

## 5BE-O07: ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### Potential of logistics services that influence the creation of competitive advantages of freight forwarders in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

ปัทมา ตรึงมงคล<sup>1\*</sup> และ อัคนนท์ บุญกนก<sup>1</sup>

Patcha Treemongkol<sup>1\*</sup> and Akaranon Boonkanoke<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า และ 3) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 96 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการขนส่ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในด้านการจัดการขนส่ง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมศักยภาพการจัดการธุรกิจขนส่งและพัฒนาศักยภาพระบบโลจิสติกส์เพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง

**คำสำคัญ:** ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ การจัดการขนส่ง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

#### Abstract

This research aimed to study 1) opinions on logistics service potential of freight forwarders, 2) opinions on competitive advantages of freight forwarders, and 3) potential. Logistics services that influence to create competitive advantages of freight forwarders in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Questionnaires were used to collect data. The sample consisted of 96 freight forwarders in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression analysis statistics

The research findings were as follows: 1) the level of opinions on the potential of logistics services of the transport operators. Overall is at a high level. When considering each aspect, it was found that the transportation management Opinion is at the highest level. 2) the level of opinions on the competitive advantage of the transport operators group Overall, it was at the highest level. 3) Potential of providing logistics services in terms of transportation management. Building customer relationships And the ability to use technology for communication It has an influence on creating a competitive advantage of freight forwarders in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The research results can be used as a guideline for enhancing the capacity of transport business management and developing logistics system to create a competitive advantage. And meet the needs of customers For operators in transporting goods in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Effectively and promptly.

**Keywords:** Logistics Service Potential, Transportation Management, Customer Relationship Management, Communication Technology Ability, Competitive advantage

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

<sup>1</sup> Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

\* Corresponding author. E-mail: ppatcha.t@gmail.com

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สภาพธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคปัจจุบันมีความคาดหวังจะได้รับสินค้าและบริการที่รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงพยายามที่จะสรรหาวิธีการที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจของตนให้ประสบความสำเร็จ โดยหาวิธีการลดต้นทุนการผลิตและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้นำระบบการให้บริการโลจิสติกส์มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการค้า ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ได้ตระหนักถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศที่มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือด้านกายภาพทั้งโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ให้เชื่อมโยงการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานสู่สากลควบคุมการยกระดับคุณภาพคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย สามารถเชื่อมโยงระบบเศรษฐกิจโลกอันเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) และการบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยหลักของการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในประเทศ ถ้ามีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ดีและมีศักยภาพอันจะนำสู่การสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุน และพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับภาคธุรกิจเพิ่มขึ้น (ณัชพล จรุงพิพัฒน์กุล, 2561)

ระบบการจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นเครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพเพราะเป็นกลไกของการจัดการกระบวนการไหล (Flow) ของวัตถุดิบหรือสินค้าและบริการจากต้นทางไปถึงปลายทาง โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดการวัตถุดิบ การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การให้บริการลูกค้า บรรจุภัณฑ์ ตลอดจนการใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีเป้าหมายการส่งมอบแบบทันเวลาเพื่อลดต้นทุน มุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า ระบบโลจิสติกส์จึงต้องมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องประสานกันอันส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ปัจจุบันแนวความคิดการจัดจ้างบริษัทหรือผู้ประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากภายนอกองค์การเข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเพราะผลลัพธ์จากการจัดจ้างผู้ให้บริการภายนอกทำให้องค์การธุรกิจสามารถลดต้นทุนและเลือกดำเนินงานเฉพาะด้านที่มีความสำคัญมากกว่า (Photis, 2005)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเติบโตขึ้นมาก เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่มีเขตอุตสาหกรรมจำนวนมาก การขนส่งจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเช่นกัน หากแต่การบริหารจัดการธุรกิจอุตสาหกรรมการขนส่งยังไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้เต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากธุรกิจยังขาดความรู้ในระบบโลจิสติกส์ เช่น การใช้เทคโนโลยี การบริหารจัดการ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการรวมถึงบุคลากรในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในภาคธุรกิจด้วยระบบโลจิสติกส์

จากความสำคัญและที่มาของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ในด้านการจัดการขนส่ง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารนั้น มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างไร โดยนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมศักยภาพการจัดการธุรกิจขนส่ง

และพัฒนาศักยภาพระบบโลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั้งที่

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์

สำหรับยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ซึ่งเป็น 1 ใน 10 ยุทธศาสตร์ของชาติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น จึงต้องเตรียม ความพร้อมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทยมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม และสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจได้จริงจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะส่งผลให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็น ประเทศพัฒนาแล้วตามวิสัยทัศน์ของรัฐบาลปัจจุบัน ที่มีแนวทางมุ่งสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะมียุทธศาสตร์ประกอบของ อุตสาหกรรม 4.0 อยู่ด้วยและยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทยมีความสามารถในการแข่งขัน ทัดเทียม ประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำในภูมิภาคซึ่งจะส่งผลต่อหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (อัมพวรรณ หนูพระอินทร์ และธีรารวรรณ จันทรแสง, 2563) นอกจากนี้ ภาวน อัสวกรนิธางกูร (2562) ได้เสนอแนวทางการปรับตัวของผู้ให้บริการ ขนส่งโลจิสติกส์รูปแบบดิจิทัลในประเทศไทยไว้ 4 ประเด็น สำคัญ ได้แก่ 1) เน้นการพัฒนาบุคลากรโลจิสติกส์ด้าน การขนส่ง บุคลากร คือ ทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรที่ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต้องเร่งพัฒนาทักษะ เพิ่มศักยภาพ ให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรในยุคดิจิทัลได้ตลอดเวลา 2) ผลักดันผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเทียบเท่าระดับสากล เพื่อยกระดับธุรกิจ ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สู่มาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการพัฒนามาตรฐานด้านอื่นเพิ่มขึ้น เช่น ระบบการจัดการ ความปลอดภัยทางถนน รวมถึงการยกระดับผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สู่มาตรฐาน (Authorized Economic Operator: AEO) ตลอดจนการสร้างเครือข่ายผ่านระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange System: EDI) 3) พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีขั้นสูง การปรับองค์กรไปสู่ Digitization นอกจากนี้ ผู้นำ องค์กรจะต้องทราบว่าธุรกิจของตนจะมุ่งไปทางไหน และจะมีวิธีนำไอทีมาใช้อย่างไร มีขั้นตอนการทำงานอย่างไร เกี่ยวข้องกับแผนไหน แต่ละแผนจะมีการประสานงานร่วมมือกันอย่างไร สิ่งสำคัญที่สุด คือ องค์กรจะต้องเรียนรู้องค์ ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้พัฒนาองค์กรให้เป็น Digitization ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในวงการโลจิสติกส์ กระบวนการทำธุรกิจ การเงิน ทรัพยากรมนุษย์ และ 4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการค้า และปรับรูปแบบการ ดำเนินธุรกิจบนแนวคิดการแบ่งปันเศรษฐกิจ (Sharing Economy)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างสมมุติฐานและกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่ง ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ ได้แก่ ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ และความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยพบว่า ได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งสอง ดังนี้

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ของผลิตภัณฑ์ SMEs โดยใช้เทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ของทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2561) ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด ยังขาดความรู้เรื่องเทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการจัดจำหน่าย เพื่อที่จะช่วยลดต้นทุนรวมและเพื่อคุณภาพในการให้บริการ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีการผลิต และจัดเก็บเป็นจำนวนมากโดยมีการจัดการที่ไม่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมีการ

ผลิตและเก็บไว้เป็นเวลานานส่งผลให้เพิ่มต้นทุนมากขึ้น ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนควรมีบทบาทในการจัดการผลิตภัณฑ์ SMEs ให้มากขึ้น รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2562) ยังได้ศึกษาวิจัยศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์สีเขียวเพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดนครราชสีมา ผลวิจัยพบว่า 1) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์สีเขียวด้านการจัดการขนส่งสีเขียว การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ และ 2) แนวทางพัฒนาศักยภาพการให้บริการ โลจิสติกส์สีเขียวเพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการขนส่งกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รัฐบาลควรมีบทบาทสำคัญสนับสนุนการพัฒนาโลจิสติกส์ อย่างจริงจังด้วยการมีหน่วยงานที่รับผิดชอบและให้คำปรึกษาการให้บริการโลจิสติกส์สีเขียว และกิจการควรพัฒนาตนเองด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นความสำคัญดังกล่าว ในขณะที่ณัฐชนันท์ ถิตยวัศมี และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งเพื่อสร้างการได้เปรียบทาง การแข่งขันในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การสร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความสามารถ การขนส่ง การจัดการความรู้ การกระจายสินค้าการจัดการทัศนคติ การบริการลูกค้า และการดำเนินงาน โดยการนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำเนินกิจการอย่างอยู่รอดยั่งยืน ดังนั้น ธุรกิจสามารถนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนตามความเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจเพื่อสนับสนุนธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป ในขณะที่จิตาภา ง่วนแสงเส็ง และจิราภรณ์ ชันทอง (2561) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขัน กลยุทธ์ธุรกิจ และการได้เปรียบของผู้ประกอบการขนส่งทางถนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การแข่งขันภาพรวมและรายด้าน รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจภาพรวมและด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จะเห็นได้ว่าจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จะประกอบด้วย การจัดการขนส่ง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร จึงเป็นที่มาของการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

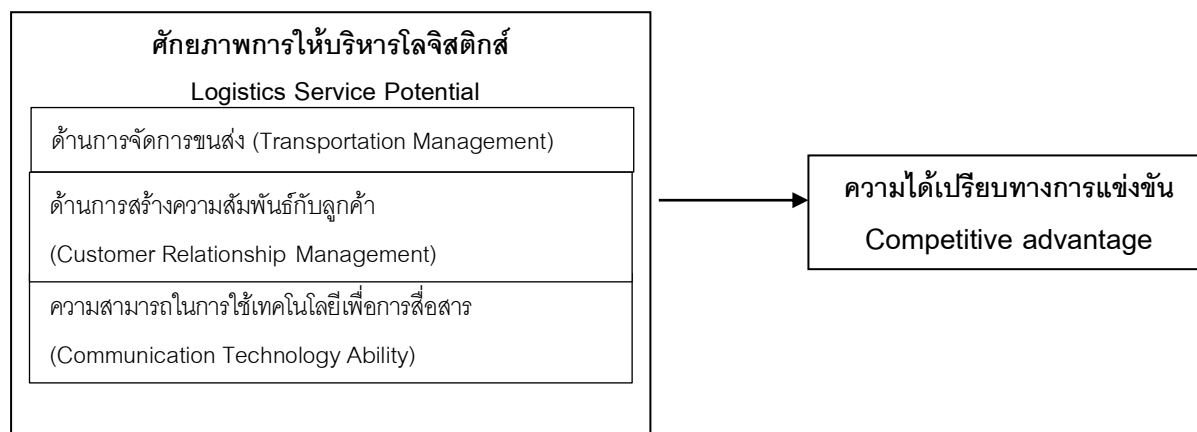


Figure 1 Research conceptual framework

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) เพื่อศึกษาศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### สมมุติฐานการวิจัย

- 1) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านด้านการจัดการขนส่ง มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการกำหนดรายละเอียดวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 127 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 96 ราย จากการเปิดตารางขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ที่ระดับความคาดเคลื่อน 0.05 (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเป็นตัวแทนประชากรของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านการจัดการขนส่ง (Transportation Management) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) และความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (Communication Technology Ability) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ลักษณะของการประกอบธุรกิจ จำนวนพนักงาน จำนวนทุนจดทะเบียนการดำเนินงาน กลุ่มลูกค้าหลักของธุรกิจ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านการจัดการขนส่ง 2) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และ 3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลลัพธ์ที่เกิดจากศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 6 ข้อ ในประเด็นความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ริชาร์ด กุลสวัสดี (2557) พิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถาม มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 คัดเลือกไว้ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 นำมาพิจารณาปรับปรุง และเก็บข้อมูลเบื้องต้น (Pilot Survey) จำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Conbach, 1984)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้กับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 96 ราย และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ และตำแหน่ง ตอนที่ 2 ประกอบด้วยลักษณะของการประกอบธุรกิจ จำนวนพนักงาน จำนวนทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน และกลุ่มลูกค้าหลักของธุรกิจ ด้วยการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นแบบสอบถามตอนที่ 3-4 เกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดการขนส่ง การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และผลลัพธ์ที่เกิดจากศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวเดียวกับตัวแปรหลายตัว ซึ่งในที่นี้คือตัวแปรตาม (Dependent Variable) หนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### ผลการศึกษา

