การศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

STUDY ON FACTORS AFFECTING LOGISTICS MANAGEMENT CAPABILITIES OF LOGISPOST IN ADDRESSING THE PROBLEMS OF THE POST OFFICE MANGEMENT SERVICES IN ARANYAPRATHET DISTRIC

ปรียาวดี ผลเอนก
Pareeyawadee Ponanake
pareeyawadee@buu.ac.th

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว จ.สระแก้ว 27160
Logistics Management and Cross Border Trade Program, Faculty of Science and Social Sciences,
Burapha University, Sakaeo Campus, Sa kaeo 27160 Thailand

*Corresponding author E-mail: pareeyawadee@buu.ac.th

(Received: November 6, 2018; Revised: December 3, 2018; Accepted: January 7, 2019)

ABSTRACT

The research aimed to study (1) the influence of the technology of logistics management via logispost in addressing the problems of the post offices management services in Aranyaprathet district (2) the level of the competency of the technology of logistics management via logispost; and (3) the level of logistics management capabilities of logispost in addressing the problems of the post offices management services in Aranyaprathet district. The sample group was chosen using purposive selection 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 multiple linear regression (forward selection technique). The findings indicated that (1) two constructs of the technology of logistics management via logispost which consists of service procedure management, accuracy and speed delivery have significant influencing on logistics management capabilities of logispost in addressing the problems of the post offices management services in Aranyaprathet district at 0.05 (2) there was high level of the competency of the technology of logistics management via logispost; and (3) the level of logistics management capabilities of logispost in addressing the problems of the post offices management services in Aranyaprathet district is high.

Keywords: technology of logistics management; addressing the problem of logispost servicde; service procedure management; accuracy and speed delivery

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) อิทธิพลของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ (2) ระดับขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ และ (3) ระดับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 สาขา คือ สาขาอรัญประเทศและสาขาตลาดโรงเกลือ จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ principal component analysis และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุด้วยเทคนิค Forward Selection ผลการศึกษา พบว่า 1) เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการการบริการ และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบมีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมีขีดสมรรถนะในการจัดการโลจิสติกส์สูง และ (3) ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่สูง

คำสำคัญ: เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งขนาดใหญ่ การลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ การจัดการกระบวนการการบริการ และความถูกต้อง ความรวดเร็วในการส่งมอบ

1. บทนำ

การดำเนินงานในปัจจุบันของการไปรษณีย์ต่างปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลก โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายหลัก 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ทั้งเครือข่ายในการให้บริการและบุคลากรของหน่วยงาน ด้านการเงินและด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการจากแนวโน้มการเติบโตของการค้าระหว่างประเทศผ่านการซื้อขายทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) การโอนเงินของแรงงานที่ย้ายถิ่นฐาน รวมถึงการสร้างโอกาสทางธุรกิจจากเครือข่ายไปรษณีย์ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ประชาชนทุกระดับโดยเฉพาะที่อยู่ห่างไกล สามารถเข้าถึงได้และยังเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดของโลกในการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม [1] ปัจจุบันพบว่าธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ กำลังเป็นที่นิยมทั้งในด้านการจำหน่ายเสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ จังหวัดสระแก้วเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนในภาคตะวันออก มีพื้นที่ติดกับประเทศกัมพูชา ซึ่งมีตลาดโรงเกลือเป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าแฟชั่น สินค้ามือสอง ในราคาค้าส่งแหล่งใหญ่ ผู้คนทั้งจากฝั่งไทยและกัมพูชานิยมเดินทางมาจับจ่ายสินค้า ณ ตลาดโรงเกลือแห่งนี้ ปัจจุบันพบว่ามีพ่อค้า-แม่ค้านิยมจำหน่ายสินค้าจากตลาดโรงเกลือผ่านสื่อสังคมออนไลน์และจัดส่งทางไปรษณีย์โดยนิยมส่งทั้งการขนส่งขนาดใหญ่ในการค้าส่งและส่งพัสดุรายย่อย ซึ่งตลาดโรงเกลือนั้นตั้งอยู่ในอำเภออรัญประเทศและตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำการไปรษณีย์ 2 สาขาได้แก่ สาขาตลาดโรงเกลือ และสาขาอรัญประเทศ ในแต่ละวันมีพ่อค้า-แม่ค้ามาส่งสินค้าไปยังลูกค้าด้วยการใช้บริการการขนส่งไปรษณีย์ขนาดใหญ่ (Logispost) จำนวนมาก ด้วยจำนวนผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ทั้ง 2 สาขาในอำเภออรัญประเทศมีปริมาณที่มาก ทำให้ที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่ง ควรนำระบบการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง การประหยัดต้นทุน การลดความสูญหาย และการพัฒนาเพิ่มเครือข่ายตลอดจนช่วยให้ระบบการดำเนินงานในกระบวนการให้บริการมีความไหลลื่น ผู้มาใช้บริการไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน [2] ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเนื่องจากปัจจุบันมีผู้ให้บริการขนส่งพัสดุเอกชน เช่น Kerry Express, LAZADA ฯลฯ มาเปิดให้บริการใกล้กับตลาดโรงเกลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

