supported by the Research Grant of Burapha University through National Research Council of Thailand (Grant no. 195/2561)

ชื่อโครงการวิจัย:	แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ
ผู้วิจัย:	ดร. ปรียาวดี ผลเอนก
แหล่งทุน:	สภาวิจัยแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
หน่วยงาน:	สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
คำสำคัญ:	การจัดการด้านโลจิสติกส์ การบริการการขนส่งขนาดใหญ่ เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว ที่ทำการไปรษณีย์ ความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ 2) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ 3) จำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศโดยใช้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม และ 4) กำหนดแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำการไปรษณีย์อำเภออรัญประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 สาขา คือ สาขา อรัญประเทศและสาขาตลาดโรงเกลือ จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ principal component analysis การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุด้วยเทคนิค Forward Selection และการวิเคราะห์การจำแนกกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรย่อยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มี 2 องค์ประกอบ คือ การจัดการกระบวนการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ 2) การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบมีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) สามารถจำแนกกลุ่มพยากรณ์ได้ 2 กลุ่มคือ

(6)

(1) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง คิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 (2) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรคิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.1 และ 4) แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ คือ การขยายพื้นที่ให้บริการหน้าช่องให้บริการกว้างขึ้น การเพิ่มจำนวนช่องบริการและการเปิดช่องบริการด่วนพิเศษแก่ลูกค้าที่ส่งสินค้าไม่เกิน 10 ชั้น การขยายเวลาปิดทำการการให้บริการจนถึง 21.00 น. ทุกวัน การขยายพื้นที่จอดรถ การจัดระบบคิว การปรับปรุงระบบติดตามสถานะพัสดุ ตลอดจนการระมัดระวังการเคลื่อนย้ายพัสดุระหว่างการขนส่งให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และการปรับราคาค่าบริการให้ถูกลง

Research Topic: Guidelines for the Logistics Management Improving for Customer Satisfaction in Providing Logispost forwarding to SaKaeo Economic Zone: The Case Study of Aranyaprathet Post Office

Researchers: Dr. Pareeyawadee Ponanake

Faculty: Logistics and Cross Border Trade Management Program
Science and Social Sciences, Burapha University Sakaeo Campus

Key Words: logistics management, logispost, Srakaeo Special Economic Zone, post office, satisfaction in logispost

ABSTRACT

The research aimed at 1) studying in factor which influencing on logispost logistics management of the post offices in Aranyaprathet district 2) to study the influence of logispost logistics management on the capabilities of decrease the logispost logistics management problem of the post offices in Aranyaprathet district 3) classify competitive advantage of post office in Aranyaprathet district, Sa Kaeo province via the performance of logistics management of logispost; and 4) determine guidelines for the logistics management improving for customer satisfaction in providing logispost forwarding to SaKaeo Economic Zone. The sample group was chosen using purposive sampling and consisted of 223 respondents from the people who use logispost service in the post office at Aranyaprathet and Rong Kluea market branch. The tool for data collection was a questionnaire. The statistics for data analysis were frequencies, percentage, factor analysis (principle component analysis), multiple linear regression (forward selection technique) and discriminant analysis. The result showed that 1) service procedure management; accessibility, accuracy & speed delivery can be conceptualized as component influencing on the logispost logistics management 2) after testing research hypotheses by multiple linear regression; we found that these 2 constructs all have significant influenced on the capabilities of decrease the logispost logistics management problem of the post offices in Aranyaprathet district at .05. 3) the predicted group membership can be classified into two groups: 1) the people who use logispost service which decided that the post office in Aranyaprathet district has the competitive advantage on the safety in transportation service or accuracy prediction of

(8)

57.30 %; and 2) the people who use logispost service which decides that the post office in Aranyaphet district has the competitive advantage on accuracy and speed delivery or accuracy prediction of 56.10% and 4) service area expansion, counter service increasing and increase the express counter service for the customer who sent the parcel less than 10 pieces, service hours extension until 9 p.m. daily, parking car expansion, queuing system management, the parcel tracking system improvement, be careful of parcel handling during transit and service charge promotion.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ข้าพเจ้า ดร. ปรียวดี ผลเอนก ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัย จากมหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทงบประมาณเงินรายได้ จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) มหาวิทยาลัยบูรพา โครงการวิจัยเรื่อง (ภาษาไทย) แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ

(ภาษาอังกฤษ) The Improvement of Logistics Management Guideline for establishing Logispost Service Satisfaction for Sakaeo Special Economic Zone Supporting: The Case Study of Post Offices in Aranyaprathet

รหัสโครงการ 256108A1080040 / สัญญาเลขที่ 133/2560 ได้รับงบประมาณรวมทั้งสิ้น 195/2561 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

ระยะเวลาการดำเนินงาน 1 ปี (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)

- บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ 2) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ 3) จำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศโดยใช้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม และ 4) กำหนดแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำการไปรษณีย์ อำเภออรัญประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 สาขา คือ สาขา อรัญประเทศและสาขา ตลาดโรงเกลือ จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ principal component analysis การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์การจำแนกกลุ่ม ผลการศึกษา พบว่า 1) ตัวแปรย่อยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มี 2 องค์ประกอบ คือ การจัดการกระบวนการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ 2) การจัดการโลจิสติกส์ของการ

ให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบมีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 3) สามารถจำแนกกลุ่มพยากรณ์ได้ 2 กลุ่มคือ (1) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง คิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 (2) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรคิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.1 และ 4) แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำกรไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ คือ การขยายพื้นที่ให้บริการหน้าห้องให้บริการกว้างขึ้น การเพิ่มจำนวนช่องบริการและการเปิดช่องบริการด่วนพิเศษแก่ลูกค้าที่ส่งสินค้าไม่เกิน 10 ชิ้น การขยายเวลาปิดทำการการให้บริการจนถึง 21.00 น. ทุกวัน การขยายพื้นที่จอดรถ การจัดระบบคิว การปรับปรุงระบบติดตามสถานะพัสดุ ตลอดจนการระมัดระวังการเคลื่อนย้ายพัสดุระหว่างการขนส่งให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และการปรับราคาค่าบริการให้ถูกลง

- Output / Outcome

1. ผลผลิต (Output)

แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำกรไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ ที่ค้นพบได้จากงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

- 1) ควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม และเพิ่มเครื่องให้บริการมากกว่าเดิม
- 2) ควรเพิ่มช่องให้บริการด่วนแก่ลูกค้าที่ส่งสินค้าจำนวนไม่เกิน 10 ชิ้น
- 3) ลดราคาค่าบริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ เช่น มอเตอร์ไซด์ ฯลฯ ให้ถูกลง
- 4) เพิ่มพื้นที่จอดรถเพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า และขยายพื้นที่หน้าช่องบริการให้กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีพื้นที่ในการวางสินค้ามากขึ้น
- 5) ติดตามระบบตรวจสอบสถานะพัสดุและระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายพัสดุ สิ่งของที่ผู้ใช้บริการจัดส่งให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และปลอดภัย
- 6) ปรับปรุงการบริการที่ดีให้แก่พนักงาน
- 7) บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ฯลฯ แก่ผู้มาใช้บริการ
- 8) ควรปรับปรุงระบบต่อคิวในการใช้บริการไม่ให้เกิดการลัดคิว

9) ขยายเวลาปิดทำการถึง 21.00 น. ทุกวันเนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่สามารถส่งสินค้าได้ทัน อีกทั้งมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากภายหลัง 14.00 น. เป็นจำนวนมาก

2. ผลลัพธ์ (Outcome)

2.1 งานวิจัยนี้ได้รับการตีพิมพ์บทความลงในวารสารวิชาการ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ซึ่งอยู่ในกลุ่ม TCI ฐานที่ 1 เรื่อง “การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศโดยใช้ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่” ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2561

2.2 งานวิจัยนี้ได้นำเสนอผลงานภาคโปสเตอร์ ณ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้วในงานสัมมนาโครงการเสริมทักษะด้านโลจิสติกส์

- ข้อเสนอแนะ

กลยุทธ์การบริการด้านการบริการแบบมืออาชีพ ด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมได้ (กนกวรรณ เอ็มรัตน์และคณะ, 2558) โดยที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศควรนำเครื่องรับ-ฝากพัสดุอัตโนมัติสำหรับผู้ส่งพัสดุนขนาดเล็กแยกไว้ต่างหากบริเวณด้านหน้าที่ทำกรไปรษณีย์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่การให้บริการในสำนักงาน นอกจากนี้ควรแบ่งโซนพื้นที่การให้บริการโดยผู้ที่มาส่งพัสดุนขนาดใหญ่ควรจัดโซนการบริการให้ใช้ช่องบริการด้านในสุด หากไม่แบ่งโซนบริการจะทำให้พัสดุนขนาดใหญ่กีดขวางทางเข้าออกประตู ทำให้เกิดจุดคอขวดในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการส่งพัสดุนขนาดใหญ่ได้ นอกจากนี้ควรปรับสายสมดุลการให้บริการด้วยการนำระบบคิว (Queuing System) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการให้ไวมากขึ้น นอกจากนี้ควรใช้ระบบการควบคุมคุณภาพด้วยสายตาโดยการแสดงป้ายด้วยข้อมูล Info graphic เพื่อแสดงช่องบริการด่วนสำหรับของไม่เกิน 10 ชิ้นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นชัดเจนเพื่อจะได้เข้าสู่ระบบคิวของการใช้บริการได้ถูกต้อง ซึ่งจะสามารถช่วยลดความแออัดภายในที่ทำกรไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งลงได้ และควรแสดงป้ายข้อมูล Info graphic ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงข้อมูลการรับประกันภัยสินค้าในกรณีสูญหายหรือชำรุดแก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจหากสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยเห็นว่าในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนั้นมีการเปิดจุดผ่านแดนถาวรเพิ่มขึ้น 1 จุด ทำให้การค้าชายแดนมีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้น ประกอบกับความนิยมในการค้าขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งค้าส่งและค้าปลีก อีกทั้งการกวดขันเรื่องสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์จากภาครัฐ โดยพ่อค้า-แม่ค้าในตลาดโรงเกลือ จะใช้การขนส่งสินค้าผ่านผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าทั้งภาคเอกชนและไปรษณีย์ไทย ความสะดวกและความคล่องตัวในการใช้บริการจึงมีความสำคัญ เนื่องจากในแต่ละวันมียอดคำสั่งซื้อมาเป็นจำนวนมากซึ่งพ่อค้า-

แม้ค่าในตลาดโรงเกลือจะตัดยอดคำสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าหลัง 14.00 น. และจะนำสินค้าขนาดใหญ่มาส่งยังไปรษณีย์ทั้งในสาขาอัญประเทศ และสาขาตลาดโรงเกลือเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความแออัดและจุดคอขวดในการใช้บริการ กล่าวได้ว่าการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วก่อให้เกิดธุรกิจรับ-จัดส่งสินค้ามีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้น โดยมีปัจจัยด้านการกวดขันเรื่องสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์จากภาครัฐเป็นตัวเสริม ปัจจัยในด้านการจัดการโลจิสติกส์การบริการการขนส่งขนาดใหญ่จึงมีความสำคัญต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ และความได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออัญประเทศทั้ง 2 สาขาเป็นอย่างสูง

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศบทคัดย่อภาษาไทย	(1)
ACKNOWLEDGEMENT ภาษาอังกฤษ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(5)
บทคัดย่ออังกฤษ	(7)
สารบัญ	(9)
สารบัญภาพ	(11)
สารบัญตาราง	(13)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการวิจัย	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานงานวิจัย	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
ขอบเขตของศึกษาวิจัย	4
ประโยชน์ของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพิเศษ	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง	11
ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	13
แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการค้าชายแดน	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	32
บทที่ 4 ผลการวิจัย	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย	54
การอภิปรายผล	55
ประโยชน์ในการประยุกต์ของผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะ.....	58
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	59
บทที่ 5 ผลผลิต	61
ผลผลิต	61
ใบรับรองการตีพิมพ์วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม	71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

รายงานสรุปการเงิน.....	73
เอกสารอ้างอิง.....	75
ภาคผนวก	79
แบบสอบถาม.....	81
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา	
แบบสอบถามงานวิจัย.....	89
กรอบแนวคิดงานวิจัยใหม่.....	91
ประวัติผู้วิจัย	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ความหมายและการแปลผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	32
3.2 ค่าความเชื่อมั่น	34
3.3 น้ำหนักองค์ประกอบหรือการกำหนดระดับอิทธิพลของค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม	36
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ	38
4.2 พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (LOGISPOST) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	39
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม	44
4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม	44
4.5 การสกัดปัจจัยแบบ PRINCIPAL COMPONENT ANALYSIS (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี ORTHOGONAL ROTATION แบบ VARIMAX ของตัวแปรขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	45
4.6 การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่กับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	49
4.7 การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม	50
4.8 ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มและสัดส่วนความผันแปร	51
4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม	52
4.10 แสดงการพยากรณ์กลุ่ม	53
4.11 จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	54

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	4
4.1 แบบจำลองการศึกษาใหม่	54

คำอธิบาย สัญลักษณ์ และคำย่อที่ใช้ในการวิจัย

AFTA	แทน	ข้อตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียน
GSP	แทน	Generalized System of Preferences หรือสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร
LLP	แทน	ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีลักษณะเป็นผู้นำกลุ่ม (Lead Logistics Provider)
LSP	แทน	Logistics Service Provider หรือผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
PCA	แทน	Principal Component Analysis หรือการวิเคราะห์ตัวประกอบหลัก
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
VIF	แทน	Variance Inflation Factor
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
3PL/TPL	แทน	ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics)
4PL	แทน	ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 4 (Fourth Party Logistics Service Provider)
กนพ.	แทน	คณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
คกท.	แทน	คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
สกท.	แทน	สิทธิประโยชน์ส่งเสริมการลงทุน

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคเอกชนนั้นแต่ละองค์กรควรเร่งการปรับตัวในด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้นทุกวันให้ได้ ประกอบกับต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการให้สามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ (มจรดา สมัยกุล, 2557) นอกจากนี้องค์กรยังควรมุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านกระบวนการดำเนินงานภายในโซ่อุปทาน ผลิตรายการดำเนินงาน การปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการลดต้นทุนการผลิต (Shuai, J. J., et al., 2007) หลายปีที่ผ่านมารัฐบาลไทยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจด้านการบริการธุรกิจโลจิสติกส์ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2558) โดยโลจิสติกส์ คือ การจัดการสินค้าคงคลังเพื่อให้มีการเคลื่อนไหวโลจิสติกส์ได้ถูกกำหนดโดยสภาโซ่อุปทานในฐานะส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานในด้านการวางแผน การนำไปใช้ และการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ การไหลโลจิสติกส์ไปข้างหน้าและการไหลโลจิสติกส์ย้อนหลัง คลังสินค้า การบริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างจุดผู้บริโภคเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Johnson, P.F. & Flynn, A.E, 2015)

สำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มทางการแข่งขันในตลาดโลกทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับประเทศต่างๆ ในอาเซียนมีการปรับตัวและการเตรียมความพร้อมต่อการเปิดการค้าเสรีอย่างเต็มรูปแบบทำให้การค้าขาย การลงทุน การขนส่ง และการเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น ประเทศไทยเองพึ่งพิงการส่งออกเป็นหลัก โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าไปยังภูมิภาคอาเซียนทำให้ระบบการขนส่งมีบทบาทสำคัญ ด้วยการขนส่งนั้นถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญและมีมูลค่าสูงที่สุดในกระบวนการโลจิสติกส์ หรืออาจคิดเป็น 40% ของต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด (สมชาย ปฐมศิริ, 2552) การขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากผู้ผลิตจะสามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และคงคุณภาพสินค้าที่ดีไว้ได้ (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร, 2559) ในกิจกรรมโลจิสติกส์จะมีผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าหรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งจะดำเนินธุรกิจการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความสามารถหรือความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ 1) ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) 2) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics: 3PL/TPL หรือ Forwarding Logistics หรือ

Contract Logistics) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีลักษณะเป็นผู้นำกลุ่ม (Lead Logistics Provider: LLP) และ 4) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 4 (Fourth Party Logistics Service Provider: 4PL) (คํานายอภิปรัชญาสกุล, 2561)

สำหรับลักษณะการบริการไปรษณีย์ไทยจัดเป็นการบริการแบบผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) ด้วยมีลักษณะการให้บริการในกิจกรรมโลจิสติกส์ และการขนส่ง เช่น ให้บริการรับฝากสินค้า ฯลฯ ในปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทที่ให้บริการขนส่งพัสดุหลายบริษัท ได้แก่ บริษัท ดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส จำกัด บริษัท FedEx จำกัด บริษัท Kerry Express Thailand ฯลฯ และยังรวมไปถึงบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ให้บริการขนส่งพัสดุ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะใช้บริการขนส่งพัสดุจากบริษัทดังกล่าว เนื่องด้วยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ปัจจุบันนี้เป็นที่นิยมมากในการให้บริการการขนส่งพัสดุ เนื่องจากมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงทำให้ง่ายต่อการให้บริการการขนส่งแก่ประชาชน

การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จัดเป็นกิจกรรมการขนส่งขนาดใหญ่เนื่องจากการขนส่งที่มีปริมาณมาก และมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศไทยซึ่งการขนส่งไปรษณีย์จัดเป็นระบบขนส่งที่รองรับความต้องการของประชาชนที่จะขนย้ายสินค้าและพัสดุทั้งรายใหญ่และรายย่อยและเนื่องด้วยไปรษณีย์เป็นช่องทางสื่อสารในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความต้องการที่มากขึ้นทุกปีและนำมาวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ระบบการขนส่งพื้นฐานที่สำคัญของประเทศอย่างไปรษณีย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ฐากร โสภาวชิราภานต์, 2559)

จากการสำรวจพื้นที่ของผู้วิจัยในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนพบว่า การขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์เป็นที่นิยมสำหรับพ่อค้า-แม่ค้าเนื่องจากมีอัตราค่าบริการถูก และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยหนึ่งในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่นิยมส่งสินค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีกนิยมส่งสินค้าด้วยการใช้บริการไปรษณีย์ไทยคือ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีตลาดโรงเกลือเป็นตลาดการค้าชายแดนที่สำคัญและมีชื่อเสียงของจังหวัดสระแก้ว หลังจากตลาดโรงเกลือมีปัญหาด้านสินค้าลิขสิทธิ์ พบว่า พ่อค้าแม่ค้าตลาดโรงเกลือต่างหันมาค้าขายสินค้าผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ส่งผลให้ผู้ประกอบการการค้าชายแดนในตลาดโรงเกลือนิยมมาใช้บริการส่งสินค้าที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัญประเทศ และสาขาโรงเกลือ จังหวัดสระแก้วเป็นจำนวนมากและมีปริมาณลูกค้าต่อเนื่องตลอดวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงบ่าย ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มผู้ประกอบการค้าจากหลากหลายอาชีพหันมาหารายได้พิเศษด้วยการทำการค้าทางอินเทอร์เน็ต หรือ อีคอมเมิร์ซ ขาย-สั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ ผู้ประกอบการค้าจึงเลือกใช้บริการขนส่งด้วยไปรษณีย์ไทย ณ สาขาโรงเกลือ และสาขาอรัญประเทศ ด้วยเหตุผลในด้านความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยของสินค้าตลอดจนการป้องกันของสูญหาย และสามารถส่งถึงมือผู้รับได้โดยตรง ปัจจุบันพบว่ามิกกลุ่มนักศึกษาที่จบใหม่

