



ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

Success factors in logistics service provision: A case study of a medium-sized logistics service provider

มธุรดา หีดชนะ¹, ประภาศรี พงศ์นาพานิช², กุณิดา กุลระวัง^{3*}

Maturada Heetchana¹, Prapasri Phongthanapanich², Kunnida Kulrawang^{3*}

^{1,2} สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการจัดการธุรกิจและการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

^{1,2} Business and Service Management Program, School of Management Science, School of Management Science,
Sukhothai Thammathirat Open University

³ Logistics and Digital Supply Chain Management, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Rajamangala University of Technology Tawan-ok

*Corresponding author's e-mail: maturada1996@gmail.com¹, rapasri.phongthanapanich@gmail.com²,
Kunnida_ku@rmutto.ac.th^{3*}

Received: May 30, 2025

Revised: July 8, 2025

Accepted: July 13, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ และ 2) ศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้อย่างชัดเจน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งเบื้องต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คน และมีการสำรองความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก และอีเมล รวมถึงการเผยแพร่คิวอาร์โค้ด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้อย่างสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สูงที่สุด รองลงมาคือด้านโครงสร้าง ด้านคน และด้านเทคโนโลยีตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการให้บริการได้ร้อยละ 60.30

คำสำคัญ: ปัจจัยองค์การ, ปัจจัยส่วนบุคคล, ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this study were: 1) to investigate the personal factors affecting the success of logistics services and 2) to investigate organizational factors associated with the success of logistics service provision in a medium-sized logistic service provider. This research employed a survey method. Due to the unknown population size, the sample size was determined using Cochran's formula at a 95% confidence level, yielding a minimum requirement of 385 respondents. To account for potential data loss or non-response, an additional 5% buffer (15 respondents) was included. Consequently, the total sample size for this research consisted of 400 participants. Data were collected using an online questionnaire (Google Forms), distributed through various digital channels, including Line, Facebook, and email. Additionally, QR code were disseminated to facilitate easy access for the target group. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Furthermore, inferential statistics, specifically analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis were employed to test the hypotheses. The study found that 1) there were statistically significant differences in logistics service satisfaction among users with different ages, occupations, and average monthly incomes, at the 0.05 significance level. 2) The finding indicated that workload factors had the greatest influence on the success of logistics services, followed by organizational structure, personnel, and technology, respectively. Together, these factors accounted for 60.30% of the variance in logistics service success.

Keywords: organizational factors, personal factors, logistics services success

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านอุตสาหกรรมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคการบริการที่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลายมิติ ทั้งด้านคุณภาพสินค้า ราคาที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพสูงจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยกระบวนการให้บริการต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภค และปรับเปลี่ยนความต้องการเหล่านั้นผ่านกระบวนการภายในขององค์กรจนออกมาเป็นสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์

ดังนั้น การรักษาคุณภาพของการให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพบริการโดยอาศัยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัด และต้องใช้เครื่องมือทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มาช่วยประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีความรู้และตระหนักถึงองค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ เช่น การพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ

การใช้เทคโนโลยี ความเข้าใจในพฤติกรรมลูกค้า และสภาพการแข่งขันของตลาด เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการที่เหมาะสม

จากการแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการให้บริการมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นจากที่ผ่านมาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการตื่นตัวในการปรับปรุงระบบการให้บริการที่ต้องสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ได้ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการด้านนำเข้า และส่งออก เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ไม่ใช่เจ้าของเรือหรือไม่มีเรือเป็นของตนเอง (Non-Vessel Operation Common Carrier: N.V.O.C.C.) โดยมีการให้บริการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวแทนในการดำเนินพิธีการศุลกากร บริการรับ-ส่งสินค้าจนถึงคลังสินค้า ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ทำให้บริษัท มีการบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการในการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของลูกค้า ตั้งแต่ประเทศต้นทางจนถึงประเทศปลายทาง โดยในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา อุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีการเติบโตสูงจากความต้องการบริการขนส่งในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) อย่างรวดเร็ว การให้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงให้ความสำคัญในการศึกษา “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์” โดยมุ่งเน้นในบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางในประเทศไทย เพื่อเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ที่มีอยู่ และเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง
2. ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ

Owens (2001 อ้างถึงใน คิณาภรณ์ หู้เต็ม, 2564) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์การที่สำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายทั้งของสังคมและขององค์การ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านภาระงาน (task) หมายถึง ภาระงานหรือกิจกรรมทั้งหมดที่องค์กรต้องดำเนินการ ซึ่งปัจจัยด้านนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากต้องมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงเทคนิค วิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (structure) หมายถึง แผนผังการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งหมายรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา การสื่อสาร การวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยด้านโครงสร้างนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีและด้านภาระงาน

3) ปัจจัยด้านคน (people) หมายถึง องค์ประกอบด้านทักษะและความสามารถของสมาชิกในองค์การ และภาวะความเป็นผู้นำด้านองค์ประกอบอย่างเป็นทางการขององค์การ เช่น การบริหาร งานบุคคล การให้รางวัล การประเมินผล การสื่อสาร ส่วนองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการขององค์การ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏในโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมการต่อต้านและการรวมกลุ่ม ทศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม และสภาพภาพของสมาชิกในองค์การ เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (technology-information) หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ ๆ ซึ่งองค์การนำมาใช้เพื่อความสำเร็จขององค์การ

วรรณพา นามสีฐาน และเสาวณี ตรีพุทธรัตน์ (2555) กล่าวว่า ปัจจัยองค์การ หมายถึง องค์ประกอบสำคัญภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลักได้แก่

1) ปัจจัยด้านคน (human factor) หมายถึง บุคลากรในองค์กร ซึ่งรวมถึงคุณลักษณะ ทศนคติ ความสามารถ และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบทบาทของผู้บริหาร ครู อาจารย์ หรือพนักงานในแต่ละระดับ ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้องค์กรเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้

2) ปัจจัยด้านภาระงาน (workload factor) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน ความชัดเจนของภาระหน้าที่ ความสมดุลระหว่างงานหลักกับงานสนับสนุน และการมีเครื่องมือสนับสนุนภารกิจของแต่ละบุคคลหรือแต่ละฝ่าย

3) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (structural factor) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น สายการบังคับบัญชา การจัดองค์กร หน่วยงานย่อย การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลหรือฝ่ายงาน

4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (technology factor) เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศ เครื่องมือเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

การจัดองค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนถึงการมอง “องค์กร” ในฐานะระบบที่มีปัจจัยภายในหลายด้านซึ่งเชื่อมโยงกัน และล้วนมีบทบาทร่วมกันในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยแนวคิดนี้สามารถใช้เป็นกรอบวิเคราะห์สำหรับศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในหลากหลายบริบท เช่น สถานศึกษา หน่วยงานราชการ หรือภาคเอกชน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์การที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่า การดำเนินงานขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้นั้นควรจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยองค์การต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยองค์การเหล่านี้มาเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)

Kaplan & Norton (1996 อ้างถึงใน ศิณารัตน์ หุ่นเต็ม, 2564) กล่าวว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดใน 4 มุมมองหลัก ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต เพื่อให้บุคลากรทุกระดับภายในองค์กรรับรู้และเข้าใจทิศทางของการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว

วัลย์ลดา ทองเย็นบุรีศรี (2567) กล่าวว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยได้รับการพัฒนาขึ้นจากจุดอ่อนของการประเมินผลที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงิน ช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงานได้จากหลายมุมมองที่มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมองดังนี้

1) มุมมองด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการวัดความสามารถในการสร้างผลกำไร ความสามารถในการบริหารต้นทุน และผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น

2) มุมมองด้านลูกค้า (customer perspective) พิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาฐานลูกค้า และคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้จากสินค้า/บริการขององค์กร

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (internal process perspective) ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน เช่น การผลิต การจัดส่ง และการบริการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