1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ระหว่าง 10-20 ปี และมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ/เจ้าของ

2) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นประเภทเจ้าของคนเดียว มีพนักงานระหว่าง 21-50 คน มีจำนวนทุนจดทะเบียนในการดำเนินงาน 500,001-1,000,000 บาท มีกลุ่มลูกค้าเป็นลูกค้าภายในจังหวัด

3) ผลการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดการขนส่ง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ดังแสดงใน Table 1

Table 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์

ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดการขนส่ง	4.52	0.44	มากที่สุด
2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	4.46	0.49	มาก
3. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	4.46	0.47	มาก
รวม	4.49	0.66	มาก

จาก Table 1 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการจัดการขนส่ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

4) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังแสดงใน Table 2

Table 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจกรรมการตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วถูกต้อง ตรงเวลาสภาพสมบูรณ์	4.78	0.57	มากที่สุด
2. กิจกรรมการกำหนด ราคาการให้บริการค่าขนส่งที่เหมาะสมเมื่อ เทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น	4.68	0.57	มากที่สุด
3. กิจกรรมการจัดการกับคำขอหรือคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.63	0.60	มากที่สุด

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. กิจกรรมการควบคุมคุณภาพการให้บริการก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	0.64	มากที่สุด
5. กิจกรรมมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกิจการเพิ่มขึ้น	4.49	0.63	มาก
6. กิจกรรมมีภาพลักษณ์ที่ดีในการประกอบธุรกิจ จนได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า	4.70	0.61	มากที่สุด
รวม	4.65	0.47	มากที่สุด

จาก Table 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจกรรมการตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ กิจกรรมมีภาพลักษณ์ที่ดีในการประกอบธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 กิจกรรมการกำหนดราคาค่าขนส่งที่เหมาะสม มีค่าเท่ากับ 4.68 กิจกรรมสามารถจัดการกับคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 กิจกรรมการควบคุมคุณภาพการให้บริการก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และกิจกรรมมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกิจการเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ตามลำดับ

5) ผลการทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังแสดงใน Table 3

Table 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบปกติของศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน		t	p-value
	coefficient	Standard		
	Regression ( $\beta$ )	error (S.E)		
Constant (a)	0.58	0.35	1.62	0.00
1. การจัดการขนส่ง	0.17	0.09	1.71	0.01*
2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	0.33	0.09	3.41	0.00*
3. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	0.41	0.07	5.17	0.00*
R=0.780	Adjusted R <sup>2</sup> = 0.596		SEE = 0.30	

\* p < 0.05

จาก Table 3 พบว่าศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 60.00 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาศักยภาพเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการขนส่ง มีค่า  $\beta = 0.17$  ค่า p < 0.05 ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีค่า  $\beta = 0.33$  ค่า p < 0.05 และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีค่า  $\beta = 0.41$  ค่า p < 0.05 หมายความว่า จำนวนแต่



ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์จะเพิ่มขึ้น 0.17 0.33 และ 0.41 ตามลำดับ แสดงว่า ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่ง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

### อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการจัดการขนส่ง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เนื่องจากการจัดการขนส่งบทบาทหรือกิจกรรมหลักของบริการโลจิสติกส์ คือ การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้าจากแหล่งผลิตไปจนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้ายภายใต้การจำกัดของเงื่อนไขที่จะต้องส่งมอบแบบทันเวลา (Just In Time) ซึ่งการจัดการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้สามารถขนส่งได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงให้ความสำคัญกับการจัดการขนส่งให้มากที่สุด

2) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากิจการสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เนื่องจากการจัดการขนส่งเป็นกับกิจกรรมหลักของบริการโลจิสติกส์ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นการสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขันของสถานประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงให้ความสำคัญกับตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วให้มากกว่าคู่แข่ง จะเห็นได้ว่าเป็นการใช้กลยุทธ์การพัฒนการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับจิตาภา ง่วนเฮงเส็ง และจิราภรณ์ ชันทอง (2561) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การพัฒนการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขัน กลยุทธ์ธุรกิจ และการได้เปรียบของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับณัฐชนันท์ ฤทธิศรี และคณะ (2562) ที่ได้ศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทุนมนุษย์ในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องมาจากศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่ง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน กล่าวคือ เมื่อมีศักยภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้สามารถขนส่งได้อย่างรวดเร็ว จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และศักยภาพด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารนับเป็นเครื่องมือหรือกลยุทธ์สำคัญในยุคดิจิทัลปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตาภา ง่วนเฮงเส็ง และจิราภรณ์ ชันทอง (2561) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การพัฒนการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การ

แข่งขันภาพรวมและรายด้าน รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจภาพรวมและด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เลิศยิ่งยศ (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์สีเขียวเพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดนครราชสีมา ผลวิจัยพบว่า ศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์สีเขียวด้านการจัดการขนส่งสีเขียว การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ

### สรุป

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยและแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์รวมทั้งประเด็นที่ควรนำไปพิจารณาในอนาคต ดังนี้

#### การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์พบว่าด้านการจัดการขนส่ง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าศักยภาพด้านการจัดการขนส่งมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ดังนั้นผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับการจัดการขนส่งให้มากที่สุด เนื่องจากการจัดการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วย ทำให้สามารถขนส่งได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า

2) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากิจการสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถานประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วให้จึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่งได้

3) ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่ง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ทุกด้าน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันกล่าวคือ เมื่อมีเสริมสร้างศักยภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถขนส่งได้อย่างรวดเร็ว จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงควรเสริมสร้างศักยภาพด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมาใช้เป็นกลยุทธ์หรือเครื่องมือสำคัญในยุคดิจิทัลปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง

#### ประเด็นที่ควรพิจารณาในอนาคต

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่าศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแล้ว เห็นควรศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคตเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในประเทศไทยสู่มาตรฐานสากล เช่น การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรในยุคดิจิทัลได้ตลอดเวลา การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเทียบเท่าระดับสากล เพื่อยกระดับธุรกิจให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สู่มาตรฐานสากล พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยในการขนส่ง รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้าง

Digitization ตามแนวคิดของภาวน อักษรนิธางกูร (2562) ที่ได้เสนอแนวทางการปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่ง  
โลจิสติกส์รูปแบบดิจิทัลในประเทศไทย

### เอกสารอ้างอิง

- จิตาภา ง่วนเฮงเส็ง และจิราภรณ์ ชันทอง (2561).กลยุทธ์การพัฒนากิจได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE, 12(2), 126-137.
- ณัฏพล จรุงพิพัฒน์กุล. (2561). ดีไซน์โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ไทย. FOCUSED AND QUICK (FAQ), Issue134, 1-8.
- ณัฐชนันท์ ถิตยวัศมี และคณะ. (2562). การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการ  
แข่งขันในประเทศไทย. วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal), 8(1), 455-475.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2561) โครงการแนวทางการพัฒนาศักยภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ของผลิตภัณฑ์ SMEs โดยใช้  
เทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2558). การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย, การประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องของเทคนิคการทำวิจัยเชิงปริมาณ  
(น.1-2). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970) ในการวิจัยเชิงปริมาณ. วารสารวิชาการ  
ศิลปศาสตร์ประยุกต์, กรกฎาคม - ธันวาคม 2557, 112-120.
- ภาวน อักษรนิธางกูร. (2562). การปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ฉบับธันวาคม 2562, 16-30.
- ศิริพร เลิศยังยศ. (2562). ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์สีเขียวเพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการ  
โลจิสติกส์กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดนครราชสีมา (รายงานผลการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 -  
2564), กรุงเทพฯ.
- อัมพวรรณ หนูพระอินทร์ และธีรารัตน์ จันทร์แสง. (2563). โลจิสติกส์กับการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยยุค 4.0. WMS Journal of  
Management Walailak University, 9(1), 118-128.
- Conbach, L. Joseph. (1984). Essential of Psychology and Education. New York: Mc-Graw Hill.
- Photis M Oanayides, & Meko So. (2005). The impact of integrated logistics relationships on thirdparty logistics service quality  
and performance. Maritime Economics & Logistics, Vol. 7: pp. 36-55.