และกลุ่มข้าราชการหลากหลายอาชีพหันมาสร้างรายได้พิเศษด้วยการค้าอีคอมเมิร์ซ ขายส่งสินค้าทางไปรษณีย์ จะพบว่าบริเวณภายในที่ทำการไปรษณีย์จะเต็มไปด้วยผู้มาใช้บริการตลอดทั้งวัน ทำให้สถานที่และพนักงานให้บริการประชาชนไม่เพียงพอต่อการรองรับ พ่อค้าแม่ค้าส่วนใหญ่ในขณะนี้ต่างหันมาส่งของทางไปรษณีย์กัน ส่งผลให้ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศไม่มีพื้นที่เพียงพอในการเก็บสินค้าขนาดใหญ่ บางครั้งต้องวางกองสินค้าไว้พื้นที่ลานด้านนอกไปรษณีย์แทนในตัวอาคาร

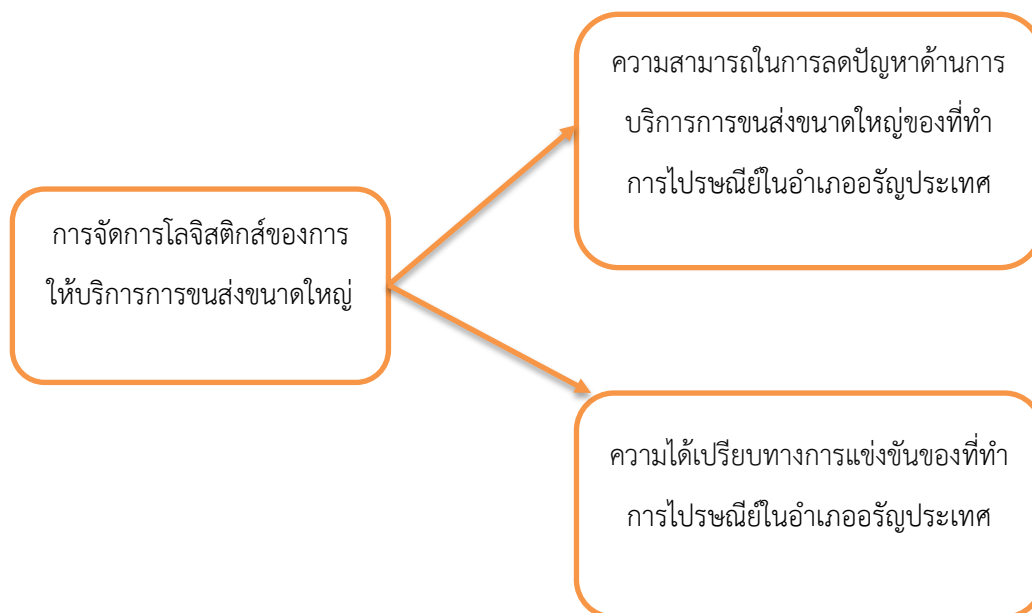
ในการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนั้น กิจการโลจิสติกส์ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล โดยจังหวัดสระแก้วได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องของภาษี ซึ่งการจัดตั้งพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนั้นได้กำหนดให้พื้นที่ตำบลท่าข้าม ตำบลบ้านด่าน ตำบลป่าไร่ อำเภอรัฐประเทศ และตำบลผักชะ อำเภอวัฒนานครเป็นพื้นที่ “เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” ส่งผลให้การค้าชายแดนมีความคึกคักมากขึ้น นอกจากนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้จุดผ่านแดนชั่วคราวบ้านเขาดินมีสถานะเป็นจุดผ่านแดนถาวร บ้านเขาดินส่งผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจการค้าชายแดนแก่ชาวจังหวัดสระแก้วเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณการขนส่งสินค้าผ่านไปรษณีย์ไทยมีจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัฐประเทศ เพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย ตลอดจนบริษัทรับจัดส่งสินค้าอื่นๆ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการค้าชายแดนและรองรับการขยายตัวต่อการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
3. เพื่อจำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศโดยใช้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม
4. เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบแนวคิดของการวิจัยในภาพ 1.1 ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำ การไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
2. การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ส่งผลต่อกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำ การไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำ การไปรษณีย์ อรัฐประเทศ” มีขอบเขตของการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัฐประเทศ และที่ทำการไปรษณีย์สาขาตลาดโรงเกลือเท่านั้น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในบริบทของทฤษฎีและเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพ การขนส่ง ความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลวิจัยในช่วงระหว่าง ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

ประโยชน์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อทราบถึงตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศ
2. เพื่อทราบถึงอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศ
3. เพื่อทราบถึงอิทธิพลของความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศ
4. เพื่อทราบถึงแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วที่ทำกรไปรษณีย์อำเภอรัญประเทศเพื่อศึกษา
5. เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) อื่นๆ ภายในจังหวัดสระแก้วและกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจชายแดน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. การขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ (LOGISPOST) คือ การรับและส่งสินค้าขนาดใหญ่ หรือสินค้าที่มีน้ำหนักมาก เช่น มอเตอร์ไซด์ เครื่องนอน ฯลฯ โดยผู้ให้บริการจะได้รับแจ้งจากที่ทำกรไปรษณีย์และต้องไปรับสินค้า ณ ที่ที่ทำกรไปรษณีย์เอง
2. ที่ทำกรไปรษณีย์อัญประเทศ ได้แก่ ที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศ ซึ่งมีด้วยกัน 2 สาขา คือ สาขาตลาดโรงเกลือ และสาขาอัญประเทศ

3. ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) ได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบดั้งเดิมโดยให้บริการด้านการขนส่งและคลังสินค้า ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินกิจการ เช่น บริษัทไปรษณีย์ไทย บริษัท Kerry Express Thailand ฯลฯ

4. การจัดการโลจิสติกส์ ได้แก่ การจัดการในกระบวนการค้นหาสินค้าให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง กระบวนการนำส่งสินค้าไปยังที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางให้แก่ลูกค้าได้อย่างตรงเวลาและอยู่ในสภาพที่สินค้าไม่ได้รับความเสียหายทั้งบรรจุภัณฑ์และสินค้าที่บรรจุภายในหีบห่อหรือกล่องบรรจุภัณฑ์

5. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การที่ทำการไปรษณีย์อรรถประโยชน์ประเทศเหนือกว่าคู่แข่ง หรือมีขีดความสามารถเหนือกว่าคู่แข่งอื่น ๆ เช่น ระบบการค้นหาสินค้า การส่งมอบสินค้าอย่างถูกต้อง หรือแม้กระทั่งทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการค้าชายแดน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ” ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในบริบทของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพิเศษ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง
4. ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
6. แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
7. ข้อมูลเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
8. แนวคิดเกี่ยวกับการค้าชายแดน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ คือ การจัดการสินค้าคงคลังเพื่อให้มีการเคลื่อนไหว โลจิสติกส์ได้ถูกกำหนดโดยสภาโซ่อุปทานในฐานะส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานในด้านการวางแผน การนำไปใช้ และการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ การไหลโลจิสติกส์ไปข้างหน้าและการไหลโลจิสติกส์ย้อนหลัง คลังสินค้า การบริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างจุดผู้บริโภครวมถึงที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

สภาโซ่อุปทานได้นิยามคำว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ไว้ว่าเป็นการจัดการการขนส่งทั้งขาเข้า-ขาออก ระบบบริหารจัดการรถ (Fleet Management) คลังสินค้า (Warehousing) การขนถ่ายวัสดุ (Materials Handling) ระบบการเติมเต็มคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) การออกแบบเครือข่ายโลจิสติกส์ (Logistics Network Design) การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) การวางแผนอุปทาน/อุปสงค์ (Supply/Demand Planning) และการจัดการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ต้นทุนโลจิสติกส์สามารถแบ่งได้ 3 หมวดหมู่ คือ ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนการบริหารจัดการ และต้นทุนการขนส่ง

ประเภทของผู้ขนส่ง ผู้จัดหา และทางเลือกการบริการ

ขณะที่กฎระเบียบของภาคการขนส่งมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการขนส่งทั่วไป ผู้ให้บริการขนส่งรับจ้าง จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติการขนส่ง ส่วนผู้ให้บริการขนส่งที่ได้รับการยกเว้นคือ ผู้ให้บริการขนส่งเอกชน กฎระเบียบดังกล่าวเป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทและกำหนดแนวทางในการดำเนินงานของผู้ให้บริการการขนส่งแต่ละประเภท ประเภทของผู้ให้บริการขนส่ง (Johnson, P.F. & Flynn, A.E, 2015) มีดังต่อไปนี้

1. ประเภทของผู้ให้บริการ

1.1 ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ (Common Carriers) จะเสนอการบริการการขนส่งไปยังผู้ส่งออกสินค้าทั้งหมดในอัตราค่าระวางที่กำหนด อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะจะต้องพิจารณาถึงความยืดหยุ่นในการกำหนดอัตราและกำหนดเส้นทางในการขนส่ง

1.2 ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา (Contract Carriers) ใช้ในกรณีที่จ้างผู้ให้บริการขนส่งโดยการจำกัดจำนวนผู้ส่งและดำเนินงานภายใต้สัญญาที่ระบุอัตราค่าบริการไว้อย่างชัดเจน อัตราค่าบริการของผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญาจะมีค่าบริการที่ต่ำกว่าผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะ เนื่องจากปริมาณในการขนส่งมีมากกว่าผู้ส่งออกสินค้ารายย่อยและสามารถพยากรณ์ปริมาณการขนส่งได้

1.3 ผู้ประกอบการการขนส่งที่ได้รับข้อยกเว้น (Exempt Carriers) ผู้ให้บริการขนส่งประเภทนี้ได้รับการยกเว้นจากกฎระเบียบของอัตราค่าระวางและการบริการ ซึ่งกฎระเบียบนี้เอื้อต่อชาวนาในการขนส่งผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรบนถนน กฎระเบียบนี้จะครอบคลุมการดำเนินงานตลอดทั้งปีในการรวบรวมปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ต่างชนิดกันโดยใช้รูปแบบการขนส่งที่หลากหลาย ภายใต้กฎระเบียบนี้ผู้ประกอบการการขนส่งสามารถพิจารณาข้อยกเว้นจากข้อจำกัดในเรื่องอัตราค่าบริการได้

1.4 ผู้ประกอบการการขนส่งส่วนบุคคล (Private Carrier) ผู้ให้บริการขนส่งประเภทนี้จะขนส่งเฉพาะผลิตภัณฑ์ของบริษัทตนเองซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อกำหนดของผู้ประกอบการการขนส่งส่วนบุคคลได้รับประโยชน์จากข้อจำกัดและความยืดหยุ่นในข้อกำหนดดังกล่าว ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะและผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญาจะพึงพอใจกับความยืดหยุ่นที่ได้รับ และบริษัทหลายๆ บริษัทจะตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งจากภายนอก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพิเศษ

การขนส่งเร่งด่วน หมายถึง การจัดส่งใด ๆ ที่ต้องใช้บริการรถกระบะและรวมถึงการรับประกันการส่งมอบสินค้าที่เฉพาะเจาะจง ในสหรัฐอเมริกาจะใช้เวลาในการขนส่งน้อยกว่า 5 วัน โดยการขนส่งนั้นจะใช้การลำเลียงสินค้าทางอากาศภายในประเทศ การขนส่งทางถนน ซึ่งจะใช้เวลาน้อยกว่าการขนส่งทางรถบรรทุกหรือการบริการส่งออกทางอากาศ

การแข่งขันสำหรับการบริการการขนส่งขนาดเล็ก (Small Shipment) มีกฎระเบียบที่เคร่งครัดมาก ผู้ซื้อสามารถสร้างมาตรฐานในการจัดหาสินค้าได้ เช่น ระบบสัญญา การเจรจาต่อรอง แหล่งจัดซื้อจัดหาหลายแหล่ง การวิเคราะห์ใบเสนอราคา ราคาเป้าหมาย และการประเมินผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีใน

ด้านการจัดซื้อจัดหาจากผู้ขนส่ง ปัจจุบันผู้ให้บริการการขนส่งด่วนพิเศษมีการแข่งขันอย่างดุเดือดในตลาดขนส่งสินค้าทางอากาศจึงมีการควบรวมกิจการผู้ให้บริการการขนส่ง เช่น Federal Express และ UPS เพื่อขยายส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น ส่วนลดปริมาณ ระบบการติดตามสินค้า และเครือข่ายภาคพื้นดินได้ถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยในการควบรวมกิจการที่แตกต่างกัน

อีกธุรกิจหนึ่งที่กำลังเจริญเติบโตด้วยดี คือ การบริการภายในวันเดียว (Same-day Service) ซึ่งพัฒนาจากผู้ให้บริการขนส่งด่วนพิเศษ เช่น DHL, UPS และ Federal Express การบริการตลาดเฉพาะทาง (Same-day Niche) กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วและขยายเข้าสู่ตลาดระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการภายในวันเดียวขยายฐานจากธุรกิจความบันเทิง การโฆษณา และกฎหมายไปสู่ธุรกิจอุตสาหกรรม การบริการภายในวันเดียวจะถูกนำมาใช้เมื่อต้นทุนนั้นไม่ใช่สิ่งสำคัญ หรือเอกสารที่ขนส่งมีมูลค่าสูงกว่าต้นทุนการบริการภายในวันเดียว Amazon และ Walmart ได้ใช้บริการการบริการภายในวันเดียวในการขนส่งสินค้าสำหรับตลาดในเมือง ซึ่งจะช่วยผลักดันให้การส่งมอบสินค้าแบบการบริการภายในวันเดียวเข้าสู่ภาคธุรกิจของการค้าปลีก (Johnson, P.F. & Flynn, A.E, 2015)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง

การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การส่งมีคุณภาพมาตรฐานและประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่า การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ (ค่านายอภิปรัชญาสกุล, 2556) ดังต่อไปนี้

1. รวดเร็ว (Speed) การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่างๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเหมือนกันกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางไปยังที่ต่างๆ ก็ต้องการความรวดเร็วเช่นเดียวกัน เช่น การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ การขนส่งสินค้าและบริการบางประเภท เป็นต้น ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยความเร็วของการขนส่งในการเดินทางเป็นประการสำคัญ

2. ประหยัด (Economy) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัด ซึ่งอาจจะหมายถึงเกิดความประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งก็ต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็จะลดลงด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ปลอดภัย (Safety) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในการขนส่งคือ ความปลอดภัย ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ความปลอดภัยจากการสูญเสียวินหรือเสียหายของสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการขนส่งด้วย ความปลอดภัยถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับระบบการขนส่งซึ่งถือได้ว่า ผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียวินและเสียหายในทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารอีกด้วย

4. ความสะดวกสบาย (Convenient) การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าก็ตาม ในด้านของผู้โดยสารนั้น จะต้องได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง เช่น อุปกรณ์ในการขนส่งทุกสิ่งทุกอย่างทุกประเภทจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร ส่วนในด้านสินค้าและบริการนั้นจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ เช่น บนรถไฟ บนเครื่องบิน จะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) การขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางไว้แน่นอน มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง เวลาที่จะเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่างๆ ซึ่งจะต้องมีระบุไว้ และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์

ในระบบขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นประกอบไปด้วย เส้นทาง การขนส่ง และจุดเชื่อมต่อโดยจุดเชื่อมต่อของระบบการขนส่งไปรษณีย์นั้นมี 3 ระดับ (จิตติชัย รุจนกนกนาฏ กชพร ตรงจิตร และปัทม์พรายทองแยม, 2552) คือ

1. ที่ทำการไปรษณีย์ทำหน้าที่รวบรวมไปรษณีย์ภัณฑ์ภายในพื้นที่รับผิดชอบและจัดส่งต่อโดยที่ทำการไปรษณีย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ รับฝาก นำจ่าย และทั้งนำจ่ายและรับฝากในที่เดียว โดยจะมีรหัสไปรษณีย์เป็นดรรชนีระบุตัวตนแทนการใช้ชื่อของที่ทำการไปรษณีย์

2. ศูนย์ไปรษณีย์ หรือ ศป. ทำหน้าที่รวบรวมและคัดแยกปลายทางให้กับไปรษณีย์ภัณฑ์จากแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ โดยในปัจจุบันมีศูนย์ไปรษณีย์ทั้งสิ้น 14 ศูนย์ โดยแต่ละศูนย์จะมีพื้นที่รับผิดชอบของตน

3. ศูนย์ไปรษณีย์กลาง (ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่) เป็นศูนย์ไปรษณีย์ที่นอกจากจะทำการรวบรวมและคัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ตามปกติแล้ว ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ยังเป็นจุดศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ภัณฑ์จากศูนย์ไปรษณีย์ต่างภูมิภาคเพื่อทำการรวบรวมและจัดส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ปลายทางทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลาง (Hub) ให้กับศูนย์ไปรษณีย์ทั่วประเทศโดยการจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นจะแบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 3 ประเภท คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ไปรษณีย์ลงทะเบียน และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ซึ่งมีการจัดลำดับความสำคัญในการส่งต่างกัน โดย EMS จะได้รับความสำคัญสูงสุด ขณะที่ไปรษณีย์ธรรมดาและไปรษณีย์ลงทะเบียนมีความสำคัญเท่ากัน

การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์

เครือข่ายการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับที่ทำงานสัมพันธ์กัน โดยเริ่มที่ระดับที่ทำการไปรษณีย์ ทำการรวบรวมไปรษณีย์ภัณฑ์จากการฝากส่งในลักษณะต่างๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อส่งต่อไปยังระดับศูนย์ไปรษณีย์ ซึ่งทางศูนย์ไปรษณีย์จะทำการรวบรวมไปรษณีย์ภัณฑ์จากที่ทำการไปรษณีย์

ภายในเขตรับผิดชอบอีกต่อหนึ่ง เพื่อนำมาคัดแยกตามจุดหมายปลายทาง และจัดส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ปลายทางซึ่งทางศูนย์ไปรษณีย์ปลายทางจะทำการส่งต่อไปรษณีย์ภัณฑ์ไปยังที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์นั้นเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับต่อไป

ทั้งนี้หากไปรษณีย์ภัณฑ์นั้นมีปลายทางอยู่ต่างภูมิภาคกับที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง ศูนย์ไปรษณีย์ต้นทางก็จะทำการส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่เพื่อทำการรวมไปรษณีย์ภัณฑ์จากภูมิภาคต่างๆ ซึ่งมีปลายทางเดียวกันและจัดส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ปลายทาง ทั้งนี้สามารถสรุปขั้นตอนการจัดส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ซึ่งแตกต่างกันตามลักษณะของปลายทางได้เป็น 5 กรณี คือ

1) การส่งระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ภายในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจะสามารถส่งตรงระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางและปลายทางได้เลยโดยไม่ต้องผ่านการคัดแยกที่ศูนย์ไปรษณีย์

2) การส่งไปรษณีย์ระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับต่างจังหวัด เริ่มจากที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางทำการส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่เพื่อทำการคัดแยกและนำไป-ร่วมกับไปรษณีย์ภัณฑ์จากภาคภูมิภาคอื่นๆ เพื่อส่งไปยังศูนย์ปลายทางต่อไป

3) การส่งไปรษณีย์ระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์เดียวกัน จะส่งผ่านศูนย์ไปรษณีย์ที่ทำการทั้งสองสังกัดอยู่

4) การส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งอยู่ภาคเดียวกันแต่สังกัดศูนย์ไปรษณีย์ต่างกันจะมีเส้นทางขนส่งระหว่างศูนย์ไปรษณีย์ภายในภาคเดียวกัน

5) การส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งอยู่ต่างภาคกัน การส่งแบบนี้จะมีขั้นตอนมากที่สุดคือ ไปรษณีย์จะถูกส่งจากศูนย์ไปรษณีย์ต้นทางมารวบรวมไว้ที่ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ก่อนจะถูกส่งไปยังศูนย์ไปรษณีย์ปลายทาง เสมือนใช้ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่เป็นศูนย์กลางเพื่อเชื่อมและรวบรวมไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งมีปลายทางเดียวกันของทุกภาคทั่วประเทศเข้าด้วยกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยเป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนซื้อสินค้า

