

## ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

### Logistics Activity Factors Affecting the Efficiency of Freight Transportation Service Providers in Bang Phli District, Samut Prakan Province

กมลชนก เขียวแก้ว<sup>1</sup>, ศรีสุภักดิ์ เสมอวงษ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, kamonchanok.kh@northbkk.ac.th

<sup>2</sup>คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, srisupuk.sa@northbkk.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 2) ศึกษาปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าในพื้นที่ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า กรอบแนวคิด ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาดำเนินกิจการ ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การให้บริการลูกค้า การขนส่ง การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ การคาดการณ์ความต้องการลูกค้า การเลือกทำเลที่ตั้ง และการบรรจุภัณฑ์ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าใน 5 มิติ คือ ด้านต้นทุน การตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปปรับปรุงกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

**คำหลัก:** กิจกรรมโลจิสติกส์, ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า, ผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า

#### Abstract

This research is a quantitative study. The objectives are to: 1) study personal factors affecting the efficiency of freight transportation service providers in Bang Phli District, Samut Prakan Province; 2) study logistics activity factors affecting the efficiency of freight

transportation service providers and 3) compare the differences in logistics activity factors that affect the efficiency of freight transportation service providers in the area. The sample for this research consisted of 385 freight transportation service providers in Bang Phli District, Samut Prakan Province, selected through a simple random sampling method.

The research findings indicate that the conceptual framework consists of organizational characteristic factors, including business type, registered capital, number of employees, and duration of operation. Logistics activity factors comprise 6 dimensions: customer service, transportation, logistics communication, demand forecasting, location selection, and packaging. These factors affect the efficiency of freight transportation service providers across 5 dimensions: cost, responsiveness to customer needs, time, safety, and reliability. The results of this study will serve as a guideline for entrepreneurs to improve logistics activities to enhance competitiveness and further develop operational efficiency.

**Keywords:** Logistics Activities, Freight Transportation Efficiency, Freight Transportation Service Providers

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับระบบโลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยเฉพาะในพื้นที่อุตสาหกรรมและการกระจายสินค้า เช่น เขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งถือเป็นแหล่งรวมคลังสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า และสถานประกอบการขนาดใหญ่ เนื่องจากตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ และมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกในการเชื่อมโยงกับกรุงเทพมหานคร และพื้นที่เศรษฐกิจใกล้เคียง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ทำให้พื้นที่ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการขนส่งสินค้า ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ต้นทุนการขนส่งที่สูง ความแออัดของเส้นทางคมนาคม และการจัดการคลังสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีการกระจุกตัวของกิจกรรมด้านอุตสาหกรรมและการค้าสูง เช่น อำเภอบางพลี (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ

ไทย, 2564) ดังนั้น การศึกษาปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

กิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญประกอบด้วย การขนส่ง (Transportation) การจัดเก็บและกระจายสินค้า (Warehousing & Distribution) การจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management) การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Information System) (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2563) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่หากขาดการจัดการที่มีระบบ จะก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาของ วิไลรัตน์ (2562) เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนการขนส่ง การจัดเส้นทาง และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่ง เนื่องจากช่วยลดปัญหาความล่าช้าและเพิ่มความแม่นยำในการส่งมอบสินค้า ขณะที่งานวิจัยของ ศิริพร และคณะ (2564) พบว่าความสามารถในการบริหารจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแต่ละกิจกรรมของโลจิสติกส์มีบทบาทที่สำคัญและสัมพันธ์กันในการสร้างประสิทธิภาพโดยรวม

บริบทของอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความโดดเด่นตรงที่เป็นพื้นที่ตั้งของคลังสินค้าระดับภูมิภาคและศูนย์กระจายสินค้าสำคัญ อีกทั้งยังมีการลงทุนจากผู้ประกอบการต่างประเทศจำนวนมาก ทำให้ความต้องการบริการด้านโลจิสติกส์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานส่งเสริมการลงทุน, 2566) ดังนั้น หากผู้ให้บริการขนส่งในพื้นที่สามารถระบุและจัดการปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในระดับพื้นที่และระดับประเทศ

จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ” เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งในบริบทของพื้นที่อุตสาหกรรมที่สำคัญ อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ และในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ  
สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านโลจิสติกส์เฉพาะพื้นที่ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานในบริบทเฉพาะของอำเภอบางพลี ซึ่งเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ที่สำคัญ และสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงหรือแบบอย่างในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่เศรษฐกิจอื่น ๆ หรือในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน
2. ประโยชน์เชิงนโยบาย  
หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบางพลี สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางนโยบายสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและการสื่อสารข้อมูล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่ และใช้เป็นแนวทางสำหรับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหลักสูตรอบรมหรือมาตรการจูงใจ โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่พบว่ามีความสำคัญสูง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในภาพรวมของจังหวัด
3. ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจโลจิสติกส์  
ผู้บริหารสถานประกอบการขนส่งสินค้าสามารถใช้ผลการวิจัยเป็น "เข็มทิศ" ในการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประมวลผลคำสั่งซื้อและการสื่อสารข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มความเร็ว ธุรกิจสามารถนำผลการศึกษาด้านการให้บริการลูกค้าไปพัฒนามาตรฐานการบริการและมาตรการความปลอดภัยเชิงป้องกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบโต้ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น และช่วยให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังและการจัดการคลังสินค้าที่เป็นระบบ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนแฝงและเพิ่มความคล่องตัวในการกระจายสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง

### กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้แน่ชัด ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร หรือ  $p = 0.5$

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ  $p$  แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

$n$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$e$  แทน ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$Z$  แทน ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95%

หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ชีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร หรือ  $p = 0.5$  จำนวนทั้งหมด 385 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความเชิงวิชาการ ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาทำความเข้าใจในการสร้างแบบสอบถามประเด็นวิเคราะห์ในการกำหนดกรอบแนวคิดให้สอดคล้องกับข้อมูล และนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 สร้างข้อคำถามฉบับร่าง และเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความเที่ยงตรง

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบเนื้อหา

วิธีหาค่าคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

1. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินค่าความสอดคล้อง (IOC)

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่า Reliability โดยค่า  $\alpha$ -Coefficient > 0.7 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจาก (Google Forms) ตรวจสอบถูกต้องและสมบูรณ์ในเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละชุด นำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการวิเคราะห์แปลผลและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ ทำการลงรหัสข้อมูล บันทึกคะแนนด้วยคอมพิวเตอร์ และประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะองค์กร คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ขั้นตอนที่ 2 ปัจจัยประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ขั้นตอนที่ 3 โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากกว่าสองกลุ่ม (f-test) และวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่าง โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ (LSD)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ ทำการลงรหัสข้อมูล บันทึกคะแนนด้วยคอมพิวเตอร์ และประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ ทำการลงรหัสข้อมูล บันทึกคะแนนด้วยคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้น ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง เช่น การทดสอบค่า t-test (Independent Samples t-test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ขึ้นอยู่กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เปรียบเทียบ เพื่อหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน

## ผลการวิจัย

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะขององค์กร

ลักษณะขององค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ทุนจดทะเบียน</b>		
น้อยกว่า 5 ล้านบาท	53	13.77
5 – 10 ล้านบาท	269	69.87
ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป	63	16.36
รวม	385	100.00
<b>จำนวนบุคลากร</b>		
ไม่เกิน 100 คน	273	70.91
มากกว่า 100 คน	112	29.09
รวม	385	100.00
<b>ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	73	18.96
6-10 ปี	187	48.57
มากกว่า 10 ปี	125	32.47
รวม	385	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะขององค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ทุนจดทะเบียนขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น 5-10 ล้านบาท จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.87 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 และน้อยกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 ตามลำดับ

จำนวนบุคลากรขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีไม่เกิน 100 คน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.91 และ มากกว่า 100 คน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 และ มากกว่า 10 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

กิจกรรมโลจิสติกส์	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การให้บริการลูกค้า	3.94	0.81	มาก
2. การขนส่ง	3.91	0.77	มาก
3. การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์	3.68	0.56	มาก
4. การคาดการณ์ความต้องการลูกค้า	3.60	0.63	มาก
5. การเลือกทำเลที่ตั้ง	3.58	0.75	มาก
6. การจัดการคำสั่งซื้อ	3.70	0.81	มาก
รวม	3.74	0.72	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.77) ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.81) ด้านการติดต่อสื่อสารโลจิสติกส์ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.56) ด้านการคาดการณ์ความต้องการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.63) และอันดับสุดท้ายด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตาราง 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านต้นทุน	3.70	0.84	มาก
2. ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	3.75	0.83	มาก
3. ด้านเวลา	3.46	0.48	ปานกลาง
4. ด้านความปลอดภัย	3.20	1.06	ปานกลาง
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.22	0.94	ปานกลาง
รวม	3.46	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ( $\bar{X} =$

3.75, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ด้านต้นทุน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.84) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.48) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.94) และด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 1.06) ตามลำดับ

ตาราง 4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

กิจกรรมโลจิสติกส์	ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า									
	ด้านต้นทุน		ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า		ด้านเวลา		ด้านความปลอดภัย		ด้านความน่าเชื่อถือ	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. การให้บริการลูกค้า	3.864	0.022*	2.217	0.067	1.223	0.222	1.257	0.210	3.344	0.488
2. การขนส่ง	1.046	0.383	0.489	0.744	1.213	0.295	0.874	0.479	1.269	0.281
3. การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์	0.817	0.414	1.257	0.210	0.278	0.781	1.217	0.225	0.352	0.725
4. การคาดการณ์ความต้องการลูกค้า	0.695	0.488	0.908	0.365	4.827	0.465	2.494	0.654	3.209	0.743
5. การเลือกทำเลที่ตั้ง	1.193	0.234	1.223	0.222	3.014	0.307	1.257	0.210	0.695	0.488
6. การจัดการคำสั่งซื้อ	3.244	0.065	3.436	0.835	2.499	0.349	1.086	0.278	0.352	0.725
รวม	2.502	0.214	3.181	0.140	1.982	0.213	1.884	0.316	1.874	0.235