2.1 ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่มีต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

2.2 ศึกษาระดับขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

2.3 ศึกษาระดับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่: งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ และที่ทำการไปรษณีย์โรงเกลือเท่านั้น

ขอบเขตด้านเนื้อหา: งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในบริบทของทฤษฎีและเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์

ขอบเขตด้านระยะเวลา: งานวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลวิจัยในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2560-พฤษภาคม 2561

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์อำเภออรัญประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ สาขาตลาดโรงเกลือ และสาขาอรัญประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีทอดแบบ (Self-Enumeration) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 223 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ และมาตราเรียงลำดับ

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale

3) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบค่าความถูกต้อง (Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Reliability) พบว่า แบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคนั้นมีค่าเท่ากับ 0.99 ดังนั้นแบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือสูงมากและนำไปใช้ได้ในระดับดีมาก

4.4 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แบบ Principal Component Analysis และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Forward Selection

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัญประเทศ และสาขาโรงเกลือ จำนวนรวมทั้งสิ้น 223 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาได้แก่ เพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 ในส่วนของอาชีพนั้น พบว่า มีอาชีพพ่อค้าแม่ค้าในตลาดโรงเกลือ จำนวน 124 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.10

ส่วนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัญประเทศ จำนวนรวมทั้งสิ้น 223 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาตลาดโรงเกลือ คิดเป็นร้อยละ 50.20 มีความถี่ในการใช้บริการ 30 ครั้ง: เดือน จำนวน 73 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.70 สินค้าที่มักจัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ คือ เสื้อผ้ามือสอง คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ กระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 27.40 ส่วนสินค้าที่มารับจากที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความขาว ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิว ลิปสติก ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 26.50 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการขนส่งขนาดใหญ่ (Logispost) คือ การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือ รับ-ส่งสิ่งของส่วนตัว เช่น มอเตอร์ไซค์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 13.50 และเหตุผลในการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) คือ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำการไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 42.60

ระดับขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ และระดับความสามารถในการลดปัญหา ด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม

	$\bar{x}$	S.D.	ระดับขีดสมรรถนะ
เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม	3.85	0.68	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 อยู่ในระดับมีขีดสมรรถนะสูง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศไม่แตกต่างกันมาก

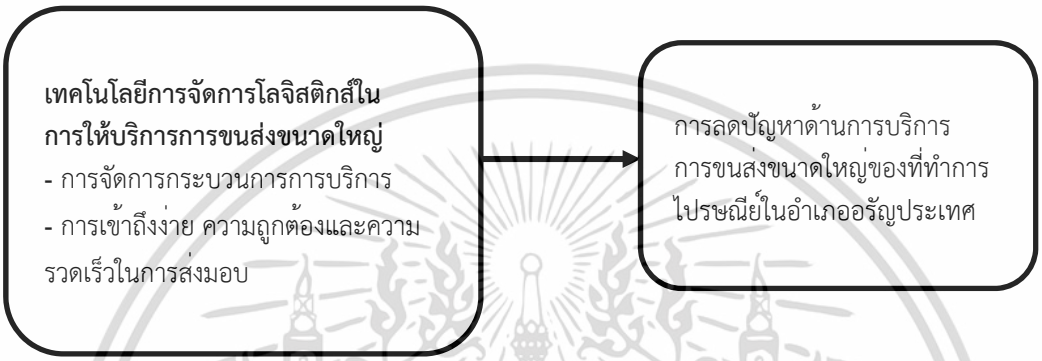
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสามารถ
ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวม	3.73	0.69	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 อยู่ในระดับการมีความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่สูง แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเห็นว่าความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการได้จำแนกกลุ่มตัวแปรด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยเลือกวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax เพื่อสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของขีดสมรรถนะของเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ พบว่ามีตัวประกอบ 2 ตัว คือ การจัดการกระบวนการการบริการ [3] และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ [4] มีค่าน้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวประกอบหรือค่า Factor Loading ระหว่าง 0.591 (มีอิทธิพลปานกลาง) ถึง 0.825 (มีอิทธิพลค่อนข้างมาก) ถือว่าผ่านเกณฑ์ กล่าวคือ น้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้ไม่ต่ำกว่า 0.30 [5] จึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้ในการทดสอบอิทธิพลระหว่างเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศกับความสามารถในการลดปัญหาด้าน การบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศได้ดังภาพที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากนั้นการทดสอบค่าความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson = 1.97 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.50 และ 2.50 จึงสรุปว่า ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระใหม่ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการการบริการและการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ เป็นอิสระต่อกัน และไม่มีปัญหาค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณระหว่างเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่กับความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ

เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ใน**การให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่**	**สัมประสิทธิ์การถดถอย**	**S.D.**	**p-value**	**VIF**	**R^2**
ค่าคงที่	3.728	-	0.000	-	0.721
การจัดการกระบวนการการบริการ (X_1)	0.361	0.024	0.000	1.00	
การเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X_2)	0.458	0.024	0.000	1.00	

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณด้วยเทคนิค Forward Selection ดังแสดงในตารางที่ 3 พบว่า สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุระหว่างตัวแปรย่อยเทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า R^2 = 0.721 หมายความว่า สมการที่ได้มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 72.10 % จากการทดสอบสัมประสิทธิ์การจัดการกระบวนการการบริการ (X_1) และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X_2) พบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการกระบวนการการบริการ (X_1) และการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X_2) มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีสมการความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุดังนี้

$$\hat{Y} = 3.728^{**} + 0.361^{**}X_1 + 0.458^{**}X_2 \quad (1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. อภิปรายและสรุปผล

เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ด้านการจัดการกระบวนการการบริการ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในกลุ่มผู้ผลิตของบริษัทไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัด" ที่พบว่า ปัจจัยด้านระบบการจัดการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในกลุ่มผู้ผลิตของบริษัทไทยฮอนด้า แมนูแฟคเจอริ่ง จำกัดมาก [6] สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งยางมะตอยในจังหวัดชลบุรี" โดยกลยุทธ์ธุรกิจขนส่งยางมะตอยด้านการบริการ ทำเลที่ตั้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทขนส่งฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 [7] และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันในเศรษฐกิจยุคใหม่ของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงราย [8] ที่พบว่า กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง และด้านบริการแก่ลูกค้า มีผลกระทบทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ OTOP ในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศจึงไม่ควรละเลยเนื่องจากมีคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งราคาเพียงอย่างเดียวไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการเลือกใช้บริการอีกต่อไป แต่มีเวลาและคุณภาพในการจัดส่งเป็นเงื่อนไขสำคัญ ตามที่ Thakorn Sophawachirakarn [9] ทำการศึกษาเรื่อง "แนวทางการปรับปรุงการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร พบว่า ผู้ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์เขตจตุจักรน้อย นอกจากนี้ที่ทำการไปรษณีย์ในสาขาอื่นๆ ก็ประสบปัญหาในด้านกระบวนการและการให้บริการเนื่องจากติดปัญหาจุดคอขวดในการให้บริการ

เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ด้านการเข้าถึงง่าย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sak Wongnitipat and Nathasit Gerdsri [10] ที่พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพในการจัดส่ง และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ผลิตชิ้นส่วนจะช่วยลดความผิดพลาดจากการเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนในอดีตได้ อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อช่วยลดความผิดพลาดดังกล่าวได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirawit Khwandee and Wachiraphong Chiablaemkunlawat [4] รวมทั้ง Assawin Suksawaeng et al. [11] ที่พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ด้านทำเลที่ตั้ง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบมีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการจัดการคลังสินค้าขาเข้าของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน และเห็นว่า การจัดการการขนส่งที่ดี การพิจารณาสถานที่ตั้งของคลังสินค้า ถือเป็นการบูรณาการด้านการจัดการโลจิสติกส์ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ของประเทศไทย ส่วนการเข้าถึงง่ายนั้นเป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับตลาดโรงเกลือ อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นพ่อค้า-แม่ค้าที่จำหน่ายสินค้ายังตลาดโรงเกลือ ความปลอดภัยของสถานที่ ตลอดจนความสะดวกด้านพื้นที่ในการจัดวางสินค้าสำหรับจัดส่งในการส่งสินค้าขนาดใหญ่ของผู้ใช้บริการ สำหรับความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าของที่ทำการไปรษณีย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันการค้าชายแดนในจังหวัดสระแก้วมีความเติบโตมาก พ่อค้า-แม่ค้าต่างขนส่งสินค้าผ่านไปรษณีย์ไปยังลูกค้าไม่ว่าจะเป็นค้าส่ง หรือค้าปลีก จึงทำให้มีบริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าเอกชนมาเปิดทำการแข่งกับไปรษณีย์ไทย ดังนั้นความรวดเร็วในการส่งมอบจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการ ตลอดจนความถูกต้องในการส่งมอบสินค้าเนื่องจากหากจัดส่งผิดพลาดแล้วจะทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาและเกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการแม้ว่าจะมีการประกันภัยสินค้าหากสินค้านั้นสูญหายไม่ถึงมือผู้รับก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีการจัดการโลจิสติกส์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมีขีดสมรรถนะสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirawit Khwandee and Wachiraphong Chiablaemkunlawat [4] และงานวิจัยของ Jirattikan Soontornrak and Pakjira Sodawat [12] ที่พบว่า ระดับขีดสมรรถนะของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์มีขีดสมรรถนะสูง ส่วนความสามารถในการลดปัญหาด้านการบริการการขนส่งขนาดใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Parisa Chareonsuk and Wijittra Boonchai [13] ที่พบว่าระดับความสามารถของบริษัทในการนำระบบมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2015 มาใช้ในสายการบรรจุภัณฑ์ลิฟท์ของบริษัทมิตซูบิชิ เอเลเวเตอร์ (เอเชีย) จำกัดอยู่ในระดับมีความสามารถสูง