หลังจากที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจสินค้าที่ซื่อนั้นขึ้นอยู่กับมูลค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้ (Perceived Values) ซึ่งเกิดจากการใช้สินค้าและบริการแล้วและนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อนทำการซื้อ (Expectation Values) สามารถอธิบายความพึงพอใจในรูปสมการ (คิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547) ได้ดังนี้

$$\text{มูลค่าของลูกค้า} = \text{มูลค่าลูกค้าได้รับ} - \text{ต้นทุนที่ต้องสูญเสีย}$$

จากสมการนี้นักการตลาดต้องพยายามสร้างหรือเพิ่มมูลค่าที่รับรู้ได้ให้สูงขึ้นมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังด้วยการค้นหาและทำความเข้าใจกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าความคาดหวัง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด (Satisfaction) แต่ถ้านักการตลาดไม่สามารถทำได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้า ลูกค้าจะมีความจงรักภักดีในตราสินค้า (Brand Royalty) และทำให้เกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำ (Rebuy) แต่ถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจ อาจทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปซื้อสินค้าของคู่แข่งชั้น หรือไม่ซื้อสินค้าของบริษัทอีกต่อไป (Bye Bye) ถือว่าเป็นผลเสียต่อบริษัทอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าจะทำการพูดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ถึงความไม่พึงพอใจต่อสินค้าของบริษัทและจากการสำรวจระบุว่าลูกค้าที่ไม่พอใจหนึ่งคนสามารถกระจายไปสู่คนอื่นๆ ได้ถึง 68 คน

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้และการเรียนรู้ข้อมูลของบริษัทและคู่แข่ง นักการตลาดไม่ควรทำให้ลูกค้าคาดหวังมากเกินไป เนื่องจากลูกค้าอาจไม่พึงพอใจหากบริษัทไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้ นอกจากนี้นักการตลาดต้องส่งมอบมูลค่าที่เหมาะสมหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

การส่งมอบมูลค่าที่เหมาะสมไม่ได้หมายความว่า การพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพและจำหน่ายในราคาต่ำ เนื่องจากสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสำหรับลูกค้าจะสามารถขายได้ในราคาที่สูงและลูกค้าเต็มใจหรือยินดีที่จะซื้อสินค้านั้น โดยในการส่งมอบมูลค่าที่เหมาะสมนั้นมีสิ่งที่ควรคำนึงถึง (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547) ดังนี้

1. สินค้าและบริการต้องสามารถใช้งานได้จริง เป็นสิ่งสำคัญมากที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าต้องสูญเสียเงินเพื่อให้ได้สินค้าและบริการ หากสินค้านั้นไม่สามารถใช้ได้จริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ และส่งผลเสียต่อบริษัทในระยะยาว

2. ส่งมอบมูลค่าให้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ตามปกติเมื่อคนเราได้รับสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของตนเองย่อมเกิดความพึงพอใจอย่างแน่นอน

3. เสนอการรับประกันที่ดีในการขายสินค้าที่มีราคาสูง หรือมีกระบวนการใช้งานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน หากได้รับประกันที่มีเงื่อนไขและการเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากกว่าปกติ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้มาก

4. หลีกเลี่ยงการตั้งราคาสูงเกินไป สินค้าและบริการของบริษัทต้องตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพและประโยชน์การใช้งาน และเป็นระดับราคาที่ลูกค้าสามารถซื้อได้

5. ให้ข้อมูลที่แท้จริงแก่ลูกค้า นักการตลาดไม่ควรปกปิดข้อมูลที่เป็นจริงและข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

6. มุ่งสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว โดยมุ่งหวังผลตอบแทนที่คุ้มค่าในระยะยาวมากกว่าการทำกำไรในระยะสั้น

ดังนั้นนักการตลาดต้องติดตามและทำความเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้า มูลค่าที่ลูกค้ารับรู้ และความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวของคู่แข่งชั้น โดยมีวิธีการในการติดตามสิ่งเหล่านี้ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น ระบบการแนะนำและการร้องเรียนของลูกค้า การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การวิเคราะห์การสูญเสียลูกค้า เป็นต้น นักการตลาดต้องให้ความสนใจกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ค้นหาสาเหตุการไม่พอนั้น ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจนี้หากได้รับการตอบสนองที่ดี อาจกลายเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดีในตราสินค้าของบริษัท แต่บริษัทไม่ควรเพิกเฉยหรือมองข้ามลูกค้าที่มีความรู้สึกเฉยๆ หรือพอใจ เพราะลูกค้ากลุ่มนี้พร้อมที่จะเปลี่ยนไปซื้อสินค้าของคู่แข่งได้ทันที ถ้าได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า

นักการตลาดจึงต้องให้ความสนใจกับลูกค้าที่มีความพึงพอใจทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นพอใจมาก พอใจเฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง และพยายามเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นด้วยการส่งมอบสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และส่งมอบสิ่งที่คู่แข่งชั้นไม่สามารถทำได้ เพื่อสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าและให้ลูกค้าซื้อซ้ำในโอกาสต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถเฉพาะตัวหรือความถนัดที่มีอยู่ในตัวของผู้บริหารธุรกิจในประเทศไทยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการต่อสู้กับคู่แข่งทางธุรกิจ โดยการพัฒนาจุดเด่นขององค์กรเข้ามาช่วยในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน จึงทำให้องค์กรมีในสิ่งที่คู่แข่งไม่มี (กนกวรรณ เอ็มรัตน์และคณะ, 2558) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบริหาร และจัดการงานในธุรกิจให้มีความเหมาะสม โดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่และปัจจัยต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการสูญเสียที่น้อยที่สุด สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง เกณฑ์ หรือระดับในการกำหนดมาตรฐานของคุณลักษณะโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าได้ อันจะนำมาซึ่งราคาและกำไรที่สูงขึ้นในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. ด้านนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสรรค์ คิดค้น แสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือรูปแบบบริการแบบใหม่ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย

4. ด้านการตอบสนองของลูกค้า (Customer Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอคุณค่าหรือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ

เขตเศรษฐกิจพิเศษ คือ บริเวณที่การประชุมคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (กนพ.) กำหนดให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งรัฐบาลจะสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน สิทธิประโยชน์ส่งเสริมการลงทุน การบริหารแรงงานต่างด้าวแบบไป-กลับ การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และอื่นๆ ที่จำเป็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูด FDI (การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ) มาเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ กระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และแก้ปัญหาความมั่นคง ซึ่งมีกลยุทธ์ คือ สร้างพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ เน้นบริเวณชายแดนสำหรับระยะแรก โดยใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน สนับสนุน SMEs ไทยและการลงทุนต่อเนื่องของไทยในประเทศเพื่อนบ้าน จัดระเบียบพื้นที่เศรษฐกิจชายแดน แก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายและสินค้าเกษตรลักลอบจากประเทศเพื่อนบ้าน (สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย, 2558)

บทบาทของเขตเศรษฐกิจพิเศษ ที่มีความเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน แบ่งเป็น 3 ระดับ (สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย, 2558) ได้แก่

1. แต่ละประเทศดำเนินการพัฒนาในส่วนของตนเอง
2. มีความร่วมมือในการพัฒนาระดับทวิภาคระหว่าง 2 ประเทศแบบไม่เป็นทางการ โดยอาจมีการสร้างโครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน
3. มีความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อร่วมกันพัฒนาในเรื่องที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การแก้กฎหมาย/กฎระเบียบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำหรับแนวทางดำเนินงานเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายปัจจุบัน ซึ่งรัฐเป็นผู้ให้สิทธิประโยชน์ จัดตั้งโครงสร้างพื้นฐาน และปรับกฎระเบียบ เพื่อให้ภาคเอกชนมาร่วมลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้ ส่วนประชาชนที่มีส่วนร่วมจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนา ทั้งนี้พื้นที่ดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม และความมั่นคง พร้อมทั้งมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ และมีการกำหนดพื้นที่ตามเขตปกครอง เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ

พื้นที่ที่มีศักยภาพเหมาะสมในการจัดตั้งเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 1 และ 2 ทั้ง 10 จังหวัด ล้วนเป็นพื้นที่ชายแดนบนแนวระเบียงเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง (GMS Economic Corridors) ซึ่งสามารถเข้าถึงปัจจัยการผลิตในพื้นที่ใกล้เคียงและเขตเศรษฐกิจ รวมทั้งฐานการผลิตของประเทศเพื่อนบ้าน และเป็น การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในส่วนของ 5 พื้นที่ชายแดน ที่ได้รับพิจารณาเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรกนั้น ให้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 เป็นต้นไป โดยแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเตรียมงบประมาณประจำปี 2558 เป็นลำดับแรก จากประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2558 ขอบเขตพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะที่ 1 ใน 5 พื้นที่ชายแดน เป้าหมาย รวม 36 ตำบล 10 อำเภอ พื้นที่รวมประมาณ 1.83 ล้านไร่ (2,932 ตร.กม.) ดังนี้

- ตาก: 14 ตำบล 886,875 ไร่ (1,419 ตร.กม.) ใน อ. แม่สอด อ. พบพระ และ อ.แม่ระมาด
- มุกดาหาร: 11 ตำบล 361,542 ไร่ (578.5 ตร.กม.) ใน อ. เมือง อ. ห้วยใหญ่ และ อ. ดอนตาล

- สงขลา: 4 ตำบล 345,187 ไร่ (552.3 ตร.กม.) ใน อ. สะเดา
 - สระแก้ว: 4 ตำบล 207,500 ไร่ (332.0 ตร.กม.) ใน อ. อรัญประเทศ และ อ. วัฒนานคร
 - ตรารด: 3 ตำบล 31,375 ไร่ (50.2 ตร.กม.) ซึ่งเป็นพื้นที่ อ. คลองใหญ่ ทั้งอำเภอ
- ขอบเขตพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะที่ 2 ใน 5 พื้นที่ชายแดนเป้าหมาย รวม 54 ตำบล 13 อำเภอ ซึ่งอยู่ระหว่างเสนอนรม. ลงนามในประกาศ ได้แก่
- หนองคาย: 13 ตำบล 2 อำเภอ ใน อ. เมืองหนองคาย อ. สระใคร
 - นครราชสีมา: 5 ตำบล 5 อำเภอ ใน อ. สุโขทัย-ลก อ. ตากใบ อ. แวง อ. ยี่งอ อ. เมืองนครราชสีมา
 - เชียงราย: 21 ตำบล 3 อำเภอ ใน อ. แม่สาย อ. เชียงแสน อ. เชียงของ
 - นครพนม: 13 ตำบล 2 อำเภอ ใน อ. เมืองนครพนม อ. ท่าอุเทน
 - กาญจนบุรี: 2 ตำบล ใน อ. เมืองกาญจนบุรี

ในการสร้างแรงจูงใจให้นักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าว ภาครัฐจึงกำหนดแนวทางการบริหารงานในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่เอื้อประโยชน์ต่อการลงทุน โดยมีสาระสำคัญ 3 ประการ ด้วยกัน (สุณัฐวิทย์ น้อยโสภณ, 2559) คือ

- 1) เขตเศรษฐกิจพิเศษไม่มีการจำกัดประเภทธุรกิจ โดยนอกจากอุตสาหกรรมแล้วผู้ประกอบการภายในเขตเศรษฐกิจยังสามารถประกอบธุรกิจการเกษตร การปศุสัตว์ การประมง การท่องเที่ยว การขนส่ง การเคหะก่อสร้าง การวิจัยการผลิตที่ต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง ตลอดจนการค้าและการบริการด้วย
- 2) ผู้อาศัยและผู้ประกอบการธุรกิจภายในเขตเศรษฐกิจพิเศษจะต้องได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีอากร
- 3) องค์การบริหารเขตเศรษฐกิจพิเศษจะต้องมีอำนาจอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้อาศัยในเขตเศรษฐกิจพิเศษทุกเรื่อง เพื่อให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สำหรับนักลงทุนที่เข้าไปลงทุนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจะได้รับการสิทธิประโยชน์ ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่ 4/2557 โดย สกท. ได้ออกประกาศ คกท. ที่ 4/2557 ลงวันที่ 18 ธ.ค. 57 เรื่องนโยบายส่งเสริมการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยมีสาระสำคัญของการให้สิทธิประโยชน์ จำแนกเป็น 2 กรณี

- 1) กรณีเป็นกิจการทั่วไป ตามประกาศ คกท. ให้ได้รับสิทธิประโยชน์เท่ากับกรณีตั้งสถานประกอบการในพื้นที่ที่มีรายได้ต่อหัวต่ำที่สุดของประเทศจำนวน 20 จังหวัด
- 2) กรณีเป็นกิจการเป้าหมายสำหรับ เขตเศรษฐกิจพิเศษตามที่ กนพ. กำหนด ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ในระดับสูงสุด

ในกรณีเป็นกิจการทั่วไป ตามประกาศ คกท. ให้ได้รับสิทธิประโยชน์เท่ากับกรณีตั้งสถานประกอบการในพื้นที่ที่มีรายได้ต่อหัวต่ำที่สุดของประเทศจำนวน 20 จังหวัด จะได้รับสิทธิประโยชน์ คือ

- 1) ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเพิ่มเติมเป็นเวลา 3 ปี แต่รวมแล้วไม่เกิน 8 ปี
- 2) กรณีได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นเวลา 8 ปีอยู่แล้ว (กลุ่ม A1, A2) ให้ได้รับลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ 50 เพิ่มเติมอีก 5 ปี
- 3) ให้หักค่าขนส่ง ค่าไฟฟ้า และค่าประปา 2 เท่า ในการคำนวณภาษี เป็นเวลา 10 ปี
- 4) ให้หักค่าติดตั้งหรือก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกได้ร้อยละ 25 ในการคำนวณภาษี
- 5) ยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักร
- 6) ยกเว้นอากรขาเข้าวัตถุดิบและวัสดุจำเป็นสำหรับส่วนที่ผลิตเพื่อการส่งออกเป็นระยะเวลา 5 ปี
- 7) ให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในโครงการที่ได้รับการส่งเสริม ตามที่ BOI จะกำหนด
- 8) สิทธิและประโยชน์ที่มีใช้ภาษีอากร (ซึ่งจะกำหนดในภายหลัง)

ในกรณีเป็นกิจการเป้าหมายสำหรับ เขตเศรษฐกิจพิเศษตามที่ กนพ. กำหนด ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ในระดับสูงสุดได้รับสิทธิประโยชน์คล้ายกันกับกรณีเป็นกิจการทั่วไป ตามประกาศ คกท. แต่เปลี่ยนจากข้อที่หนึ่ง การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเพิ่มเติมเป็นเวลา 3 ปี แต่รวมแล้วไม่เกิน 8 ปี เป็นยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นเวลา 8 ปี และข้อที่สองกรณีได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นเวลา 8 ปีอยู่แล้ว (กลุ่ม A1, A2) ให้ได้รับลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ 50 เพิ่มเติมอีก 5 ปี เป็นการลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ 50 เพิ่มเติมอีก 5 ปี ส่วนข้ออื่น ๆ ใช้เป็นข้อมูลเช่นเดียวกันกับในกรณีเป็นกิจการทั่วไป ตามประกาศ คกท. ให้ได้รับสิทธิประโยชน์เท่ากับกรณีตั้งสถานประกอบการในพื้นที่ที่มีรายได้ต่อหัวต่ำที่สุดของประเทศจำนวน 20 จังหวัด โดยสิทธิประโยชน์กิจการส่งเสริมการลงทุน มีกิจการเป้าหมายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ 13 กลุ่ม กิจการ ดังนี้

- 1) อุตสาหกรรมการเกษตร ประมงและกิจการที่เกี่ยวข้อง (ตาก สระแก้ว ตราด มุกดาหาร สงขลา)
- 2) เซรามิกส์ (ตาก)
- 3) อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม และเครื่องหนัง (ตาก สระแก้ว สงขลา)
- 4) อุตสาหกรรมผลิตเครื่องเรือน (ตาก สระแก้ว สงขลา)
- 5) อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ (ตาก สระแก้ว)
- 6) การผลิตเครื่องมือแพทย์ (ตาก สระแก้ว)
- 7) อุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องจักร และชิ้นส่วน (ตาก สระแก้ว)
- 8) อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ตาก สระแก้ว มุกดาหาร)
- 9) การผลิตพลาสติก (ตาก สระแก้ว)
- 10) การผลิตยา (ตาก สระแก้ว)
- 11) กิจการโลจิสติกส์ (ตาก สระแก้ว ตราด มุกดาหาร สงขลา)
- 12) นิคมหรือเขตอุตสาหกรรม (ตาก สระแก้ว ตราด มุกดาหาร สงขลา)
- 13) กิจการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว (ตาก สระแก้ว ตราด มุกดาหาร สงขลา)

แนวคิดเกี่ยวกับการค้าชายแดน

การค้าชายแดนนับวันยิ่งทวีความสำคัญต่อการส่งออกและเศรษฐกิจของประเทศ เห็นได้จากการค้าชายแดน (ส่งออก+นำเข้า) ของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในปี 2557 มีมูลค่าถึง 9.9 แสนล้านบาท หากคิดเฉพาะการส่งออกผ่านด่านชายแดนมีมูลค่า 5.9 แสนล้านบาท มีสัดส่วนราว 8% ของมูลค่าส่งออกรวมของไทย เริ่มขยับเข้าใกล้มูลค่าส่งออกของไทยไปตลาดหลักอย่างสหรัฐฯ EU และญี่ปุ่น สำหรับการค้าชายแดนของไทยในระยะข้างหน้า มีแนวโน้มเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่จนอาจเปลี่ยนโฉมหน้าไปจากปัจจุบัน ทิศทางของการค้าชายแดนในอนาคต (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2559) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ยกเว้นมาเลเซีย เนื่องจากมีขนาดเศรษฐกิจและรูปแบบการค้าที่ต่างออกไปจากประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆ ของไทย)

1. **ช่องทางการส่งออกผ่านชายแดนอาจเปลี่ยนรูปแบบไปหลังปี 2558** ภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภาษีนำเข้าของประเทศเพื่อนบ้านจะลดเหลือ 0% สถานการณ์ดังกล่าวเอื้อให้การส่งออกของไทยผ่านด่านชายแดนขยายตัวยิ่งขึ้นแต่การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้นั้นต้องอาศัยกฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า (Rule of Origin) กล่าวคือผู้ส่งออกต้องระบุแหล่งที่มาของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตได้ทำให้ในระยะยาวมีโอกาสมากที่การส่งออกบริเวณชายแดนจะเป็นการส่งออกจากผู้ผลิตโดยตรง จากปัจจุบันที่ส่วนใหญ่นิยมให้ Trader เป็นผู้รวบรวมสินค้าเพื่อส่งออกไปประกอบกับการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษของไทยจะส่งเสริมให้โรงงานหลายแห่งผลิตเพื่อส่งออกไปประเทศเพื่อนบ้านได้โดยตรง แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังคงต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่ง เพื่อให้การปรับปรุงระบบศุลกากรมีความพร้อมสมบูรณ์ อาทิ ระบบ National Single Window การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงฐานข้อมูลของคู่ค้าในประเทศเพื่อนบ้าน

2. **ประเภทของสินค้าที่ส่งออกผ่านชายแดนมีความหลากหลายขึ้น** การเปิดประเทศรับการค้าการลงทุนจากต่างประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจและกำลังซื้อของประเทศเพื่อนบ้านเติบโตอย่างก้าวกระโดด เห็นได้จากรายได้เฉลี่ยของชาวกัมพูชา สปป. ลาว และเมียนมาร์ในปัจจุบันโตถึง 20-60% จาก 5 ปีก่อน ขณะที่คาดว่าเศรษฐกิจของประเทศเหล่านี้จะขยายตัวในอัตราเฉลี่ย 7-8% ต่อปี ไปอีกไม่ต่ำกว่า 5 ปี ส่งผลให้รูปแบบการบริโภคสินค้าและบริการของประชากรเริ่มเปลี่ยนไปจากเดิม สินค้าส่งออกสำคัญของไทยไปประเทศเพื่อนบ้านมักเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีราคาไม่สูงนัก แต่ในอนาคตเมื่อจำนวนชนชั้นกลางเพิ่มขึ้นย่อมทำให้ความต้องการสินค้าคุณภาพสูงหรือสินค้าฟุ่มเฟือยมีมากขึ้น ปัจจุบันเริ่มเห็นสัญญาณดังกล่าวบ้างแล้ว อาทิ ร้านอาหารแฟรนไชส์ หรือฟาสต์ฟู้ดราคาสูงของไทยในประเทศเพื่อนบ้านได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก รวมถึง