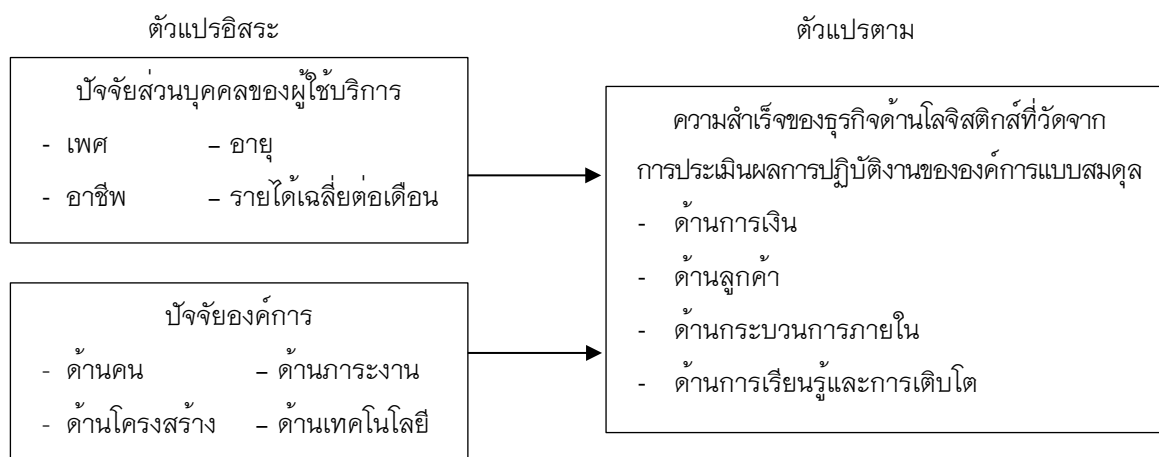
4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective) มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้

กระบวนการในการจัดทำ balanced scorecard เริ่มต้นจากการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรด้วย SWOT Analysis จากนั้นกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ก่อนจะแปลงให้เป็นวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในแต่ละมุมมอง พร้อมเชื่อมโยงสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีทิศทาง สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยเน้นการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ให้อยู่ในรูปของเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ ผ่าน 4 มุมมองหลัก ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และเติบโต ซึ่งมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจทิศทางขององค์กรร่วมกัน อันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง สามารถอธิบายกรอบแนวคิดของงานวิจัยได้ดังนี้ ด้านตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ ด้านตัวแปรตามประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (questionnaire research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างแน่ชัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งเบื้องต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คนและมีการสำรวจความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์บนแพลตฟอร์ม Google form โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อีเมล รวมถึงการเผยแพร่คิวอาร์โค้ด เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้อย่างสะดวก โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1) ผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2) สร้างแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

2.3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผ่านข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงให้เนื้อหา ความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา

2.4) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขที่ถูกต้องแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (tryout) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .98 ซึ่งจากทฤษฎีของ Cronbach กล่าวว่า Cronbach's alpha ต้องไม่ต่ำกว่า .70 จึงจะเป็นค่าที่เหมาะสม แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการ ของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัท วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปรความหมายจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัท เกณฑ์ในการแปลความหมาย กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

4.3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

4.3.1 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที่แบบกลุ่มอิสระ (independent sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.2 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบใดในปัจจัยองค์การที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จ และมีแนวโน้มมากน้อยเพียงใด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 1-4

ตาราง 1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	49
หญิง	204	51
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนแตกต่างจากเพศชายไม่มากนัก จึงสันนิษฐานได้ว่า เพศหญิงมักให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความตรงต่อเวลา และความปลอดภัย เป็นต้น จึงอาจเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตาราง 2 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 25 ปี	65	16.25
อายุ 25-29 ปี	152	38
อายุ 30-49 ปี	145	36.25
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	38	9.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-29 ปี รองลงมาคืออายุในช่วง 30-49 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานที่มักมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและคาดหวังการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่บริษัทควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 3 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	79	19.75
พนักงานบริษัทเอกชน	143	35.75
นักเรียน/นักศึกษา	67	16.75
ธุรกิจส่วนตัว	106	26.50
อาชีพ อื่น ๆ	5	1.25
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการนำเข้าและส่งออกสินค้า หรือการประสานงานกับคู่ค้าต่างประเทศ

ตาราง 4 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	136	34
20,001-40,000 บาท	163	40.75
40,001-60,000 บาท	55	13.75
60,001 บาทขึ้นไป	46	11.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001-40,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ซึ่งเป็นระดับรายได้ทั่วไปในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั่วไปด้านโลจิสติกส์ในองค์กร ดังนั้น กลุ่มผู้มีรายได้ระดับปานกลาง จึงมีแนวโน้มเลือกใช้บริการที่มีความคุ้มค่า ครอบคลุม และเชื่อถือได้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 5-7