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ

1) ควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากกว่าเดิม และเพิ่มเครื่องให้บริการมากกว่าเดิม

2) ควรเพิ่มช่องให้บริการด่วนแก่ลูกค้าที่ส่งสินค้าจำนวนไม่เกิน 10 ชิ้น

3) เพิ่มพื้นที่จอดรถเพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า และขยายพื้นที่หน้าช่องบริการให้กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีพื้นที่ในการวางสินค้ามากขึ้น

4) ติดตามระบบตรวจสอบสถานะพัสดุและระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายพัสดุ สิ่งของที่ผู้ใช้บริการจัดส่งให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และปลอดภัย

5) ควรปรับปรุงระบบต่อคิวในการใช้บริการไม่ให้เกิดการลัดคิว

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงเห็นควรศึกษาต่อในเรื่องการศึกษาแนวทางในการลดปัญหาการค้นหาสินค้าและการพัฒนาประสิทธิภาพระบบติดตามพัสดุและสินค้าขนาดใหญ่

9. กิตติกรรมประกาศ

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

เอกสารอ้างอิง

[1] Pattapol Mingkwan and Chotima Kaeokrong. 2015. Factors Affecting People's Attitudes to Thailand Post Offices in Kanchanaburi to Excellent Service. **Academic Services Journal Prince of Songkla University**, 26(2), pp. 74-82.

[2] Chittichai Ruchkanoknart, Kochaporn Trongjit and Pilan Praythongyam. 2009. **Logistics of Postal Services in Thailand Post Co., Ltd.** Seminar on Logistics and Supply Chain Management 9th (ThaiVCML2009) 19-21 November 2009, pp. 225-231.

[3] 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), pp. 259–265.

[4] Sirawit Khwandee and 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.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

[5] Kanlaya Wanichbuncha. 2013. **Analysis of Structural Equation Model (SEM) via AMOS**. Bangkok: Samlada.

[6] Nantawat Preecharoenchinapat, Nuttawut Rojniruttikul and Jirasak Trimetsuntorn. 2013. A Comparative Study of Purchase Decision in Selecting Motorcycle Part Manufacturing of Thai Honda Manufacturing Supplier. **Journal of Industrial Education**, 12(1), pp. 73-81.

[7] Suwanna Artes. 2015. The Relationship between Strategies and Satisfaction and Trust in Using and ALPHALT Transporter in Chonburi Province Service, **Sripatum Chonburi Journal**, 13(1); pp. 166-173.

[8] Nathip Thipsri and Aneenuch Reawkarn. 2015. Logistics Management Strategy with Competitive Advantage in New Economy Era of OTOP Business in Chiang Rai Province. **Sripatum Review of Humanities and Social Sciences**, 15(2); pp. 17-25.

[9] 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.

[10] Sak Wongnitipat and Nathasit Gerdsri. 2011. Supplier Evaluation and Selection: A Case Example of Motorcycle Manufacturing Company, **KMUTT Research and Development Journal**, 34(1): pp. 59-75.

[11] Assawin Suksawaeng, Veeraya Pataraarechachai and Areerat Saekoo. 2014. Effects of Modern Logistics Management Strategy on Competitive Advantage of Food Industry Businesses in Thailand. **Journal of Humanities and Social Sciences**, Mahasarakham University, 33(3), pp. 22-31.

[12] Jirattikan Soontornrak and Pakjira Sodawat. 2018. **The Influence of Logistics Management on The Competitive Advantage of The Automotive Parts Industry in Thailand; A Case Study of Somboon Group**. Logistics Management and Cross Border Trade Independent Study, Burapha University, Sakaeo Campus.

[13] Parisa Chareonsuk and Wijittra Boonchai. 2017. **Studying in the Company Readiness for Adoption Quality Management System ISO 9001: 2015 in the Packing Line of Lift for Mitsubishi Elevator (Asia) Limited.** Logistics Management and Cross Border Trade Independent Study, Burapha University, Sakaeo Campus.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้