การเกิดขึ้นของห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ในเมืองสำคัญของประเทศเพื่อนบ้าน ตลอดจนปัจจุบันสินค้าฟุ่มเฟือยอย่างรถยนต์อัญมณีและเครื่องประดับ และเครื่องสำอาง ก้าวขึ้นมาเป็นสินค้าส่งออกอันดับต้นๆ ของไทยไปประเทศเพื่อนบ้าน มีสัดส่วนรวมกันถึง 14% ของมูลค่าส่งออกของไทยไปประเทศเพื่อนบ้านทั้งหมด เทียบกับที่มีสัดส่วนราว 7% ในช่วง 10 ปีก่อน นอกจากนี้การส่งออกวัตถุดิบและสินค้าทุน อาทิ วัสดุก่อสร้าง วัตถุดิบสิ่งทอต้นน้ำ และเครื่องจักรกลของไทยไปประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น หลังจากมีการขยายการลงทุนไปประเทศเพื่อนบ้านกันอย่างคึกคัก เพื่อใช้เป็นฐานการผลิตแห่งใหม่ในอาเซียน

3. **ธุรกรรมทางการเงินของการค้าชายแดนมีแนวโน้มผ่านระบบธนาคารมากขึ้น** หลังจากมูลค่าธุรกรรมผ่านชายแดนสูงขึ้น ประกอบกับรูปแบบการค้ามีความซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนระบบสถาบันการเงินของประเทศเพื่อนบ้านพัฒนามากขึ้น จึงมีแนวโน้มที่ผู้ส่งออกจะหันมาใช้ระบบชำระเงินผ่านสถาบันการเงิน รวมถึงเครื่องมือทางการเงินต่างๆ มากขึ้น อาทิ L/C, D/P, D/A ทั้งเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน ความสะดวกรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือจากปัจจุบันที่การค้าชายแดนส่วนใหญ่ยังนิยมชำระเงินด้วยเงินสดเป็นหลัก

การค้าชายแดนประเทศไทย-ประเทศกัมพูชา

ประเทศไทยมีพื้นที่ชายแดนติดต่อกับกัมพูชาเป็นระยะทาง 725 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี สุรินทร์ บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ สระแก้ว จันทบุรี และตราด โดยมีจุดผ่านแดนระหว่างกันรวม 13 จุดแบ่งเป็นจุดผ่านแดนถาวร 2 จุด และจุดผ่อนปรน 11 จุดการค้าชายแดนประเทศไทย-ประเทศกัมพูชา

มูลค่าการค้าชายแดนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 ของมูลค่าการค้าทั้งหมดระหว่างประเทศ โดยประเทศไทยได้เปรียบดุลการค้าประมาณปีละ 20,000 ล้านบาทในปัจจุบัน โดยการลงทุนของไทยในกัมพูชาส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในธุรกิจภาคการเกษตร สิ่งทอ การบริการ การท่องเที่ยวและโรงแรม ในส่วนของการค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่เน้นเป็นการค้าระดับท้องถิ่นที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกันตามบริเวณชายแดนในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งโดยชาวบ้านท้องถิ่นหรือผู้ประกอบการที่มีภูมิภานาติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านดังกล่าว สินค้าส่วนใหญ่จึงเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ถือเป็นการค้าชายที่มีกรรมวิธีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เงินสกุลท้องถิ่นเป็นหลัก การค้าชายแดนบริเวณดังกล่าวจึงสามารถกระทำได้ที่ผ่านและไม่ผ่านพิธีการศุลกากร เนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้าสามารถกระทำได้อย่างสะดวกและแนวชายแดนติดต่อกันเป็นระยะทางยาวไกลทำให้ยากต่อการควบคุมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ถือว่ารูปแบบการค้าชายแดนมีส่วนช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของสินค้าไทยในตลาดเพื่อนบ้าน เพราะมีต้นทุนค่าขนส่งต่ำกว่าประเทศคู่แข่ง การค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยและกัมพูชามีจุดการค้าชายแดนที่เป็นจุดผ่านแดนถาวรสำคัญ 6 แห่ง ได้แก่ ด่านบ้านหาดเล็ก จังหวัดตราด ด่านบ้านฝักกาดและด่านบ้านแหลม จังหวัดจันทบุรี ด่านบ้านคลองลึก จังหวัดสระแก้ว ด่านช่องจอม จังหวัดสุรินทร์ และด่านช่องสะง่า จังหวัดศรีสะเกษ (พลกฤษณ์ ไพรสานนท์วิญญูกุล และคณะ, 2559)

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

วัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน คือ การส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีการขยายการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าทางการค้าและบริการของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง 4 ประเทศ โดยมีเป้าหมายในการเข้าสู่ตลาดประเทศเพื่อนบ้านตลอดจนเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดจากความต้องการสินค้าและบริการของประชาชนในประเทศเพื่อนบ้านดังกล่าว รวมทั้งนักท่องเที่ยวมาเป็นตัวกระตุ้นภาคการผลิต การค้าและบริการ เพื่อให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนา เพิ่มการจ้างงานและขยายฐานการเติบโตทางเศรษฐกิจสู่ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในบริเวณดังกล่าวให้ดีขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายเพื่อลด

ปัญหาแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในเมืองหลวงและเขตปริมณฑล รวมทั้งขจัดปัญหาการนำเข้าสินค้าที่ผิดกฎหมายจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยใช้เครื่องมือทางภาษีและไม่ใช้ภาษีสนับสนุนการค้าการลงทุนสำหรับผู้ประกอบการไทยและต่างชาติ ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนยังเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การค้าชายแดนระหว่างประเทศก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านได้เป็นอย่างดี เนื่องจากภาครัฐมีนโยบายผ่อนคลายนโยบายระเบียบต่างๆ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการร่วมกันพัฒนาระบบการให้บริการต่างๆ ระหว่างประเทศให้เกิดความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การค้าการลงทุนมีความสะดวกรวดเร็ว ลดความซับซ้อนในเรื่องการผ่านพิธีการศุลกากร โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยไม่ว่าจะเป็นระบบบาร์โค้ด (Barcode) ระบบ EDI ฯลฯ หรือแม้กระทั่งการลดขั้นตอนการเดินเอกสารในการเดินพิธีการศุลกากรต่างๆ ให้น้อยลงเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อหรือดำเนินงานของผู้ประกอบการ

การวิเคราะห์โอกาสความสำเร็จของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน คือ การวางยุทธศาสตร์ด้านทำเลที่ตั้งหรือการเลือกพื้นที่ในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งทั้ง 5 เขตที่จัดตั้งในระยะที่ 1 ถือว่าเป็นประตูการค้าหลักที่มีมูลค่าการค้าชายแดนสูงในลำดับต้นๆ ของประเทศ ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ กลยุทธ์เรื่องการจัดหาที่ดินรวมทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านการลงทุน การค้า การตลาด และการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายของคณะกรรมการจัดหาที่ดินและบริหารจัดการที่ดินมีการดำเนินการพัฒนาที่ดินของรัฐประเภท พื้นที่ สปก. เดิม หรือพื้นที่สาธารณประโยชน์อื่นๆ ให้เป็นพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าพื้นที่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ในประกอบการธุรกิจได้ กลยุทธ์นี้นอกจากจะลดการแข่งขันของราคาที่ดินจากภาคเอกชนแล้ว ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการควบคุมการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนหรืออุทยานสำคัญของประเทศ นอกจากการใช้กลยุทธ์เรื่องการจัดสรรที่ดินเพื่อการลงทุน คณะอนุกรรมการด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านศุลกากรยังเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทั้งทางบก-ราง-ทางน้ำ-ทางอากาศ รวมทั้งการเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านในการผ่านพิธีการศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวก จึงมีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงโดยการประสานงานของคณะอนุกรรมการด้านสิทธิประโยชน์ เพื่อสร้างระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวหรือการบริการแบบ One Stop Service ปัจจัยสุดท้ายที่ส่งผลต่อความสำเร็จคือ การอนุญาตให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนทั้งแบบเข้าไปเย็นกลับและพักแรมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือและป้องกันการลักลอบเข้ามาทำงาน (พลกฤษณ์ ไพรสานทวัฒน์กุล และคณะ, 2559)

การวิเคราะห์อุปสรรคของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ (พลกฤษณ์ ไพรสานทวัฒน์กุล และคณะ, 2559) มีดังนี้

1. จากความแตกต่างของพื้นที่ที่จัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษทั้งทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากร แรงงาน เส้นทางการคมนาคม และความพร้อมของระบบสาธารณูปโภค กล่าวได้ว่าพื้นที่ที่จัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษทั้ง 5 เขตนั้น มีทั้งความแตกต่างกันและคล้ายคลึงกัน ดังนั้นในการปฏิบัติตามนโยบายฉบับเดียวกันอาจจะมีปัญหาอุปสรรคที่แตกต่างกัน จึงควรปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับองค์ประกอบของแต่ละพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน
2. ความเห็นของคนในท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ซึ่งมีความกังวลต่อการจัดการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษว่าอาจส่งผลกระทบต่อทางสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ในอนาคตที่จะเกิดขึ้น เช่น ความสงบของสังคมชนบทที่จะหายไป ปัญหาอาชญากรรมเพิ่มขึ้น การจลาจลแออัด มลภาวะเป็นพิษ หรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิต สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้คนในพื้นที่ดังกล่าวเกิดความไม่มั่นใจต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินอาจทำให้เกิดแรงต่อต้านซึ่งถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษได้
3. ปัญหาความไม่สงบทางการเมือง ภัยจากการก่อการร้าย และภัยจากธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง ฯลฯ
4. ปัญหาเรื่องการแข่งขันระดับประเทศที่แต่ละประเทศมุ่งส่งเสริมการลงทุน และการให้สิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมการลงทุน จึงทำให้นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศมีทางเลือกอื่นในการตัดสินใจลงทุน

รูปแบบการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนให้เกิดความยั่งยืน

ในการบริหารจัดการรูปแบบการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีความยั่งยืนนั้น ภาครัฐจะต้องวางแผนพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวให้มีความพร้อมในการรองรับการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม โดยการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบคมนาคมที่สะดวกรวดเร็วและครอบคลุมกับการขนส่งสินค้า และขนส่งคน มีการบริหารจัดการทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีประสิทธิภาพ แบ่งเขตอุตสาหกรรมอย่างชัดเจนเพื่อให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและอุตสาหกรรมสนับสนุนสามารถเชื่อมโยงกันเป็นห่วงโซ่อุปทานที่สมบูรณ์ เกิดประโยชน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่หรือการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าให้มีมาตรฐานสากลเพื่อการส่งออกไปสู่ประเทศทั่วโลก นอกจากนั้นภาครัฐจะต้องวางแผนบริหารความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักลงทุน และแรงงานที่มาจากประเทศต่างๆ รวมทั้งการจัดการเรื่องการศึกษาและสุขภาพของคนในท้องถิ่นเชิงรุก และสุดท้ายการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ของภาครัฐเพื่อการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

เขตพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดสระแก้ว

เขตพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดสระแก้วได้รับการสนับสนุนให้เป็น “ศูนย์อุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตรและการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ” ประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบลใน 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภออรัญประเทศ อำเภอวัฒนานคร รวม 332 ตารางกิโลเมตร (207,500 ไร่)

จังหวัดสระแก้วห่างจากกรุงเทพมหานคร 260 กิโลเมตร เดินทางโดยทางหลวงหมายเลข 304 มีด่านชายแดนอรัญประเทศเป็นจุดผ่านแดนถาวร โดยเชื่อมต่อกับจังหวัดบันเตียเมียนเจย ประเทศกัมพูชา ซึ่งด่าน

ชายแดนรัฐประเทศมีมูลค่าการค้าระหว่างไทย-กัมพูชาสูงที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2559)

ศักยภาพและโอกาสของจังหวัดสระแก้ว

1. เป็นพื้นที่ค้าส่งระหว่างประเทศและค้าปลีกที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากอรัญประเทศตั้งอยู่ใกล้ท่าเรือแหลมฉบัง (ประมาณ 250 กิโลเมตร) และกรุงเทพฯ (ประมาณ 260 กิโลเมตร)
2. อยู่ในแนวระเบียงเศรษฐกิจตอนใต้ (GMS Southern Economic Corridor) ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญของไทยในการขนส่งสินค้าไปยังพม่าและเวียดนามตอนใต้ รวมทั้งสามารถร่วมดำเนินกิจการในลักษณะอุตสาหกรรมการผลิตร่วม (Co-production) กับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษออยเปต-โอเนียง (กัมพูชา) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนจากนักลงทุนไทย เช่น โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า ก่อสร้างเครื่องประดับซึ่งใช้แรงงานเข้มข้น
3. ได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรเป็นการทั่วไปที่ประเทศที่พัฒนาแล้วให้กับสินค้าที่ผลิตในประเทศที่กำลังพัฒนาโดยลดหรือยกเว้นภาษีนำเข้าแก่สินค้าที่อยู่ในกลุ่มได้รับสิทธิ (Generalized System of Preferences: GSP)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐากร โสภานิชราภานต์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร” โดยการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เขตจตุจักร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) และเป็นแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ตรงตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยใช้เครื่องมือและวิธีการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เขตจตุจักร จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นผู้ที่มีสถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-12,000 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักบริการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน เหตุผลที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เขตจตุจักร เพราะสะดวกใกล้บ้าน ราคาปกติที่เคยมาใช้บริการน้อยกว่า 1,000 บาท ระยะเวลาในการขนส่งน้อยกว่า 3 วันจึงจะเหมาะสม หากมีทางเลือกใหม่ในการขนส่งของขนาดใหญ่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะกลับมาใช้บริการอยู่หรือไม่ และต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เขตจตุจักร ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.77 โดยให้ความสำคัญกับกล่องบรรจุสินค้าน่ามีหลายขนาดมาก ด้านราคา พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยรวม 2.82 โดยให้ความสำคัญกับด้านราคาเหมาะสมกับระยะทางที่ขนส่งมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวม 2.48 โดยให้ความสำคัญกับด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในงานบริการมาก ด้านการส่งเสริมการ

ชาย พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.03 โดยให้ความสำคัญกับด้านการโฆษณาเกี่ยวกับการบริการมาก ด้านกระบวนการและการให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.51 โดยให้ความสำคัญกับด้านความรวดเร็วในการขนส่งของมาก ด้านบุคลากร พบว่า โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.28 โดยให้ความสำคัญกับด้านการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยมาก ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.73 โดยให้ความสำคัญกับด้านความสะอาดโดยรวมในที่ทำการไปรษณีย์มาก

ณภัทร ทิพย์ศรี และอนินุช เร็วการ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการ โลจิสติกส์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันในเศรษฐกิจยุคใหม่ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในเศรษฐกิจยุคใหม่ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ OTOP จำนวน 288 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย ปรากฏว่ากลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง และคลังสินค้า ด้านการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า และด้านบริการแก่ลูกค้า มีผลกระทบทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการจัดทรวัดดูดิบไม่มีผลกระทบทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย ดังนั้นผลการศึกษานี้จำเป็นต้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงรายให้มีศักยภาพทางการแข่งขันต่อไป

ชาลี บุญเรือง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์” โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ (2) เพื่อศึกษาระดับความสนใจรูปแบบของบริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ (3) เพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ (4) เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและรูปแบบบริการไปรษณีย์ด้านการสื่อสารกับแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่ม

ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, F-test (One – Way ANOVA) และสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (r) ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. ระดับความสนใจรูปแบบบริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
3. ระดับแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ตัดสินใจกลับมาใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสาร
5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและระดับความสนใจในรูปแบบของบริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการเลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัฐพล มิ่งขวัญ และโชติมา แก้วกรอง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศ” การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศและ (3) เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอายุตั้งแต่ 15-65 ปีที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนราษฎรในจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400คน ที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .973 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมในการมาใช้บริการไปรษณีย์ไทย

ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.220$, S.D.=1.155) และทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =3.260$, S.D. = .950) (2) ทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศมีความแตกต่างกันไป อาชีพ ($F=8.295$, $P=.000$) สถานภาพสมรส ($t=-3.946$, $P=.000$) และการเปิดรับข่าวสารบริการไปรษณีย์ผ่านสื่อโทรทัศน์ ($F=2.541$, $P=.039$) และอินเทอร์เน็ต ($F=3.139$, $P=.015$) มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) อายุ ($r=.156$, $P=.002$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริวิชญ์ ขวัญดี (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในมุมมองของหัวหน้างาน” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ และ (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ หัวหน้างานของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำนวน 35 คน สุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability) ด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้การวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยเทคนิค t-Test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ (2) การรับรู้ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นอยู่ในระดับมีการรับรู้สูง

อัศวิน สุขแสวง และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย จำนวน 134 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่ากลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ด้านกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง ด้านกลยุทธ์ด้านการขนส่ง และด้านกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ควรมุ่งเน้นการดำเนินการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ด้านการจัดการสินค้าคงคลังให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและไม่เกิดภาระในการจัดเก็บสินค้าคงคลังที่มีปริมาณมากเกินไป และ

ต้องมีการจัดการการขนส่งที่ดีมีการวิเคราะห์เส้นทางการขนส่งที่ชัดเจน เลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมกับเส้นทางการขนส่งโดยมีการพิจารณาถึงสถานที่ตั้งของคลังสินค้า แหล่งวัตถุดิบในการผลิต โรงงานผลิต และตลาด เพื่อการประหยัดต้นทุนในการขนส่ง ซึ่งเป็นการบูรณาการด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ของประเทศไทย

ศักย์ วงศ์นิติวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินและคัดเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วน กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์” งานวิจัยนี้นำเสนอแนวทางการพัฒนาเครื่องมือสำหรับช่วยผู้บริหารในการประเมินและคัดเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนเพื่อตอบสนองความต้องการและกลยุทธ์ของบริษัทได้อย่างเหมาะสม โดยในการศึกษานี้ได้นำเอาแนวความคิดของการประเมินคุณค่าเชิงยุทธศาสตร์ต่อองค์กร ซึ่งถูกพัฒนาจากกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process) มาประยุกต์ใช้ พร้อมเสนอกรณีศึกษาการนำเอาเครื่องมือที่พัฒนาไปประเมินและเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนสำหรับบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง โดยศึกษาเปรียบเทียบกับปัญหาและความผิดพลาดจากการเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนของบริษัทที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เช่น ความผิดพลาดในการเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนที่เกิดขึ้นโดยอาศัยเพียงปัจจัยด้านราคา หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการตามรูปแบบขึ้นส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกผู้ผลิตขึ้นส่วนประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลักได้แก่ ปัจจัยด้านราคาและระยะเวลาการชำระเงิน ปัจจัยด้านความสามารถในการผลิต ปัจจัยด้านคุณภาพของขึ้นส่วน ปัจจัยด้านศักยภาพในการจัดส่ง ปัจจัยด้านการบริการและความร่วมมือระหว่างองค์กร และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ผลิตขึ้นส่วน ผลการศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาของบริษัทในอดีต แสดงให้เห็นว่าการนำเอาเครื่องมือที่เป็นระบบมาประยุกต์ใช้สามารถช่วยลดความผิดพลาดดังกล่าวได้