ตาราง 5 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้งต่อเดือน	183	45.75
3-5 ครั้งต่อเดือน	108	27.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	103	25.75
อื่น ๆ	6	1.50
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือมีความถี่ในการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าบริษัท มีฐานลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ แสดงถึงความเชื่อมั่นในคุณภาพและความครบวงจรของบริการด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

ตาราง 6 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การนำเข้าสินค้า	215	53.75
การส่งออกสินค้า	60	15.00
การดำเนินพิธีการศุลกากร	99	24.75
การใช้รถขนส่งสินค้า	25	6.25
อื่น ๆ	1	.25
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการนำเข้าสู่สินค้า รองลงมาการใช้บริการเพื่อการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะบริการของบริษัท ที่ให้บริการแบบครบวงจร เช่น การขนส่งระหว่างประเทศและดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ไม่ใช่เจ้าของเรือหรือไม่มีเรือเป็นของตนเอง

ตาราง 7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	90	22.50
10,001 – 15,000	63	15.75
15,001 – 25,000	87	21.75
25,001 – 40,000	149	37.25
มากกว่า 40,000	11	2.75
ภาพรวม	400	100

จากตาราง 7 พบว่า แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง อยู่ในช่วง 25,001-40,000 บาท ซึ่งเป็นค่าบริการที่อยู่ในระดับกลางถึงสูง แสดงถึงความพร้อมของลูกค้าในการจ่ายค่าบริการแลกกับความสะดวก ความถูกต้อง และความเชี่ยวชาญของบริษัท ในการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์การของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 8-9

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของปัจจัยองค์การ

ปัจจัยองค์การ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านคน	147	102.3	56	46	48.7	3.63	1.04	มาก
2. ด้านภาระงาน	163.7	140.3	61.7	21.3	13.0	4.05	0.71	มาก
3. ด้านโครงสร้าง	164.3	138.3	60	28	9.3	4.05	0.71	มาก
4. ด้านเทคโนโลยี	172.7	123	65.7	24.3	14.3	4.04	0.74	มาก
ภาพรวม	161.9	126	60.9	29.9	21.3	3.94	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยองค์การในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอันดับที่ 1 เป็นปัจจัยองค์การด้านภาระงานและด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= .71) อันดับที่ 2 ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= .74) และอันดับที่ 3 ด้านคน ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 1.04)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญของความสำเร็จในการให้บริการ

ความสำเร็จในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการเงิน	127.7	105.7	73.3	49.0	44.3	3.56	0.98	มาก
2. ด้านลูกค้า	163.3	132.3	64.3	22.7	17.3	4.00	0.74	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	156	140.3	58.7	29.3	15.7	3.98	0.72	มาก
4. ด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์กร	170.3	136	59.7	24.7	9.3	4.08	0.71	มาก
ภาพรวม	154.3	128.6	64	31.4	21.7	3.96	0.53	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความสำเร็จในการให้บริการในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอันดับที่ 1 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์กร ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= .71) อันดับที่ 2 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .74) อันดับที่ 3 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= .72) และอันดับที่ 4 เป็นความสำเร็จในการให้บริการด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= .98)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์	
	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	.200	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	.006*	ยอมรับสมมติฐาน
อาชีพ	.005*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.015*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกันในด้านดังกล่าวรับรู้ความสำเร็จของการให้บริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลาง

ปัจจัยองค์การ	ความสำเร็จในการให้บริการ				
	B	S.E.	β	t	Sig.
Constant	1.070	.134	–	7.958	.000*
ด้านคน X_1	.136	.020	.269	6.626	.000*
ด้านภาระงาน X_2	.175	.027	.235	6.410	.000*
ด้านโครงสร้าง X_3	.165	.029	.216	5.619	.000*
ด้านเทคโนโลยี X_4	.131	.027	.184	4.930	.000*