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้บริการลูกค้า มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าด้านการต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อีก4ด้าน ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ทุนจดทะเบียนขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น 5-10 ล้านบาท จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.87 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.36 และน้อยกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 ตามลำดับ

- จำนวนบุคลากรขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีไม่เกิน 100 คน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.91 และมากกว่า 100 คน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 ตามลำดับ

- ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 และ มากกว่า 10 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.77) ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.81) ด้านการติดต่อสื่อสารโลจิสติกส์ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.56) ด้านการคาดการณ์ความต้องการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.63) และอันดับสุดท้ายด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ด้านต้นทุน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.84) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.48) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.94) และด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 1.06) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

- ด้านการให้บริการลูกค้า มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านการขนส่ง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

- ด้านการติดต่อสื่อสารโลจิสติกส์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

- ด้านการคาดการณ์ความต้องการลูกค้า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

- ด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

- ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ปัจจัยปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

- ปัจจัยลักษณะขององค์กรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา Faertes(2015) ที่กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงของธุรกิจโลจิสติกส์องค์กรที่มีความพร้อมหรือมีความต่อเนื่องในด้านของเครื่องมือ รูปแบบการปฏิบัติการ จะสามารถรับมือกับความเสี่ยงได้ดี และสามารถระบุได้ว่ามีสิ่งใดที่อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากมีประสบการณ์และมีความพร้อมด้านเครื่องมือ และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ

- ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็น ด้านการขนส่งเป็นอันดับแรก และอันดับสองให้ความสำคัญด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง และอันดับสามด้านการบรรจุภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนากร ชมโคกกรวด และคณะ (2661) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการ

โลจิสติกส์ของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัด สมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการลูกค้าสูงสุด คือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้าน การสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการใส่ใจลูกค้า และด้านสิ่งที่สัมผัสได้

- ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้า ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นด้านเวลาเป็นอันดับแรก และอันดับสองให้ความสำคัญด้านต้นทุน และอันดับสามให้ความสำคัญด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรชนก เต็งวงษ์วัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง

คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และการตระหนักถึงราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของพัสดุบริษัทเอกชนภายในประเทศไทย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่นควรบูรณาการความร่วมมือเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนงบประมาณและมาตรการภาษีให้ผู้ประกอบการขนส่งในอำเภอบางพลีสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประมวลผลคำสั่งซื้อ ควบคู่ไปกับการจัดโซนนิ่งโลจิสติกส์และจุดพักรถที่ชัดเจนเพื่อลดปัญหาจราจร นอกจากนี้ควรส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพบริการระดับสากล พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมในยุคปัจจุบันอย่างยิ่งยั้ง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ไปยังพื้นที่เขตเศรษฐกิจอื่นหรือรูปแบบการขนส่งที่หลากหลายขึ้น และควรปรับเปลี่ยนระเบียบวิธีวิจัยจากเชิงปริมาณสู่การวิจัยเชิงคุณภาพเชิงลึกหรือกรณีศึกษาองค์กรต้นแบบ เพื่อให้เห็นภาพรวมของอุปสรรคและกลยุทธ์การปรับตัวที่ชัดเจน โดยเฉพาะผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และยานยนต์ไฟฟ้า (EV) มาใช้ในระบบการขนส่ง นอกจากนี้ควรศึกษาในมุมมองของผู้รับบริการควบคู่กันไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านและสามารถนำไปพัฒนารูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาดในยุค Digital Transformation ได้อย่างแท้จริง

## เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2563). *กิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญ*.

ธนากร ชมโคกรวด, & คณะ. (2561, มกราคม มิถุนายน). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการวิทยาลัยเจ้าธีรสิทธิ์ บางกอก*, 4(1), 1-12.

- วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- วีไลรัตน์. (2562). *การจัดการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.*
- ศิริพร, และคณะ. (2564). *ความสามารถในการบริหารจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้าที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจโลจิสติกส์.*
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2564). *ปัญหาและอุปสรรคของระบบโลจิสติกส์ในพื้นที่ที่มีการกระจุกตัวของกิจกรรมอุตสาหกรรม.*
- สำนักงานส่งเสริมการลงทุน. (2566). *สถานการณ์การลงทุนในพื้นที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.*
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *รายงานการพัฒนาเศรษฐกิจและระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย.*
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). *กรอบแนวคิดกิจกรรมโลจิสติกส์และประสิทธิภาพ.*
- Faertes, D. (2015). *Reliability of logistics processes and risk management in supply chains.*