สุวรรณา อาเทศ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งยางมะตอยในจังหวัดชลบุรี” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ บริษัทขนส่งยางมะตอย และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ธุรกิจขนส่งที่มีต่อความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ด้านการจัดการงานขาย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานลูกค้าที่ให้บริการขนส่ง บริษัท กฤษณาบูรพาขนส่ง จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการขนส่งยางมะตอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) กลยุทธ์ธุรกิจขนส่งยางมะตอย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริษัท การตั้งราคา การบริการ ทำเลที่ตั้ง และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) กลยุทธ์ธุรกิจขนส่งยางมะตอย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริษัท การตั้งราคา การบริการ ท่าเรือที่ตั้ง และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กนกวรรณ เอ็มรัตน์และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์การบริการที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 152 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวันที่ 1 กันยายน – 30 ตุลาคม 2556 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test f-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การบริการ ด้านการบริการแบบมืออาชีพ ด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม

สิริวิษณุ ขวัญดี และวชิรพงศ์ ฉะยับแหลมกุลวัตร (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และ 2) สร้างแบบจำลองการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 40 คน ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีหอดแบบ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) ด้วยวิธีหมุนแกนแบบ Varimax ด้วยเทคนิค Principal Component Analysis (PCA) ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมี 6 ตัวประกอบ ได้แก่ การจัดการคลังสินค้า การขนส่ง การบริการลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า และ 2) ผู้ศึกษาเสนอแบบจำลองการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในชื่อว่า “WTSIAL” Model

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ” ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัญประเทศ และสาขาตลาดโรงเกลือ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2555)

3. ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการทอแบบในการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ เป็นการฝากเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการค้าส่งที่ตลาดมิตรภาพชายแดนไทยกัมพูชา (ตลาดโรงเกลือ) หลายคนรับส่งสินค้าเพื่อให้ทันเวลารอบนำจ่ายไปรษณีย์ในแต่ละวัน ทำให้ไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม ประกอบกับผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศหลายคนเป็นชาวกัมพูชาที่สื่อสารภาษาไทยไม่ค่อยชัดเจนทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มาเพียงแค่ 223 ชุดเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

1.1 งานวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ และการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามปลายปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยลักษณะของแบบสอบถามมี 5 ส่วนดังนี้

1.1.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลแบ่งกลุ่ม (Nominal Scale) และสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

1.1.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลแบ่งกลุ่ม (Nominal Scale) และสเกลอัตราส่วน (Ratio Scale)

1.1.3 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับดังนี้

ระดับประสิทธิภาพ	ค่าประเมิน
มีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มากที่สุด	5
มีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มาก	4
มีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์ปานกลาง	3
มีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์น้อย	2
มีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์น้อยที่สุด	1

1.1.4 ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับดังนี้

ระดับความสามารถ	ค่าประเมิน
มีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่มากที่สุด	5
มีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่มาก	4
มีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ปานกลาง	3
มีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่น้อย	2
มีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่น้อยที่สุด	1

1.1.5 ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลแบ่งกลุ่ม (Nominal Scale)

1.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ในที่มี 1 ส่วน

1.2.1 ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 นั้นใช้คำถามเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ส่วนใหญ่จะมีทศนิยม 2 ตำแหน่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ส่วนเกณฑ์การแปลค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวิเคราะห์เพื่อดูการกระจายของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ตาราง 3.1 ความหมายและการแปลผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถาม	ความหมาย/การแปลผล	
	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000-0.999	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป
ส่วนที่ 3: การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ	ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ มีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้ไม่แตกต่างกันมากนัก	ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ มีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้แตกต่างกันมากนัก
ส่วนที่ 4: ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ	ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ มีความสามารถในการประเด็นนี้ไม่แตกต่างกันมากนัก	ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ มีความสามารถในการประเด็นนี้แตกต่างกันมากนัก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณนั้นเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่ศึกษาจำนวน 3 ท่านแล้ว และนำไปฝากยังที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ เพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีทอแบบ จากนั้นผู้วิจัยจึงนัดวันไปรับแบบสอบถามคืนจากที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ ทั้ง 2 แห่ง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัย บทความ วารสาร หนังสือและตำราต่างๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สำหรับงานวิจัยในหัวข้อ “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างห่วงโซ่อุปทานในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ” มีการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้มีการตรวจสอบคุณภาพใน

3 ลักษณะ คือ

1) ตรวจสอบอำนาจจำแนก โดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.1)$$

เมื่อ r_{xy}	คือ	ค่าอำนาจจำแนกของเครื่องหมาย
X	คือ	คะแนนข้อที่ต้องการตรวจสอบอำนาจจำแนกของแต่ละคน
Y	คือ	คะแนนรวมของแต่ละคน
n	คือ	ขนาดตัวอย่าง

2) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง (Content Validity) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ถูกตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างกัน (Inter-reliability) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องกัน (Index of Concordance = IOC) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ถูกตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยนำ “แบบให้คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ” ซึ่งมีค่าที่เป็นไปได้ 3 ค่า (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2553) คือ

+1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้
0	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้
-1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้

ค่า IOC มีค่าที่เป็นทศนิยมไม่เกิน 1.00 ทั้งทางบวก (+) และทางลบ (-) ถ้า IOC มีค่าสูงสุดคือ 1.00 หมายความว่ามีความเที่ยงตรงสูงสุด เนื่องจากผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันทุกท่านว่า ข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้ ข้อคำถามที่จะเลือกไว้ใช้ควรมีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (IOC \geq .50) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า IOC = 0.95 ถือว่าผ่านเกณฑ์ จึงสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเศ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นต่อได้

3) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยการหาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัดนั้นเป็นตัวเลขที่อยู่ในรูปทศนิยม มีค่าไม่เกิน 1.00

สูตร: (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$\alpha = \frac{k\bar{r}}{1+\bar{r}(k-1)} \quad (3.2)$$

โดยที่ \bar{r} = ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกคำถาม

k = จำนวนคำถาม

ตาราง 3.2 ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อถือได้	ระดับความเชื่อถือได้	การนำไปใช้
.80-1.00	สูงมาก	ใช้ได้ดีมาก
.70-.79	สูง	ใช้ได้ดี
.50-.69	ปานกลาง	พอใช้
.30-.49	ต่ำ	ควรปรับปรุง
ต่ำกว่า .30	ต่ำมาก	ใช้ไม่ได้

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.992 จากคำถาม 36 ข้อซึ่งถือว่าแบบสอบถามครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ดีมาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา

1) ข้อมูลทั่วไปและสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ และความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

สูตร:

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณ} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

2) การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตร:

ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.4)$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$S^2 = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}} \quad (3.5)$$

3) ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกาไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตร:

ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.6)$$

โดยที่ n = จำนวนตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$S^2 = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}} \quad (3.7)$$

การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงอนุมาน

1) การจำแนกกลุ่มตัวแปรใหม่ด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยเลือกวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax เพื่อสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ โดยกำหนดน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบต้องมีค่าไอเกน (Eigen Value) มากกว่า 1 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538) และน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้

ไม่ต่ำกว่า .30 (สุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551) ผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักองค์ประกอบหรือระดับอิทธิพลของค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม (กรีซ แร่งสูงเนิน, 2554) ดังตารางที่ 3.3

ตาราง 3.3 น้ำหนักองค์ประกอบหรือการกำหนดระดับอิทธิพลของค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

น้ำหนักองค์ประกอบ/ค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม	ระดับอิทธิพล
ค่าอิทธิพล ≤ 0.10	น้อยมาก
$0.10 < \text{ค่าอิทธิพล} \leq 0.30$	น้อย
$0.30 < \text{ค่าอิทธิพล} \leq 0.60$	ปานกลาง
$0.60 < \text{ค่าอิทธิพล} \leq 0.90$	ค่อนข้างมาก
$0.90 < \text{ค่าอิทธิพล}$	มาก

2) สมมติฐานจะใช้วิธีการทดสอบด้วยค่าความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Forward Selection ในการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศกับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

3) สมมติฐานจะใช้วิธีการทดสอบด้วยการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) ในการจำแนกอิทธิพลของการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศกับความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ

การทดสอบค่าทางสถิติทุกค่าจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์ เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยทั้งในสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

ส่วนที่ 3 การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

ส่วนที่ 4 ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

ส่วนที่ 5 ความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์อำเภออรัญประเทศ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบที่ 1: วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัญประเทศ และสาขาตลาดโรงเกลือ จำนวนทั้งสิ้น 223 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	101	45.3
	หญิง	122	54.7
2. อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี	30	13.5
	อายุ 20-25 ปี	66	29.6
	อายุ 26-31 ปี	58	26.0
	อายุ 32-37 ปี	37	16.6
	อายุ 38-42 ปี	18	8.0
	อายุตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป	14	6.3
3. อาชีพ			
	นักเรียน/นิสิต	36	16.1
	แม่ค้า/พ่อค้า	124	55.6
	พนักงานบริษัทเอกชน	25	11.3
	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เจ้าหน้าที่ รัฐวิสาหกิจ	26	11.8
	ธุรกิจส่วนตัว	3	1.3
	รับจ้าง	6	2.7
	หมอ/เภสัชกร	1	0.4
	ไกด์	1	0.4
	ไม่ตอบ	1	0.4
รวม		223	100

ตาราง 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัฐประเทศ และสาขาตลาดโรงเกลือ จำนวนทั้งสิ้น 223 คน พบว่า เพศหญิงเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาได้แก่ เพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-25 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาได้แก่ อายุ 26-31 ปี คิดเป็นร้อยละ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 26.0 อันดับที่ 3 ได้แก่ อายุ 32-37 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 อันดับที่ 4 ได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับที่ 5 ได้แก่ อายุ 38-42 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ อายุตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป ได้แก่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ในส่วนของอาชีพพบว่า อาชีพแม่ค้า/พ่อค้ามีจำนวนมากที่สุด คือ 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นิสิต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 อันดับที่ 3 ได้แก่ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อันดับที่ 4 ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อันดับที่ 5 ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 อันดับที่ 6 ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และอันดับสุดท้ายได้แก่ อาชีพหมอ/เภสัชกร และไกด์ จำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ดังแสดงในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost)		จำนวน	ร้อยละ
1. สาขาที่ทำการไปรษณีย์ที่เลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	อรัญประเทศ	143	64.1
	ตลาดโรงเกลือ	80	35.9
2. ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้ง: เดือน)			
	1-10 ครั้ง	91	40.81
	11-20 ครั้ง	32	14.35
	21-30 ครั้ง	83	37.22
	31-40 ครั้ง	8	3.59
	41-50 ครั้ง	9	4.03

ตาราง 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost)	จำนวน	ร้อยละ
3. สินค้าที่จัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ	34	15.2
เสื้อผ้ามือสอง	68	30.5
กระเป๋า	61	27.4
รองเท้าแฟชั่น	43	19.3
รองเท้ามือสอง	47	21.1
เสื้อผ้ากีฬา	18	8.1
อาหารแห้ง เช่น กระจ่างปลา เห็ดหอม ฯลฯ	7	3.1
สินค้า OTOP	7	3.1
มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน	6	2.7
ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน แจกัน ฯลฯ	10	4.5
เอกสารสำคัญ/Passport/MOU	24	10.8
เครื่องสำอางค์ ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม	20	9.0
ของสด	2	0.9
เสื้อผ้าแฟชั่น	5	2.2
เสื้อผ้าทำงาน	2	0.9
ของเล่นเด็ก	4	1.8
โทรศัพท์มือถือ	1	0.4
หมวกวินเทจ/หมวก	4	1.8
เสื้อผ้าเด็ก	3	1.3
พัดลม	1	0.4
แว่นตา	1	0.4
สบู่อ	1	0.4
อะไหล่รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์แต่งรถมอเตอร์ไซค์	2	.9
ตุ๊กตามือสอง	1	0.4
ครีมบำรุงผิว / Mask หน้า	3	1.3
กระเป๋ามือสอง	1	0.4

ตาราง 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost)		จำนวน	ร้อยละ
4. สินค้าที่มารับจากบริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิว ลิปสติก ฯลฯ	59	26.5
	สินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊กส์ ไลน์ ฯลฯ เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความขาว ฯลฯ	78	35.0
	กระเป๋า	41	18.4
	รองเท้าแฟชั่น	39	17.5
	รองเท้ามือสอง	36	16.1
	เสื้อผ้ากีฬา	20	9.0
	เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ	17	7.6
	มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน	5	2.2
	ของเด็กเล่น	14	6.3
	ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน แจกัน ฯลฯ	6	2.7
	เอกสารสำคัญ/วีซ่า	9	4.0
	อุปกรณ์แต่งรถ	3	1.3
	เสื้อผ้าแฟชั่น	3	1.3
	เสื้อผ้ามือสอง	7	3.1
	เสื้อผ้าเด็ก	6	2.7
	เครื่องไฟฟ้า	2	0.9
	แว่นตา	3	1.3
	เครื่องสำอางค์ อาหารเสริม	5	2.2
	อะไหล่จักรยานยนต์ อะไหล่รถมอเตอร์ไซค์	5	2.2
	ตุ๊กตา	1	0.4
	สินค้า Electronics	1	0.4
	สินค้าตีกลับ ตลอดจนสินค้าที่มีขนาดใหญ่	2	0.9
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	จำหน่ายสินค้าออนไลน์	159	71.3

ตาราง 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost)		จำนวน	ร้อยละ
	รับ-ส่งสิ่งของส่วนตัว เช่น มอเตอร์ไซด์ ฯลฯ	30	13.5
	บริจาคสิ่งของให้หน่วยงานต่างๆ	22	9.9
	รับ-ส่งสินค้าให้ตัวแทนจำหน่ายในธุรกิจขายตรง	27	12.1
	รับ-ส่งเอกสารสำคัญ พาสปอร์ต	3	1.3
	รับ-ส่งของขวัญ	2	0.9
	ขายส่ง	6	2.7
	รับ-ส่งอะไหล่รถจักรยานยนต์	2	0.9

6. เหตุผลในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	อัตราค่าบริการมีราคาถูก	71	31.8
	ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	133	59.6
	ได้รับสินค้าตรงตามเวลา	50	22.4
	การรับประกันภัยสินค้าในกรณีสูญหายหรือชำรุด	18	8.1
	ความสะดวกสบายในการเดินทางมาไปรษณีย์	95	42.6
	ตั้งอยู่ใกล้กับตลาดโรงเกลือ	1	0.4
	มีไปรษณีย์ไทยให้บริการเพียงรายเดียว	2	0.9
	รวม	223	100

จากตาราง 4.2 นั้นพบว่า ผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอำเภอรัฐประเทศมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาคือ สาขาตลาดโรงเกลือ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีความถี่ในการใช้บริการ 1-10 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 40.81 รองลงมาได้แก่ 21-30 ครั้ง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.22 อันดับที่ 3 ได้แก่ 11-20 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.35 อันดับที่ 4 ได้แก่ 41-50 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 และอันดับสุดท้ายได้แก่ 31-40 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59

เสื้อผ้ามือสองเป็นสินค้าที่จัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาได้แก่ กระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 27.4 อันดับที่ 3 ได้แก่ รองเท้ามือสอง คิดเป็นร้อยละ 21.1 อันดับที่ 4 ได้แก่ รองเท้าแฟชั่น คิดเป็นร้อยละ 19.3 อันดับที่ 5 ได้แก่ เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 15.2 อันดับที่ 6 ได้แก่ เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 15.2 อันดับที่ 7 ได้แก่ เอกสารสำคัญ/Passport/MOU คิดเป็นร้อยละ 10.8 อันดับที่ 8 ได้แก่ เครื่องสำอางค์

ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม คิดเป็นร้อยละ 9.0 อันดับที่ 9 ได้แก่ เสื้อผ้ากีฬา คิดเป็นร้อยละ 8.1 อันดับที่ 10 ได้แก่ ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน แจกัน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 4.5 อันดับที่ 11 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ อาหารแห้ง เช่น กระจ่างปลา เห็ดหอม ฯลฯ และสินค้า OTOP คิดเป็นร้อยละ 3.1 เท่ากัน อันดับที่ 12 ได้แก่ มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน อันดับที่ 13 ได้แก่ เสื้อผ้าแฟชั่น คิดเป็นร้อยละ 2.2 อันดับที่ 14 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ ของเล่นเด็ก และหมวกวินเทจ/หมวก คิดเป็นร้อยละ 1.8 เท่ากัน อันดับที่ 15 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ เสื้อผ้าเด็ก และครีมบำรุงผิว / Mask หน้า คิดเป็นร้อยละ 1.3 เท่ากัน อันดับที่ 16 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ ะไหล่รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์แต่งรถมอเตอร์ไซค์ และเสื้อผ้าทำงาน คิดเป็นร้อยละ 0.9 เท่ากัน และอันดับสุดท้ายเท่ากัน 6 รายการ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ พัฒลม แวนตา สบู่ ตุ๊กตามือสอง กระเป่ามือสอง คิดเป็นร้อยละ 0.4 เท่ากัน

สินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊กส์ ไลน์ ฯลฯ เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความขาว ฯลฯ จัดเป็นสินค้าที่ผู้ใช้บริการมารับจากการบริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) มากเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิว ลิปสติก ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 26.5 อันดับที่ 3 ได้แก่ กระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 18.4 อันดับที่ 4 ได้แก่ รองเท้าแฟชั่น คิดเป็นร้อยละ 17.5 อันดับที่ 5 ได้แก่ รองเท้ามือสอง คิดเป็นร้อยละ 16.1 อันดับที่ 6 ได้แก่ เสื้อผ้ากีฬา คิดเป็นร้อยละ 9.0 อันดับที่ 7 ได้แก่ เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 7.6 อันดับที่ 8 ได้แก่ ของเด็กเล่น คิดเป็นร้อยละ 6.3 อันดับที่ 9 ได้แก่ เอกสารสำคัญ/วิชา คิดเป็นร้อยละ 4.0 อันดับที่ 10 ได้แก่ เสื้อมือสอง คิดเป็นร้อยละ 3.1 อันดับที่ 11 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน แจกัน ฯลฯ และเสื้อผ้าเด็ก คิดเป็นร้อยละ 2.7 อย่างละเท่ากัน อันดับที่ 12 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน แจกัน ฯลฯ และเสื้อผ้าเด็ก คิดเป็นร้อยละ 2.7 อย่างละเท่ากัน อันดับที่ 12 เท่ากัน 3 รายการ ได้แก่ มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน เครื่องสำอางค์ อาหารเสริม และอะไหล่รถจักรยานยนต์ อะไหล่รถมอเตอร์ไซค์ คิดเป็นร้อยละ 2.2 อย่างละเท่ากัน อันดับที่ 13 เท่ากัน 3 รายการ ได้แก่ อุปกรณ์แต่งรถ เสื้อผ้าแฟชั่น และแว่นตา คิดเป็นร้อยละ 1.3 อันดับที่ 14 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ เครื่องไฟฟ้า และสินค้าตีกลับ ตลอดจนสินค้าที่มีขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 0.9 อันดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 0.4 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ ตุ๊กตา และสินค้า Electronics

การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ถือเป็นวัตถุประสงค์ในการใช้บริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ของผู้ใช้บริการอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาร้อยละ 13.5 ได้แก่ รับ-ส่งสิ่งของส่วนตัว เช่น มอเตอร์ไซค์ ฯลฯ อันดับที่ 3 ได้แก่ บริจาคสิ่งของให้หน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 12.1 อันดับที่ 4 ได้แก่ บริจาคสิ่งของให้หน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.9 อันดับที่ 5 ได้แก่ ขายส่ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 อันดับที่ 4 ได้แก่ การรับ-ส่งเอกสารสำคัญ พาสปอร์ต คิดเป็นร้อยละ 1.3 และอันดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 0.9 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ รับ-ส่งของขวัญ และรับ-ส่งอะไหล่รถจักรยานยนต์