$R = .776$, $R^2 = .603$, Adjusted $R^2 = .602$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression) พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยค่า R เท่ากับ .776 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การรวมทั้ง 4 ด้าน กับความสำเร็จในการให้บริการอยู่ในระดับสูง และค่า R^2 เท่ากับ .603 แสดงว่าปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ได้ถึงร้อยละ 60.30 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดี และค่า Adjusted R^2 ที่ใกล้เคียงกันคือ .602 ยืนยันว่าโมเดลมีความแม่นยำและเสถียร

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .175 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .165 ด้านคน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .136 และด้านเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ .131 ตามลำดับ โดยค่าระดับนัยสำคัญของทุกตัวแปรมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่าระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ทุกตัวแปรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการให้บริการอย่างชัดเจน โดยสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้ดังสมการ

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

โดยที่ Y = ความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

b_0 = ค่าคงที่ (Constant)

$b_1 - b_4$ = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแต่ละตัวแปรอิสระ

X_1 = ปัจจัยองค์การด้านคน

X_2 = ปัจจัยองค์การด้านภาระงาน

โดยที่ X_3 = ปัจจัยองค์การด้านโครงสร้าง

X_4 = ปัจจัยองค์การด้านเทคโนโลยี

ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 1.070 + 0.136X_1 + 0.175X_2 + 0.165X_3 + 0.131X_4$$

จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบข้างต้น พบว่าปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลักษณะของความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกทุกตัวแปร กล่าวคือ เมื่อคะแนนของแต่ละปัจจัยเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในการให้บริการก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาระงานมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือด้านโครงสร้างด้านคน และด้านเทคโนโลยีตามลำดับ สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรในธุรกิจโลจิสติกส์ที่ต้องดำเนินการอย่างมีระบบ มีความเชื่อมโยงของกระบวนการภายในที่ชัดเจน และต้องจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับปริมาณและลักษณะของงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการภาระงานที่มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อความคล่องตัว ความแม่นยำ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการรับรู้ความสำเร็จในการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร โดยจำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของความสำเร็จในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังและประสบการณ์ต่อการใช้บริการโลจิสติกส์ของทั้งสองกลุ่มเพศมีความใกล้เคียงกัน อาจเป็นผลจากพฤติกรรมผู้บริโภคยุคปัจจุบันที่เข้าถึงบริการด้านโลจิสติกส์ได้อย่างเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของบริการมากกว่าลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวมของความสำเร็จในการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการเงินและด้านลูกค้า กลุ่มอายุ 25-49 ปี แสดงระดับการรับรู้ความสำเร็จสูงกว่ากลุ่มอายุน้อยและสูงวัย แสดงให้เห็นถึงบทบาทของกลุ่มวัยทำงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และมีความคาดหวังที่ชัดเจนในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานและคุณค่าของบริการ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อ การขนส่ง หรือการบริหารต้นทุน ส่งผลให้มีความไวต่อราคาค่าบริการและผลลัพธ์ทางการเงินมากกว่ากลุ่มอื่น

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการเงิน โดยกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางถึงสูง (20,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท) แสดงความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีอำนาจในการตัดสินใจสูงกว่า และให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและความน่าเชื่อถือของบริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) และงานวิจัยของพรรณนิภา เกลาชู และณัฐพันธ์ บัววรารณ (2562) ซึ่งในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจด้านบริการ มักเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้น มีรายได้ระดับปานกลาง และประกอบอาชีพในภาค

ธุรกิจเอกชน ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในเชิงประสิทธิภาพ ความสะดวก และความคุ้มค่าของต้นทุนบริการ

2. ปัจจัยองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคน 2) ด้านภาระงาน 3) ด้านโครงสร้าง และ 4) ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลลัพธ์ได้ร้อยละ 60.30 และเมื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อปัจจัยองค์การ พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยสูง โดยเฉพาะในด้านภาระงานและโครงสร้าง แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดสรรหน้าที่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์เชิงพหุติกรมองค์กร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและเหมาะสมกับบุคลากร ส่งผลให้ลดความซ้ำซ้อนของงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยให้การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างพหุติกรมการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้านการบริการโลจิสติกส์

2) บทบาทของโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรม การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการกระจายอำนาจและการตัดสินใจได้เร็ว ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในกฎระเบียบ และระบบควบคุมคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้บริษัทได้

3) บทบาทของปัจจัยคนและเทคโนโลยี ถึง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่าสองด้านแรก แต่อิทธิพลเชิงบวกยังถือว่ามีความสำคัญ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีสมรรถนะตรงกับบทบาท และการใช้ระบบสารสนเทศที่ดี เช่น ระบบติดตามสถานะหรือจัดการเอกสาร ช่วยสนับสนุนประสิทธิผล และลดความผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงาน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะฉัตร จารุธีรคันต์ และณัฐพงศ์ แต้มแก้ว (2566) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องให้ความสนใจในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กร ในด้านการวางแผนงาน การดำเนินงาน การประเมินผลและการควบคุม โดยการสื่อสาร ทำความเข้าใจ ประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิกร ปรงเกียรติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลัง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย พบว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

องค์ความรู้ใหม่

1) การเสนอกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงปัจจัยองค์การกับความสำเร็จของการให้บริการโลจิสติกส์ โดยการนำทฤษฎีโครงสร้างองค์กรมาบูรณาการกับแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อสร้างกรอบแนวคิดใหม่ที่สามารถประเมินผลความสำเร็จในการให้บริการโลจิสติกส์ผ่านปัจจัยด้านคน ภาระงาน โครงสร้าง และเทคโนโลยี ได้อย่างเป็นระบบ

2) การระบุลำดับความสำคัญของปัจจัยองค์การตามระดับอิทธิพลที่มีต่อผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาระงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านคน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายช่องว่างทางทฤษฎีเกี่ยวกับระดับอิทธิพลเชิงปริมาณของแต่ละปัจจัยต่อความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์

3) การเสนอแนวทางการจัดการสำหรับองค์กรโลจิสติกส์ขนาดกลางในปัจจุบัน โดยเสนอแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมจริงของธุรกิจโลจิสติกส์ไทย โดยเน้นการกระจายอำนาจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการงานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับองค์กรขนาดกลางได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนาการให้บริการตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจและการรับรู้ถึงความสำเร็จของบริการ องค์การจึงควรออกแบบและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หรืออบรมภายในที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานแต่ละช่วงวัย การจัดประเภทกลุ่มลูกค้าเพื่อพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการให้บริการอย่างเหมาะสมตามระดับรายได้และลักษณะอาชีพ

1.2 การจัดการโครงสร้างและภาระงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาระงาน และโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการในระดับสูง องค์การจึงควรดำเนินการดังนี้ กำหนดบทบาท และหน้าที่ของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จัดสรรภาระงานให้เหมาะสม ลดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมระบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า

1.3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนของปัจจัยด้านคนและเทคโนโลยีจะมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยต่ำกว่าปัจจัยอื่น แต่ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกกับความสำเร็จในการให้บริการ องค์การจึงควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านการบริการของบุคลากร และลงทุนในระบบเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการ และพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดกลางแห่งหนึ่ง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายไปในบริษัทอื่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

2.2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดปัจจัยองค์การมากำหนดเป็นตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิเคราะห์ SWOT เพื่อหา จุดเด่น จุดด้อย โอกาส หรืออุปสรรคในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

เอกสารอ้างอิง

- ชุดิกร ปรงเกียรติ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจมันสำปะหลังในภาคตะวันออกเชิงเหนือประเทศไทย. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 4(2), 224–238.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ และณัฐพงศ์ แต่มแก้ว. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ของธุรกิจในจังหวัดชลบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 7(1), 34–52.
- พรธณินา เกลาชู และณัฐพันธ์ บั้ววรารณ. (2562). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ Call Center ธนาคารอาคารสงเคราะห์. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 14 ปี การศึกษา 2562*, 2 สิงหาคม พ.ศ.2562, หน้า 1281–1289. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณพา นามสีฐาน และเสาวณี ตรีพุทธรัตน์. (2555). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ*, 35(3), 89–97.

- วัลย์ลดา ทองเย็นบุรีศรี. (2567). การวัดประสิทธิภาพขององค์กรโดย Balanced Scorecard. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, 30(4), 24-35.
- ศินาภรณ์ หู้เต็ม. (2564). ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับ คัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 13(1), 112-124.