ความสะดวกสบายในการใช้บริการ คือ เหตุผลในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 42.6 อันดับที่ 3 ได้แก่ อัตราค่าบริการมีราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 31.8 อันดับที่ 4 ได้แก่ ได้รับสินค้าตรงตามเวลา คิดเป็นร้อยละ 22.4 อันดับที่ 5 ได้แก่ การรับประกันภัยสินค้าในกรณีสูญหายหรือชำรุด คิดเป็นร้อยละ 8.1 อันดับที่ 6 ได้แก่ มีไปรษณีย์ไทยให้บริการเพียงรายเดียว คิดเป็นร้อยละ 0.9 และอันดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 0.4 ได้แก่ ตั้งอยู่ใกล้กับตลาดโรงเกลือ

ส่วนที่ 3 การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวม

	\bar{x}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวม	3.85	.68	สูง

จากตาราง 4.3 พบว่า การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์สูง และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศไม่แตกต่างกันมาก

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวม

	\bar{x}	S.D.	ระดับความสามารถ
ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวม	3.73	.69	สูง

จากตาราง 4.4 พบว่า ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมีความสามารถในการลดปัญหา

ด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่สูง และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าคุณสมบัติในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศไม่แตกต่างกันมาก

แบบที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวแปรด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยเลือกวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax เพื่อสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่พบว่าได้ 2 ตัวประกอบคือ (1) การจัดการกระบวนการบริการ (Pareeyawadee Ponanake, 2014) และ (2) การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (สิริวิษณุ ขวัญดี และวชิรพงศ์ เขียบแหลมกุลวัตร, 2560) ซึ่งมีค่าน้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวประกอบหรือค่า Factor Loading ระหว่าง 0.591 (มีอิทธิพลปานกลาง) ถึง 0.825 (มีอิทธิพลค่อนข้างมาก) ถือว่าผ่านเกณฑ์ กล่าวคือ น้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้ไม่ต่ำกว่า 0.30 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2556) การจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ ดังแสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.5 การสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax ของตัวแปรขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่

ปัจจัย (Factor)	ค่า Factor Loading
Factor 1: การจัดการกระบวนการบริการ	
ความสะดวกในกระบวนการให้บริการการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	.825
มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ไปรษณีย์สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	.810
คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	.785
ความสะดวกในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	.771
ความพร้อมของบุคลากรในการค้นหาอุปกรณ์ที่ไปรษณีย์ในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	.711
ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาอุปกรณ์ที่ไปรษณีย์สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุมีความเหมาะสม	.671
การให้บริการตามคิว และไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน	.614
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการลูกค้าในระบบการขนส่งขนาดใหญ่	.592
ความสามารถของบุคลากรในการปิดอุปกรณ์ที่ไปรษณีย์ในการขนส่งขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	.591

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ปัจจัย (Factor)	ค่า Factor Loading
Factor 2: การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ	
อัตราค่าบริการเริ่มต้นของการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่มีความเหมาะสมกว่าการใช้บริการขนส่งเอกชน	.809
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในแต่ละวัน	.801
ราคาค่าบริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์มีราคาถูกกว่าการใช้บริการขนส่งเอกชน	.799
การมีพื้นที่ขนาดใหญ่ (Cross Docking) สำหรับจัดวางสินค้าในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกและคล่องตัวในการขนย้ายสินค้าจากยานพาหนะของลูกค้ามายังพื้นที่ๆ ให้บริการ	.744
การแยกพื้นที่สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภอหรือประเทศกับพื้นที่ในการใช้บริการรับ-ฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปอย่างชัดเจน	.684
ได้รับสินค้า/พัสดุตรงตามที่ระบุไว้ในใบเสร็จ	.646
การรับ-ส่งมอบถุงบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์การขนส่งขนาดใหญ่ตรงตามเวลาที่กำหนด	.617
ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ในเวลาจริง (Real Time)	.606

จากตาราง 4.5 ผู้วิจัยสามารถสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ พบว่าได้ 2 ตัวประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ตัวประกอบที่ 1: การจัดการกระบวนการบริการ (Pareeyawadee Ponanake, 2014) ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกในกระบวนการให้บริการการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .825 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(2) ความพร้อมด้านถุงบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .810 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(3) คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .785 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(4) ความสะดวกในกระบวนการให้บริการการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .771 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(5) ความพร้อมของบุคลากรในการค้นหาถุงบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์ในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .711 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบ

ค่อนข้างมาก

(6) ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุมีความเหมาะสมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .671 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(7) การให้บริการตามคิว และไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .614 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(8) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการลูกค้าในระบบการขนส่งขนาดใหญ่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .592 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบปานกลาง

(9) ความสามารถของบุคลากรในการปิดถุงบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์ในการขนส่งขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .591 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบปานกลาง

นอกจาก Pareeyawadee Ponanake (2014) จะพบว่า การจัดการกระบวนการบริการเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างขีดสมรรถนะในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมบริการเพื่อก่อให้เกิดความสั่นไหวในการดำเนินงานและไม่เกิดจุดคอขวดในกระบวนการบริการแล้ว ปารีชาติ เดชะคุ้ม และคณะ (2560) ยังพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การและการบริหารงานเองก็มีความสำคัญต่อเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาในอุตสาหกรรมก่อสร้างซึ่งก็เป็นงานบริการด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งชื่อตัวแปรนี้ว่า “การจัดการกระบวนการบริการ” เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ต้องการความสั่นไหวในการดำเนินงานและไม่เกิดจุดคอขวดในกระบวนการบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการเนื่องจากไม่ต้องใช้เวลารอคอยเป็นระยะเวลานาน

2) ตัวประกอบที่ 2: การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (สิริวิษณุ ขวัญดี และวชิรพงศ์ เฉียบแหลมกุลวัตร, 2560)

(1) อัตราค่าบริการเริ่มต้นของการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่มีความเหมาะสมกว่าการใช้บริการขนส่งเอกชนมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .809 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(2) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในแต่ละวันมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .801 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(3) ราคาค่าบริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์มีราคาถูกกว่าการใช้บริการขนส่งเอกชนมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .799 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(4) การมีพื้นที่ขนาดใหญ่ (Cross Docking) สำหรับจัดวางสินค้าในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกและคล่องตัวในการขนย้ายสินค้าจากยานพาหนะของลูกค้ามายังพื้นที่ๆ ให้บริการฯ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .744 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(5) การแยกพื้นที่สำหรับการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศกับพื้นที่ในการใช้บริการรับ-ฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปอย่างชัดเจน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .684 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(6) ได้รับสินค้า/พัสดุตรงตามที่ระบุไว้ในใบเสร็จ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .646 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(7) การรับ-ส่งมอบของบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์การขนส่งขนาดใหญ่ตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .617 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

(8) ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ในเวลาจริง (Real Time) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .606 ถือว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างมาก

ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อตัวแปรนี้ว่า “การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ” เนื่องจาก ปัจจุบันการค้าขายแดน ณ อำเภออรัญประเทศ แผนกการค้าออนไลน์มีความเจริญเติบโตสูง พ่อค้า-แม่ค้า ในตลาดโรงเกลือนิยมส่งสินค้าไปจำหน่ายแก่ลูกค้าผ่านบริการไปรษณีย์ จากความนิยมนี้ทำให้มีผู้ประกอบการรับ-จัดส่งสินค้าเอกชนเปิดดำเนินการในจังหวัดสระแก้วจำนวนมาก ซึ่งมาแย่งส่วนแบ่งการตลาดของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศไปได้พอสมควร ดังนั้นหากไปรษณีย์ไม่ปรับกลยุทธ์การดำเนินงานแล้วอาจถูกแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดไปได้

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานวิจัยหลักข้อที่ 1:

การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

จากการสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ พบว่าได้ 2 ตัวประกอบคือ (1) การจัดการกระบวนการบริการ และ (2) การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดสมมติฐานใหม่เพื่อทดสอบได้ ดังนี้คือ

H₁: การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ด้านการจัดการกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

H₂: การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ด้านการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ ซึ่งพบว่าค่า Durbin-Watson = 1.97 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 และ 2.5 จึงสรุปว่า ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระใหม่

ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ เป็นอิสระต่อกัน และไม่มีปัญหาความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุดังแสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการ การขนส่งขนาดใหญ่กับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการ การขนส่งขนาดใหญ่	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	S.D.	p-value	VIF	R ²
ค่าคงที่	3.728		.000		.721
การจัดการกระบวนการบริการ (X ₁)	.361	.024	.000	1.00	
การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความ รวดเร็วในการส่งมอบ (X ₂)	.458	.024	.000	1.00	

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุด้วยเทคนิค Forward Selection ดังแสดงในตาราง 4.6 พบว่า สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างตัวแปรย่อยของการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า R² = .721 หมายความว่า สมการที่ได้มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 72.1 % จากการทดสอบสัมประสิทธิ์การจัดการกระบวนการบริการ (X₁) และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X₂) พบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ การจัดการกระบวนการบริการ (X₁) และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X₂) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีสมการความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุดังนี้

$$\hat{Y} = 3.728^{**} + .361^{**}X_1 + .458^{**}X_2 \text{-----} (4.1)$$

สมมติฐานวิจัยหลักข้อที่ 2:

H₃: การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ส่งผลต่อกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

ภายหลังจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสกัดตัวแปรและจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ จึงได้นำตัวประกอบดังกล่าวไปวิเคราะห์การจำแนกกลุ่มกับตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่มดังแสดงในตาราง 4.7

ตาราง 4.7 การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม	
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	Box's	7.902
	F	Approx 2.607
		p-value .051
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	Box's	6.025
	F	Approx 1.986
		p-value .114
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	2.514
	F	Approx .820
		p-value .483
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	Box's	3.221
	F	Approx 1.063
		p-value .363
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	Box's	1.450
	F	Approx .474
		p-value .700
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	7.589
	F	Approx 2.478
		p-value .059
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	Box's	6.902
	F	Approx 2.275
		p-value .078
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	Box's	7.177
	F	Approx 2.369
		p-value .069

จากตาราง 4.7 พบว่าค่า p-value ของตัวแปรอิสระของกลุ่มการจัดการกระบวนการบริการ และกลุ่มการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการ

จำแนกกลุ่มคือ Variance-covariance Matrix ของตัวแปรอิสระในแต่ละกลุ่มต้องเท่ากัน จึงทำการวิเคราะห์ต่อไป ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Eigenvalue) และสัดส่วนความผันแปร (Wilks' Lambda) ดังแสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มและสัดส่วนความผันแปร

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอ อรัญประเทศ	Eigenvalue	Canonical Correlation	Wilks' Lambda	Chi- square	p- value
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	.023	.151	.977	5.000	.082
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	.043	.202	.959	9.182	.010
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศ เพื่อนบ้าน	.005	.074	.995	1.199	.549
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับ ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	.009	.093	.991	1.915	.384
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	.001	.031	.999	.211	.900
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	.017	.129	.983	3.701	.157
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ ของไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	.017	.130	.983	3.735	.154
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรใน การให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	.061	.240	.943	13.004	.002

จากตาราง 4.8 ค่า Wilks' Lambda ของตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .959 ค่า p-value = .010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ และตัวแปรตามกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ = .943 ค่า p-value = .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .043 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระปานกลาง ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ = .061 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระค่อนข้างมาก จากนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง และตัวแปรตามกลุ่มการเข้าถึงง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม ดังแสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการขนส่งขนาดใหญ่	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม	
		เลือก	ไม่เลือก
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.133	-.067
	การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.262	-.133
	Constant	-.735	-.704
ความเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.136	-.107
	การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.251	-.196
	Constant	-.732	-.717

จากตาราง 4.9 พบว่า ในการพยากรณ์กลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{D} &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\ \hat{D} &= (-.735 - (-.704)) + (.133 - (-.067))X_1 + (.262 - (-.133))X_2 \\ \hat{D} &= -.031 + .20 X_1 + .395X_2 \text{ ----- (4.2)} \end{aligned}$$

ส่วนกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในด้านความเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \hat{D} &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\ \hat{D} &= (-.732 - (-.717)) + (.136 - (-.107))X_1 + (.251 - (-.196))X_2 \\ \hat{D} &= -.015 + .243 X_1 + .447X_2 \text{ ----- (4.3)} \end{aligned}$$

การพยากรณ์กลุ่มดังแสดงในตาราง 4.10

ตาราง 4.10 แสดงการพยากรณ์กลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ				การพยากรณ์กลุ่ม		รวมทั้งสิ้น
				เลือก	ไม่เลือก	
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้ บริการขนส่ง	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
	วิธี Cross- validated (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
ความรวดเร็วในการให้บริการและความ เชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐ ประเทศ	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
		%	เลือก	56.1	43.9	100
			ไม่เลือก	44	56	100
	วิธี Cross- validated (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
		%	เลือก	56.1	43.9	100
			ไม่เลือก	44	56	100

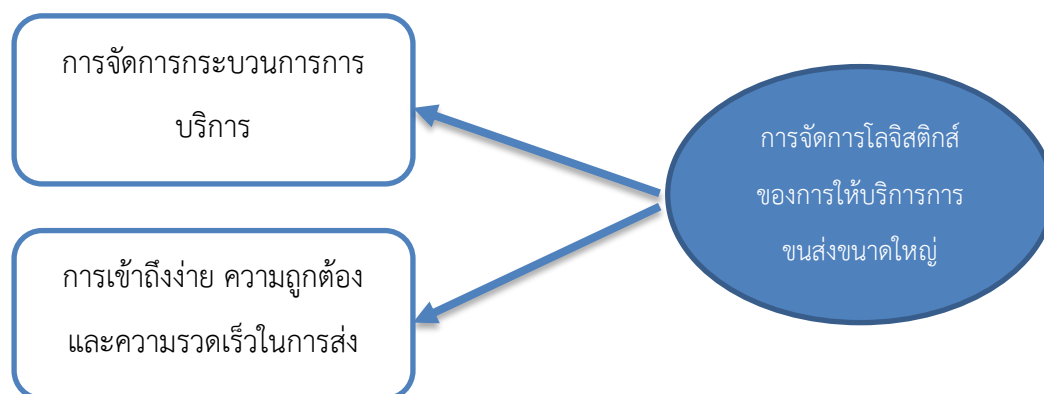
จากตาราง 4.10 แสดงผลลัพธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 75 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 148 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 83 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 43.90

ส่วนความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ

อรัญประเทศจำนวน 98 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศจำนวน 125 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 70 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 44.00

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

แบบจำลองการจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ได้ ภายหลังจากสกัดปัจจัยใหม่ด้วยวิธี PCA ดังแสดงในภาพ 4.1



ภาพ 4.1 แบบจำลองการศึกษาใหม่

แบบที่ 3 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อเสนอแนะที่เพิ่มเติม จากข้อเสนอแนะที่ในคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม สามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	36	16.1
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	187	83.9
รวม	223	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตาราง 4.11 พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 223 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 16.1 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 83.9 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้ดังต่อไปนี้คือ

1. ควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม และเพิ่มเครื่องให้บริการมากกว่าเดิม
2. ควรเพิ่มช่องให้บริการด่วนแก่ลูกค้าที่ส่งสินค้าจำนวนไม่เกิน 10 ชิ้น
3. ลดราคาค่าบริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ เช่น มอเตอร์ไซค์ ฯลฯ ให้ถูกลง
4. เพิ่มพื้นที่จอดรถเพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า และขยายพื้นที่หน้าช่องบริการให้กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีพื้นที่ในการวางสินค้ามากขึ้น
5. ติดตามระบบตรวจสอบสถานะพัสดุและระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายพัสดุ สิ่งของที่ผู้ใช้บริการจัดส่งให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และปลอดภัย
6. ปรับปรุงการบริการที่ดีให้แก่พนักงาน
7. บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ฯลฯ แก่ผู้มาใช้บริการ
8. ควรปรับปรุงระบบต่อคิวในการใช้บริการไม่ให้เกิดการลัดคิว
9. ขยายเวลาปิดทำการถึง 21.00 น. ทุกวันเนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่สามารถส่งสินค้าได้ทัน อีกทั้งมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากภายหลัง 14.00 น. เป็นจำนวนมาก

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมาข้างต้น พบว่า ตัวแปรอิสระได้แก่ ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย (1) การจัดการกระบวนการบริการ และ (2) การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ มีความแตกต่างกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศประกอบด้วย (1) ด้านความปลอดภัยของสินค้าในการให้บริการขนส่ง และ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวิญญู ขวัญดี และวชิรพงษ์ ฉะยมแหลมกุลวัต (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยพบว่า ความปลอดภัยในการขนส่งมีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Influence of Internal Quality Management on Core Competency of Thai Private Hospitals to be the Medical Care Center in ASEAN Economic Community” (Pareeyawadee Ponanake et al., 2014) ซึ่งพบว่า กระบวนการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพภายในองค์กรและส่งผลต่อขีดสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ด้านการจัดการกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในกลุ่มผู้ผลิตของบริษัทไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด” โดยพบว่า ปัจจัยด้านระบบการจัดการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในกลุ่มผู้ผลิตของบริษัทไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งยางมะตอยในจังหวัดชลบุรี” กลยุทธ์ธุรกิจขนส่งยางมะตอยด้านการบริการ ทำเลที่ตั้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (สุวรรณ อาเทศ, 2560) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการ โลจิสติกส์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันในเศรษฐกิจยุคใหม่ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย (ณภัทร ทิพย์ศรี และอนินุช เรือการ, 2558) ที่พบว่า กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง และด้านบริการแก่ลูกค้า มีผลกระทบทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมมาซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของเรื่องที่กำลังศึกษาดังประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศไม่ควรละเลยเนื่องจากมีคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งราคาเพียงอย่างเดียวไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการเลือกใช้บริการอีกต่อไปเมื่อมีเวลาและคุณภาพในการจัดส่งมาเป็นเงื่อนไข ซึ่ง ฐากร โศภาวชิรภานต์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร พบว่า ผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร มีความพึงพอใจด้าน กระบวนการและการให้บริการ ของที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักรน้อย จะเห็นได้ว่าที่ทำการไปรษณีย์ในสาขาอื่นๆ จะประสบปัญหาในด้านกระบวนการและการให้บริการเนื่องจากติดปัญหาจุดคอขวดในการให้บริการ

การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ด้านการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่ง มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักย์ วงศ์นิติพัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพในการจัดส่ง และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ผลิตชิ้นส่วนจะช่วยลดความผิดพลาดจากการเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนในอดีตได้ อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อช่วยลดความผิดพลาดดังกล่าวได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวิษญ์ ขวัญดี และวชิรพงศ์ เฉียบแหลมกุลวัตร (2560) อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครวิน สุขแสวงและคณะ (2557) ซึ่งพบว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านทำเลที่ตั้ง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการจัดการคลังสินค้าขาเข้าของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน ซึ่ง เห็นว่า การจัดการการขนส่งที่ดี การพิจารณาสถาน

ที่ตั้งของคลังสินค้า ถือเป็นภาระบูรณาการด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ของประเทศไทย ผู้วิจัยเห็นว่า การเข้าถึงง่ายขึ้นเป็นประเด็นสำคัญในการเข้าใช้บริการของผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ไม่ว่าจะในด้านทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับตลาดโรงเกลือ เนื่องด้วยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นพ่อค้า-แม่ค้าที่จำหน่ายสินค้ายังตลาดโรงเกลือ ความปลอดภัยของสถานที่ ตลอดจนความสะดวกด้านพื้นที่ในการจัดวางสินค้าสำหรับจัดส่งในการส่งสินค้าขนาดใหญ่ของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าของที่ทำการไปรษณีย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันการค้าชายแดนในจังหวัดสระแก้วมีความเติบโตมาก พ่อค้า-แม่ค้าต่างขนส่งสินค้าผ่านไปรษณีย์ไปยังลูกค้าไม่ว่าจะเป็นค้าส่ง หรือค้าปลีก จึงทำให้มีบริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าเอกชนมาเปิดทำการแข่งกับไปรษณีย์ไทย ดังนั้นความรวดเร็วในการส่งมอบจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ ตลอดจนความถูกต้องในการส่งมอบสินค้าเนื่องจากหากจัดส่งผิดพลาดแล้วจะทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาและเกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการแม้ว่าจะมีการประกันภัยสินค้าหากสินค้านั้นสูญหายไม่ถึงมือผู้รับก็ตาม

ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง พยากรณ์ว่ามี จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pareeyawadee Ponanake, et al. (2014) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “Establishing Hospitals’ Core Competencies with Six Sigma Practices in the ASEAN Economic Community (AEC)” โดยพบว่าการจัดการกระบวนการมีอิทธิพลต่อขีดสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” (ขวัญฤทัย เริงธรรมและคณะ, 2556) ซึ่งพบว่า ความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ พยากรณ์ว่ามีจำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” (ขวัญฤทัย เริงธรรมและคณะ, 2556) ซึ่งพบว่า ความถูกต้องในการส่งมอบ ความรวดเร็วในการส่งมอบ และความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” (กนกวรรณ เอ็มรัตน์และคณะ,

2558) อีกทั้งได้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance” (Li, S., et al., 2006) ซึ่งพบว่า ความเร็วในการส่งมอบเป็นตัวประกอบย่อยที่มีประสิทธิภาพของการความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ผู้วิจัยเห็นว่าในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนั้นมีการเปิดจุดผ่านแดนถาวรเพิ่มขึ้น 1 จุด ทำให้การค้าชายแดนมีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้น ประกอบกับความนิยมในการค้าขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั้งค้าส่งและค้าปลีก อีกทั้งการกวดขันเรื่องสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์จากภาครัฐ โดยพ่อค้า-แม่ค้าในตลาดโรงเกลือจะใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าทั้งภาคเอกชนและไปรษณีย์ไทย ความสะดวกและความคล่องตัวในการใช้บริการจึงมีความสำคัญ เนื่องจากในแต่ละวันมียอดคำสั่งซื้อมาเป็นจำนวนมากซึ่งพ่อค้า-แม่ค้าในตลาดโรงเกลือจะตัดยอดคำสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าหลัง 14.00 น. และจะนำสินค้าขนาดใหญ่มาส่งยังไปรษณีย์ทั้งในสาขาอรัญประเทศ และสาขาตลาดโรงเกลือเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความแออัดและจุดคอขวดในการใช้บริการ กล่าวได้ว่าการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วก่อให้เกิดธุรกิจรับ-จัดส่งสินค้ามีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้น โดยมีปัจจัยด้านการกวดขันเรื่องสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์จากภาครัฐเป็นตัวเสริม ปัจจัยในด้านการจัดการโลจิสติกส์บริการการขนส่งขนาดใหญ่จึงมีความสำคัญต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ และความได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศทั้ง 2 สาขาเป็นอย่างสูง

ประโยชน์ในทางประยุกต์ของผลการวิจัย

งานวิจัยนี้สามารถนำผลที่ได้ไปมุ่งเน้นกระบวนการดำเนินงานให้เกิดความสิ้นเปลืองในกระบวนการรับ-ส่งสินค้าของไปรษณีย์ไทยได้เนื่องจาก ปัจจุบันราคาไม่ใช้ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการการรับ-ส่งสินค้าเพียงปัจจัยเดียวอีกต่อไป แต่ผู้ใช้บริการใส่ใจในด้านความถูกต้อง การเข้าถึง กระบวนการการรอคอย/การใช้บริการต้องมีความสะดวกรวดเร็ว งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้ขั้นตอนการดำเนินงานของไปรษณีย์ไทยสามารถเป็น One-stop Service ได้ในอนาคต ด้วยพื้นที่ที่จำกัดของที่ทำกรไปรษณีย์ การรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการจึงก่อให้เกิดจุดคอขวดในการใช้บริการและก่อให้เกิดความเมื่อยล้าของพนักงานไปรษณีย์ในการทำงานล่วงเวลาเพื่อคัดแยกสินค้าภายหลังปิดบริการ ซึ่งจัดเป็นต้นทุนในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

กลยุทธ์การบริการด้านการบริการแบบมีอาชีพ ด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมได้ (กนกวรรณ เอ็มรัตน์และคณะ, 2558) โดยที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศควรนำเครื่องรับ-ฝากพัสดุอัตโนมัติสำหรับผู้ส่งพัสดุนขนาดเล็กแยกไว้ต่างหากบริเวณด้านหน้าที่ทำกรไปรษณีย์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่การให้บริการในสำนักงาน นอกจากนี้ควรแบ่งโซนพื้นที่การให้บริการโดยผู้ที่มาส่งพัสดุ

ขนาดใหญ่ควรจัดโซนการบริการให้ใช้ช่องบริการด้านในสุด หากไม่แบ่งโซนบริการจะทำให้พัสดุขนาดใหญ่ กีดขวางทางเข้าออกประตู ทำให้เกิดจุดคอขวดในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการส่งพัสดุขนาดใหญ่ได้ นอกจากนี้ควรปรับสายสมดุลการให้บริการด้วยการนำระบบคิว (Queuing System) มาใช้ในการปรับปรุง กระบวนการบริการให้ไวมากขึ้น นอกจากนี้ควรใช้ระบบการควบคุมคุณภาพด้วยสายตาโดยการแสดงป้ายด้วย ข้อมูล Info graphic เพื่อแสดงช่องบริการด่วนสำหรับของไม่เกิน 10 ชิ้นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นชัดเจนเพื่อจะ ได้เข้าสู่ระบบคิวของการใช้บริการได้ถูกต้อง ซึ่งจะสามารถช่วยลดความแออัดภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งลงได้ และควรแสดงป้ายข้อมูล Info graphic ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงข้อมูลการรับประกันภัยสินค้าใน กรณีสูญหายหรือชำรุดแก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจหากสินค้าชำรุดหรือ สูญหายระหว่างการขนส่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาต่อในด้านการนำระบบลิ้นมาใช้ ในงานขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ในที่ทำการไปรษณีย์ และการนำระบบ Queuing System มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์ ตลอดจนศึกษาด้านการจัดการความเมื่อยล้าของพนักงานไปรษณีย์ ทั้ง 2 สาขาเช่นกัน

การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ
อรัญประเทศโดยใช้ขั้นตอนการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่

DISCRIMINANT ANALYSIS OF THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF THE USE OF
LOGISPOST LOGISTICS MANAGEMENT SERVICE BY POST OFFICES
IN ARANYAPRATHET DISTRICT

ปรียาวดี ผลเอนก*

Pareeyawadee Ponanake*

ประธานหลักสูตรสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

*ผู้รับผิดชอบบทความ โทรศัพท์ 09-6294-5363 อีเมล: pareeyawadee@buu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศโดยใช้ขั้นตอนการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 สาขา คือ สาขา อรัญประเทศและสาขาทลาดโรงเกลือ จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ principal component analysis และการวิเคราะห์การจำแนกกลุ่ม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรย่อยที่มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มี 2 องค์ประกอบ คือ การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มพยากรณ์ได้ 2 กลุ่มคือ 1) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง คิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 และ 2) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรคิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งขนาดใหญ่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้อง ความรวดเร็วในการส่งมอบ

Abstract

The research aimed at classify competitive advantage of post office in Aranyaprathet district, Sa Kaeo province via the logistics management of logispost. The sample group was chosen using purposive sampling and consisted of 223 respondents from Aranyaprathet and Rong Kluea market branches. The tool for data collection was a questionnaire. The statistics for data analysis were frequencies, percentage, and factor analysis (principle component analysis) and discriminant analysis. The findings indicated that service procedure management, accuracy and speed delivery can be conceptualized as the components influencing on the competency of logistics management of logispost. The predicted group membership can be classified into two groups: 1) the people who use logispost service which decided that the post office in Aranyaprathet

district has the competitive advantage on the safety in transportation service or accuracy prediction of 57.30 %; and 2) The people who use logispost service which decides that the post office in Aranyaprathet district has the competitive advantage on accuracy and speed delivery or accuracy prediction of 56.10%

Keywords: logistics management; logispost; the competitive advantage; service procedure management; accuracy and speed delivery

1. บทนำ

การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จัดเป็นกิจกรรมการขนส่งขนาดใหญ่เนื่องจากการขนส่งที่มีปริมาณมากและมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศไทยซึ่งการขนส่งไปรษณีย์จัดเป็นระบบขนส่งที่รองรับความต้องการของประชาชนที่จะขนย้ายสินค้าและพัสดุทั้งรายใหญ่และรายย่อยและเนื่องด้วยไปรษณีย์เป็นช่องทางสื่อสารในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด [1] จากการสำรวจพื้นที่ของผู้วิจัยในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน พบว่า การขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์เป็นที่นิยมสำหรับพ่อค้า-แม่ค้าเนื่องจากมีอัตราค่าบริการถูก และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยหนึ่งในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่นิยมส่งสินค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีก นิยมส่งสินค้าด้วยการใช้บริการไปรษณีย์ไทยคือ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีตลาดโรงเกลือเป็นตลาดการค้าชายแดนที่สำคัญและมีชื่อเสียงของจังหวัดสระแก้ว หลังจากตลาดโรงเกลือมีปัญหาด้านสินค้าลิขสิทธิ์ พบว่า พ่อค้าแม่ค้าตลาดโรงเกลือต่างหันมาค้าขายสินค้าผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ส่งผลให้ผู้ประกอบการการค้าชายแดนในตลาดโรงเกลือนิยมมาใช้บริการส่งสินค้าที่ทำการไปรษณีย์สาขาทั่วประเทศ และสาขาโรงเกลือจังหวัดสระแก้ว เป็นจำนวนมากและมีปริมาณลูกค้าต่อเนื่องตลอดวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงบ่าย ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มผู้ประกอบการค้าจากหลากหลายอาชีพหันมาหารายได้พิเศษด้วยการทำการค้าทางอินเทอร์เน็ต หรืออีคอมเมิร์ซ ขาย-สั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ ผู้ประกอบการค้าจึงเลือกใช้บริการขนส่งด้วยไปรษณีย์ไทย ณ สาขาโรงเกลือ และสาขาทั่วประเทศ ด้วยเหตุผลในด้านความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนการป้องกันของสูญหาย และสามารถส่งถึงมือผู้รับได้โดยตรง ปัจจุบันพบว่ามียุคกลุ่มนักศึกษาที่จบใหม่กลุ่มข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนหันมาสร้างรายได้พิเศษด้วยการค้าอีคอมเมิร์ซ ขายส่งสินค้าทางไปรษณีย์ ซึ่งบริเวณภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งในอำเภอรัฐประเทศจะเต็มไปด้วยผู้มาใช้บริการตลอดทั้งวัน ทำให้สถานที่และพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการรองรับ ส่งผลให้ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีพื้นที่ไม่เพียงพอในการเก็บสินค้าขนาดใหญ่ นอกจากนี้พนักงานไปรษณีย์ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อคัดแยกพัสดุในแต่ละวัน

ในการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนั้น กิจกรรมโลจิสติกส์ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล โดยจังหวัดสระแก้วได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องของภาษี ส่งผลให้การค้าชายแดนเติบโตขึ้น นอกจากนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้จุดผ่านแดนชั่วคราวบ้านเขาดินมีสถานะเป็นจุดผ่านแดนถาวรบ้านเขาดิน ส่งผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจการค้าชายแดนแก่ชาวจังหวัดสระแก้วเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันมีคู่แข่งอย่างบริษัท Kerry Express จำกัดที่เปิดให้บริการในอำเภอสำคัญๆ เช่น อำเภอรัฐประเทศ อำเภอวัฒนานคร ซึ่งเป็นอำเภอที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ทำให้บริษัทไปรษณีย์ไทยควรพัฒนาศักยภาพการบริการของตนเหนือคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นจุดเด่นที่คู่แข่งยังไม่มีศักยภาพเทียบเท่าคือ การให้บริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ หรือ Logispost เพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำในธุรกิจการบริการรับ-ฝากสินค้า และบริการขนส่งพัสดุ

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศโดยใช้ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม

3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่: งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์รัฐประเทศ และที่ทำการไปรษณีย์โรงเกลือเท่านั้น

ขอบเขตด้านเนื้อหา: งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในบริบทของทฤษฎีและเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านระยะเวลา: งานวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลวิจัยในช่วงระหว่างตุลาคม 2560- พฤษภาคม 2561

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาสลาดโรงเกลือ และที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัฐประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีทอแบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 223 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ และมาตราเรียงลำดับ

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale

3) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบค่าความถูกต้อง (Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Reliability) นั้นมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคนั้นมีค่าเท่ากับ 0.99 ดังนั้นแบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือสูงมากและนำไปใช้ได้ดีมาก

4.4 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แบบ Principal Component Analysis และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis)

5. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัฐประเทศ และสาขาโรงเกลือ จำนวนทั้งสิ้น 223 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาได้แก่ เพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 ในส่วนของอาชีพนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าแม่ค้าในตลาดโรงเกลือมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10

ในส่วนพฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศนั้นพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัฐประเทศ คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์

สาขาตลาดโรงเกลือ คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีความถี่ในการใช้บริการ 30 ครั้ง: เดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 สินค้าที่มักจัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศคือ เสื้อผ้ามือสอง คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ กระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 27.40 สินค้าที่มารับจากที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความขาว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิวลิปสติก ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 26.50 ใช้บริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) เพื่อวัตถุประสงค์ในการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือ รับ-ส่งสิ่งของส่วนตัว เช่น มอเตอร์ไซค์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 13.50 เหตุผลในการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) คือ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำการไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 42.60

ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวแปรด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยเลือกวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax เพื่อสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ พบว่าได้ 2 ตัวประกอบคือ การจัดการกระบวนการบริการ [2] และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ [3] ซึ่งมีค่าน้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวประกอบหรือค่า Factor Loading ระหว่าง 0.591 (มีอิทธิพลปานกลาง) ถึง 0.825 (มีอิทธิพลค่อนข้างมาก) ถือว่าผ่านเกณฑ์ กล่าวคือ น้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้ไม่ต่ำกว่า 0.30 [4] จากนั้นจึงนำตัวประกอบดังกล่าวไปวิเคราะห์การจำแนกกลุ่มกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่มดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม	
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	Box's	7.902
	F Approx	2.607
	p-value	.051
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	Box's	6.025
	F Approx	1.986
	p-value	.114
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	2.514
	F Approx	.820
	p-value	.483
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	Box's	3.221
	F Approx	1.063
	p-value	.363
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	Box's	1.450
	F Approx	.474
	p-value	.700
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	7.589
	F Approx	2.478
	p-value	.059
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	Box's	6.902
	F Approx	2.275
	p-value	.078

ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ใน อำเภอรัฐประเทศ	Box's	7.177
	F	Approx 2.369
		p-value .069

จากตารางที่ 1 พบว่าค่า p-value ของตัวแปรอิสระของกลุ่มการจัดการกระบวนการบริการ และกลุ่มความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่มคือ Variance-covariance Matrix ของตัวแปรอิสระในแต่ละกลุ่มต้องเท่ากัน จึงทำการวิเคราะห์ต่อไป ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Eigenvalue) และสัดส่วนความผันแปร (Wilks' Lambda) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มและสัดส่วนความผันแปร

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ รัฐประเทศ	Eigenvalue	Canonical Correlation	Wilks' Lambda	Chi-square	p-value
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	.023	.151	.977	5.000	.082
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	.043	.202	.959	9.182	.010*
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	.005	.074	.995	1.199	.549
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	.009	.093	.991	1.915	.384
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	.001	.031	.999	.211	.900
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	.017	.129	.983	3.701	.157
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	.017	.130	.983	3.735	.154
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	.061	.240	.943	13.004	.002**

จากตารางที่ 2 ค่า Wilks' Lambda ของตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .959 ค่า p-value = .010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความต้องการและความรวดเร็วในการส่งมอบ และตัวแปรตามกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ = .943 ค่า p-value = .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความต้องการและความรวดเร็วในการส่งมอบ ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .043 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระปานกลาง ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ = .061 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระค่อนข้างมาก จากนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง และตัวแปรตามกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม	
		เลือก	ไม่เลือก
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.133	-.067
	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.262	-.133
	Constant	-.735	-.704
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.136	-.107
	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.251	-.196
	Constant	-.732	-.717

จากตารางที่ 3 พบว่า ในการพยากรณ์กลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\hat{D} = a + b1X1 + b2X2$$

$$\hat{D} = (-.735 - (-.704)) + (.133 - (-.067))X1 + (.262 - (-.133))X2$$

$$\hat{D} = -.031 + .20 X1 + .395X2 \text{ ----- (1)}$$

ส่วนกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\hat{D} = a + b1X1 + b2X2$$

$$\hat{D} = (-.732 - (-.717)) + (.136 - (-.107))X1 + (.251 - (-.196))X2$$

$$\hat{D} = -.015 + .243 X1 + .447X2 \text{ ----- (2)}$$

การพยากรณ์กลุ่มดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการพยากรณ์กลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ			การพยากรณ์กลุ่ม		รวมทั้งสิ้น	
			เลือก	ไม่เลือก		
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
	วิธี Cross- validated (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญ ของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้อง เฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
	%	เลือก	56.1	43.9	100	
		ไม่เลือก	44	56	100	

ในอำเภอรัญประเทศ	วิธี Cross-validated (พยากรณ์ถูกต้องเฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
	%	เลือก	56.1	43.9	100	
		ไม่เลือก	44	56	100	

จากตารางที่ 4 แสดงผลลัพธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 75 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 148 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 83 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 43.90

ส่วนความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศจำนวน 98 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศจำนวน 125 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 70 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 44.00

6. อภิปรายและสรุปผล

จากผลการวิจัยตั้งที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ตัวแปรอิสระได้แก่ ชีตสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ มีความแตกต่างกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศประกอบด้วย (1) ด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง และ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวิชญ์ ขวัญดีและวชิรพงษ์ ฉะยแหลมกุลวัต (2560) [3] ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยพบว่า ความปลอดภัยในการขนส่งมีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Influence of Internal Quality Management on Core Competency of Thai Private Hospitals to be the Medical Care Center in ASEAN Economic Community” [2] ซึ่งพบว่า กระบวนการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพภายในองค์กรและส่งผลต่อขีดสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง พยากรณ์ว่ามี จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pareeyawadee Ponanake, et al. (2014) [5] ซึ่งทำการศึกษารื่อง “Establishing Hospitals’ Core Competencies with Six Sigma Practices in the ASEAN Economic Community (AEC)” โดยพบว่าการจัดการกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อขีดสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง

“ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” [6] ซึ่งพบว่า ความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ พยากรณ์ว่ามีจำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” [6] ซึ่งพบว่า ความถูกต้องในการส่งมอบ ความรวดเร็วในการส่งมอบ และความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” [7] อีกทั้งได้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance” [8] ซึ่งพบว่า ความเร็วในการส่งมอบเป็นตัวประกอบย่อยที่มีประสิทธิภาพของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

7. ข้อเสนอแนะ

กลยุทธ์การบริการด้านการบริการแบบมืออาชีพ ด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมได้ [9] โดยที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศควรนำเครื่องรับ-ฝากพัสดุอัตโนมัติสำหรับผู้ส่งพัสดุนขนาดเล็กแยกไว้ต่างหากบริเวณด้านหน้าที่ทำการไปรษณีย์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่การให้บริการในสำนักงาน นอกจากนี้ควรแบ่งโซนพื้นที่การให้บริการโดยผู้ที่มาส่งพัสดุนขนาดใหญ่ควรจัดโซนการบริการให้ใช้ช่องบริการด้านในสุด หากไม่แบ่งโซนบริการจะทำให้พัสดุนขนาดใหญ่กีดขวางทางเข้าออกประตู ทำให้เกิดจุดคอขวดในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการส่งพัสดุนขนาดใหญ่ได้

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขีดสมรรถนะด้านการจัดการโลจิสติกส์ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมาใช้โดยสามารถนำแนวคิดของลีนมาประยุกต์ใช้โดยปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่งสามารถทำได้โดยใช้กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบหรือวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ ECRS [10] ซึ่ง ประกอบด้วย การกำจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไป (Eliminate) การรวมงาน (Combine) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ (Rearrange) การทำให้กระบวนการทำงานง่าย (Simplify) ด้วยการใช้วิธีการจัดสายสมดุผลการผลิตโดยจัดช่องบริการด่วนสำหรับผู้มาใช้บริการในการส่งของขนาดใหญ่สำหรับของไม่เกิน 10 ชิ้น จำนวน 2 ช่องบริการ เพื่อเพิ่มการไหลของการบริการให้มีความราบรื่นและมีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรใช้ระบบการควบคุมคุณภาพด้วยสายตาโดยการแสดงป้ายด้วยข้อมูล Info-graphic [11] เพื่อแสดงช่องบริการด่วนสำหรับของไม่เกิน 10 ชิ้นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นชัดเจนเพื่อจะได้เข้าสู่ระบบคิวของการใช้บริการได้ถูกต้อง ซึ่งจะสามารถช่วยลดความแออัดภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งลงได้ และควรแสดงป้ายข้อมูล Info-graphic ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงข้อมูลการรับประกันภัยสินค้าในกรณีสูญหายหรือชำรุดแก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจหากสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสภาวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยเนื้อหาในงานวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Thakorn Sophawachirakarn. 2018. **The Study of the Service Improvement on Logispost at the Post Office at Jatuchak District**. Retrieved May 13, 2018, from upnews.kbu.ac.th/uploads/files/2013/02/28/3.doc.
- [2] Pareeyawadee Ponanake et al. (2014). Influence of Internal Quality Management on Core Competency of Thai Private Hospitals to be the Medical Care Center in ASEAN Economic Community. **International Journal of Multidisciplinary Thought**, CD-ROM. ISSN: 2156-6992, 4(1), p. 259–265.
- [3] Sirawit Khwandee & Wachiraphong Chiablaemkunlawat. 2017. **Factor Analysis Influencing on Logistics Management via Inbound Warehouse Management of Thai Airways International Public Company Limited, Phuket International Airport**. Independent Study of Logistics Management and Cross Border Trade, Burapha University, Srakaeo Campus.
- [4] Kanlaya Wanichbuncha. 2013. **Analysis of Structural Equation Model (SEM) via AMOS**. Bangkok: Samlada.
- [5] Pareeyawadee Ponanake et al. e. 2014. **Influence of Six Sigma Practices on Internal Quality Management of Thai Private Hospitals entering the ASEAN Economic Community (AEC)**. Retrieved May 13, 2018, from <http://www.journalbrc.com/jaabcv20n1preview.html>.
- [6] Khwanruthai Rongtum, Walailak Atthirawong, & Nuttawut Rojniruttikul. 2013. Delivery efficiency of just-in-time production system for automotive part suppliers case study: Siam Hi-Tech Steel Center Co., Ltd. **Journal of Education Industrial**, 12(3), p. 124-132.
- [7] Kanokwan Emrat, Veeraya Pataaraechachai, & Areerat Pansupawat. 2015. Relationships between Service Strategy and Competitive Advantage of Hotel Businesses in Thailand. **Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University**, 34(1), p. 1-10.
- [8] Li, S., et al. 2006. The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. **Omega**, 34(2006), p. 107 – 124.
- [9] Prager, H. 2003. Gaining a Competitive Advantage through Customer Service Training. **Industrial and Commercial Training**, 35(2003), p. 259-62.
- [10] Pareeyawadee Ponanake, Pearawat Punpong, & Sarawich Sritongsuk. 2016. The Study of Wastes Reducing of Carnivorous Fish Feed Production via Brown Paper Analysis and Line Balancing of XXX Fish Feed Company. **Journal of Administration and Management**, 7(2), p.141-162.
- [11] Sarawich Sritongsuk. 2017. **Productivity Added in Carnivorous Fish Feed Production of CPF Company via Visual Control**. Independent Study of Logistics Management and Cross Border Trade, Burapha University, Srakaeo Campus.

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ เอ็มรัตน์ วีรยา ภัทรอาภาชัย และอารีรัตน์ ปานศุภวัชร. 2558. ความสัมพันธ์ระหว่าง
กลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 34(1): น. 1-10
- กรีซ แร่งสูงเนิน. 2554. การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.
- กฤษณี เวชสาร. 2545. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา และธิดา วานิชย์บัญชา. 2560. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์
ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 29. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2559. **คู่มือการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ**. (เอกสารอัด
สำเนา).
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2550. **โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
นัฐพรการพิมพ์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2556. **การขนส่งสินค้าในงานโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ชาติ บุญเรือง. 2559. **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อ แนวโน้มพฤติกรรม
เลือกใช้บริการไปรษณีย์กลุ่มธุรกิจสื่อสารของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์**
[ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/evidence/...com/4060-82FD.doc
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์.
- จิตติชัย รุจนกนกนาฏ กชพร ตรองจิตร และปัทม์ พรายทองแย้ม. 2552. โลจิสติกส์ของการบริการ
ไปรษณีย์ภัณฑ์. ในการประชุมสัมมนาวิชาการด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 9 (ThaiVCML2009). น. 225-231.
- ฐากร โสภางชีราภานต์. 2559. **แนวทางการปรับปรุงการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการ
ไปรษณีย์ เขตจตุจักร** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก
upnews.kbu.ac.th/uploads/files/2013/02/28/3.doc
- ณภัทร ทิพย์ศรี และอนินุช เรืองการ. 2558. กลยุทธ์การจัดการ โลจิสติกส์กับความได้เปรียบทางการ
แข่งขันในเศรษฐกิจยุคใหม่ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย. **วารสารศรีปทุมปริทัศน์
ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 15(2): น. 17-25.

- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. 2558. การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของผู้ให้บริการรถพ่วงและกึ่งพ่วงของประเทศไทยรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 35(4): น. 68-83.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พริ้นท์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2538. ความสัมพันธ์โครงสร้าง (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัฐพล มิ่งขวัญ และโชติมา แก้วกรอง. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อบริการที่เป็นเลิศ. Academic Services Journal Prince of Songkla University, 26(2): น. 74-82.
- ไปรษณีย์ไทย. 2559. โลจิสโพสต์ในประเทศไทย (Logispost) [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก http://www.thailandpost.com/index.php?page=article_detail&topic_id=64&group_id=47&addon=product
- พรณี ลีกิจวรรณ. 2553. วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: มิน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- พลกฤษณ์ ไพโรสานนท์วิชกุล พงษ์ภิภัทร ราชี และ อาลีสา วีระนพรัตน์. 2559. ภาวะเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชาและการค้าชายแดนไทยกัมพูชา. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 12(5): น. 271-280.
- รจนาภา ไกรปัญญาพงศ์ อรวรรณ ณะวงค์ ศิขลักษณ์ อิศรกุล และ ณัฐนรี งามประเสริฐชัย. 2555. การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลัง (กรณีศึกษา บริษัท AAA). ในการประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี พ.ศ. 2555: น. 1917-1922.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- ศักย์ วงศ์นิติวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. 2554. การประเมินและคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วน กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์. วารสารวิจัยและพัฒนา, 34(1): น. 59-75.
- สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย. 2559. บทบาทเขตเศรษฐกิจพิเศษในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.federationthaisme.org/detail-knowledge.php?id=15>.
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. 2559. อนาคตระบบขนส่งไทย “ฝันที่เป็นจริง หรือความหวังอันเลื่อนลอย” [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_11/pdf/aw14.pdf

- สิริวิชญ์ ขวัญดี. 2560. **ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในมุมมองของหัวหน้างาน**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว.
- สิริวิชญ์ ขวัญดี และวชิรพงศ์ เขียวแหลมกุลวัตร. 2560. **การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระด้านโลจิสติกส์และการค้าชายแดนด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว.
- สุณัฐวิทย์ น้อยโสภา. 2559. “เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน” กลไกก้าวข้ามอุปสรรคทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 13(2): น. 87-98.
- สุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. 2551. **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL**. กรุงเทพฯ: มิสชัน มีเดีย.
- สุวรรณา อาเทศ. 2560. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งยางมะตอยในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 13(1): น. 166-173.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. 2560. **คู่มือการประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ** [ออนไลน์]. สืบค้นข้อมูลจาก <http://www.logistics.go.th/attachments/article/1835/LPI2557.pdf>.
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. 2559. **ไปรษณีย์รัฐประเทศทะเลลึก ผู้ค้าโรงเกลือแห่ใช้บริการ** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก <http://www.thairath.co.th/content/529010>
- Fynes B., Burca, S.D, & Mangan, J. 2007. The Effect of Relationship Characteristics on Relationship Quality and Performance. *International Journal of Production Economics*, 111(2008): 56–69.
- อัศวิน สุขแสวง วีรยา ภัทรอาชาชัย และอารีรัตน์ แซ่คู. 2557. ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 33(3): น.22-31.
- Johnson, P.F. & Flynn, A.E. 2015. **Purchasing and Supply Management**. 15th ed. New York: McGraw-Hill.
- Li, S., et al. 2006. The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. *Omega*, 34(2006): p. 107 – 124.

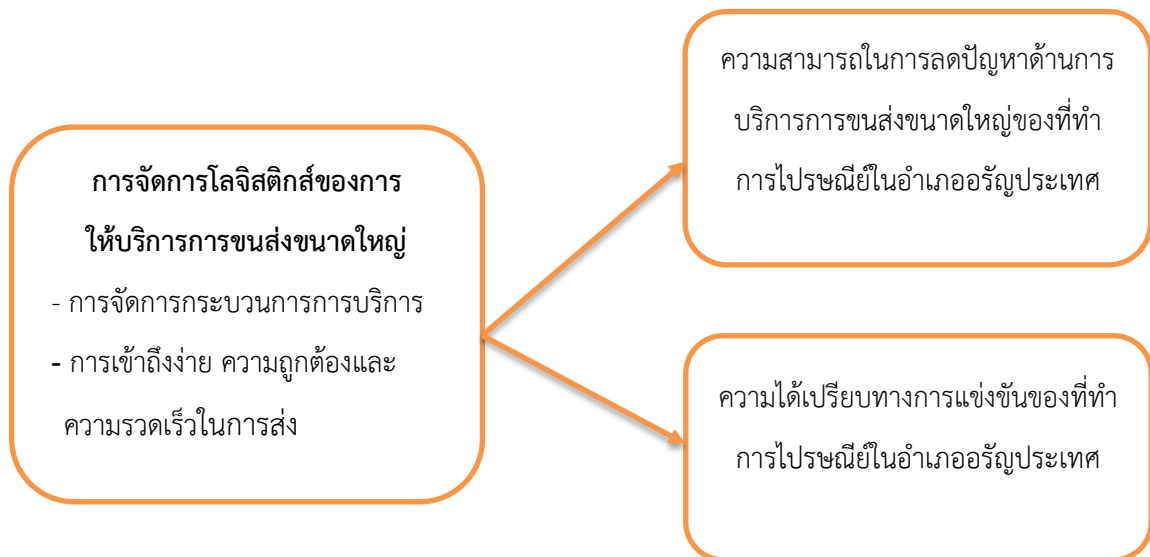
Pareeyawadee Ponanake et al. (2014). Influence of Internal Quality Management on Core Competency of Thai Private Hospitals to be the Medical Care Center in ASEAN Economic Community. **International Journal of Multidisciplinary Thought**, CD-ROM. ISSN: 2156-6992, 4(1): p. 259–265.

Shuai, J. J., Su Y.F. & Yang, Ch. 2007. **The Impact of ERP Implementation on Corporate Supply Chain Performance**. Proceedings of the 2007 IEEE IEEM: 1644-1648.

ภาคผนวก

กรอบแนวคิดในการวิจัยใหม่

กรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ได้ภายหลังการสกัดปัจจัยใหม่ด้วยวิธี PCA มีรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถามงานวิจัย

สำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่แข็งแกร่งในการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ” นั้น มีผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแบบสอบถามงานวิจัย ดังมีรายนามดังต่อไปนี้

1. ดร. ลลิตธร มะระกานนท์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. ดร. รัชนีกร ด่านศิริชัยสวัสดิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรราชธานี
3. ดร. ศุภฤกษ์ ศิลปะรัตนารณ ผู้จัดการฝ่ายผลิต
บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ (หนองแค) จำกัด



แบบสอบถามงานวิจัย

แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

การขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว

กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ

แบบสอบถามชุดนี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ อรัญประเทศ” ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาโดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบหรือความเสียหายจากการตอบแบบสอบถามนี้ใดๆ ทั้งสิ้นแต่จะเป็นการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ
- ส่วนที่ 3 การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ
- ส่วนที่ 4 การลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ
- ส่วนที่ 5 ความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์อำเภออรัญประเทศ
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงกลม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

- 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) อายุ 20-25 ปี 3) อายุ 26-31 ปี
 4) อายุ 32-37 ปี 5) อายุ 38-42 ปี 6) อายุตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นิสิต 2) แม่ค้า/พ่อค้า
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
 5) เจ้าหน้าที่รัฐวิสาหกิจ 6) อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

4. ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) อรัฐประเทศ 2) โรงเกลือ

5. ความถี่ในการใช้บริการ ครั้ง: สัปดาห์/เดือน

6. สินค้าที่ท่านมักจัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ 2) เสื้อผ้ามือสอง
 3) กระเป๋า 4) รองเท้าแฟชั่น
 5) รองเท้ามือสอง 6) เสื้อผ้ากีฬา
 7) อาหารแห้ง เช่น กระจ่างปลา เห็ดหอม ฯลฯ 8) สินค้า OTOP
 9) มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน 10) ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน ฯลฯ
 11) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. สินค้าที่ท่านมารับจากผู้ส่งที่ส่งสินค้าผ่านการบริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิว ลิปสติค ฯลฯ
 2) สินค้าที่ท่านเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊กส์ ไลน์ ฯลฯ

เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความขาว ฯลฯ

- 3) กระเป๋า 4) รองเท้าแฟชั่น
 5) รองเท้ามือสอง 6) เสื้อผ้ากีฬา
 7) เครื่องนอนเช่น หมอน ผ้าห่ม ที่นอน ฯลฯ 8) มอเตอร์ไซค์/รถจักรยาน
 9) ของเด็กเล่น 10) ของแต่งบ้านเช่น ผ้าม่าน ฯลฯ
 11) อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐ
ประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) จำหน่ายสินค้าออนไลน์ 2) ส่งสินค้า/พัสดุกลับบ้าน
 3) ปรึกษาสิ่งของให้หน่วยงานต่างๆ 4) รับ-ส่งสินค้าให้ตัวแทนจำหน่ายในธุรกิจขายตรง
 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. เหตุผลในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) อัตราค่าบริการมีราคาถูก 2) ความสะดวกสบายในการใช้บริการ
 3) ได้รับสินค้าตรงตามเวลา 4) การรับประกันภัยสินค้าในกรณีสูญหายหรือชำรุด
 5) ความสะดวกสบายในการเดินทางมาไปรษณีย์ 6) ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของไปรษณีย์
 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความสามารถ

- 5 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้มากที่สุด
 4 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้มาก
 3 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้ปานกลาง
 2 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้น้อย
 1 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้น้อยที่สุด

การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ได้ดีขึ้น					
2. ความคล่องตัวในกระบวนการให้บริการการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					
3. ความคล่องตัวในกระบวนการให้บริการการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					
4. ความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ไปรษณีย์สำหรับการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					

การจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความพร้อมของบุคลากรในการค้นหาจุดบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์ในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาจุดบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์สำหรับการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในกระบวนการรับสินค้า/พัสดุมีความเหมาะสม					
7. การให้บริการตามคิว และไม่เกิดจุดคอขวดในการเข้ารับบริการ					
8. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการลูกค้าในระบบการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					
9. ความสามารถของบุคลากรในการปิดจุดบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์ในการขนส่งขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา					
10. การรับ-ส่งมอบจุดบรรจุภัณฑ์ไปรษณีย์การขนส่งขนาดใหญ่จากผู้ขนส่งตรงตามเวลาที่กำหนด					
11. ได้รับสินค้า/พัสดุตรงตามที่ระบุไว้ในใบเสร็จ					
12. ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ในเวลาจริง (Real Time)					
13. การแยกพื้นที่เฉพาะสำหรับการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศกับพื้นที่ในการให้บริการรับ-ฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป					
14. การมีพื้นที่ขนาดใหญ่ (Cross Docking) สำหรับจัดวางสินค้าในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ทำให้ลูกค้ามีความสะดวกและคล่องตัวในการขนย้ายสินค้าจากยานพาหนะของลูกค้ามายังพื้นที่ให้บริการ					
15. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ในแต่ละวัน					

ส่วนที่ 3 การลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความสามารถ

- 5 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้มากที่สุด
 4 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้มาก
 3 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้ปานกลาง
 2 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้น้อย
 1 หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์มีความสามารถในประเด็นนี้น้อยที่สุด

การลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดการในเรื่องความตรงต่อเวลาในการรับสินค้า/พัสดุจากการขนส่งขนาดใหญ่					
2. การจัดการด้านระบบคิวในการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
2. การจัดการด้านระบบคิวในการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
3. การจัดการด้านช่องบริการ (Counter บริการ) ในการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
4. การจัดการด้านช่องบริการ (Counter บริการ) ในการรับสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
5. การบริหารจัดการพื้นที่ในการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
6. การบริหารจัดการพื้นที่ในการฝากส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
7. การบริหารจัดการด้านความล่าช้าในการขนส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
8. การจัดการด้านความรับผิดชอบความเสียหาย/การสูญหาย จากการขนส่งสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่					
9. การบริหารจัดการจำนวนเที่ยววิ่งของรถขนส่งไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ					

การลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การบริหารจัดการด้านพื้นที่จอดรถของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ					
11. การบริหารจัดการด้านระยะเวลาในการใช้บริการของลูกค้า					
12. การบริหารจัดการด้านระยะเวลาในการค้นหาสินค้า/พัสดุในการใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ให้แก่ลูกค้า					
13. ความผิดพลาดในการขนส่งสินค้า/พัสดุจากการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ให้แก่ลูกค้าลดน้อยลง					

ส่วนที่ 5 ความได้เปรียบทางการแข่งขันในการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงกลม

1. ความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในมุมมองของผู้ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน
- 2) ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง
- 3) ให้บริการขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน
- 4) ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน
- 5) อยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์
- 6) ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์
- 7) ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน
- 8) ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
- 9) ความรวดเร็วและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ
- 10) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม*****

รายงานสรุปการเงิน

เลขที่โครงการระบบบริหารงานวิจัย 256108A1080040 สัญญาเลขที่ 195/2561

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยบูรพา

ชื่อโครงการ แนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการการขนส่ง

ขนาดใหญ่ในการรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน ดร. ปรียาวดี ผลเอนก

รายงานในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2561

ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560

รายรับ

จำนวนเงินที่ได้รับ

งวดที่ 1 (50%)	75,000 บาท	เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2560
งวดที่ 2 (40%)	60,000 บาท	เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561
งวดที่ 3 (10%)	15,000 บาท	เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561
รวม	150,000 บาท	(หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

รายจ่าย

รายการ	งบประมาณที่ตั้งไว้	งบประมาณที่จ่ายจริง	จำนวนคงเหลือ/เกิน
1. ค่าตอบแทน	43,600	43,600	0
2. ค่าจ้าง	-	-	-
3. ค่าวัสดุ	30,300	30,300	0
4. ค่าใช้สอย	58,100	58,100	0
5. ค่าครุภัณฑ์	-	-	-
6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	-	-	-
6.1 ค่าสาธารณูปโภค	3,000	3,000	0
6.2 ค่าธรรมเนียมอุดหนุนสถาบัน 10%	15,000	15,000	0
รวม	150,000	150,000	0

(ดร. ปรียาวดี ผลเอนก)

หัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน