

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์

## การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

## Factors Affecting Performance Management Logistics Shipping Bangkok

ศิริ พลอยจินดา, พ.ต.อ. ดร. นพดล บุรณนัญญ์

Siri Ployjinda, Pol.Col. Dr. Nopadol Burananuth

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบข้อมูลและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ค่ามีเท่ากับ .923 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีทดสอบ- และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยลำดับแรกคือ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ตามลำดับ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ของงานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการเพศชาย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า สูงกว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ของงานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 – 50 ปี ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผล, การบริหารจัดการ, โลจิสติกส์, การขนส่งทางเรือ

## Abstract

This research aimed to study the factors which affected to efficiency performance management logistics shipping Bangkok. This research is a quantitative research. Check data and find Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$  equal to .923, a total of 150 questionnaires were collected by users, equal to 100 percentage by analyzing and processing in order to find value of statistics, thus to be percentage, mean, Standardized Deviation T-Test and One Way Analysis of Variance (ANOVA).

The results of research were found that factors affecting performance management logistics shipping Bangkok. At the high level in every item. The first was freight management, followed by freight. As well as the management of the product, respectively, males and females were users. There were opinions on the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management had a statistically significant at .05 levels. Opinions on efficiency of logistics management. Shipping Bangkok Product Management Higher than female users the users of different age. There were opinions on the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management until 5 years up to have opinion the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management to be the person who was 30 years and 41-50 years old consecutively.

**Keywords:** Factors, Management, Logistics, Ship Transport

## บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านภาคธุรกิจ ความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การพัฒนาศักยภาพทางโลจิสติกส์ (logistics) จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การประสาน การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างคุณค่า (value) โดยการนำสินค้าจากต้นกำเนิดไปสู่สถานที่ ซึ่งมีความต้องการด้วยรูปแบบการขนส่ง จึงหวั่นเวลา คุณภาพ และปริมาณที่ถูกต้อง และไม่เสียหาย และที่สำคัญจะต้องมีต้นทุน การดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้ ฉะนั้นการขาดการประสานระหว่างกันและกันแล้วก็ยากที่จะพัฒนาระบบโลจิสติกส์ (logistics system) ขององค์กรได้ เมื่อกกล่าวถึงเรื่องของขั้นตอนการเกิดมูลค่าเพิ่ม (value added) ส่วนใหญ่กล่าวถึงในเชิงของการผลิตสินค้า แต่แท้จริงแล้วโลจิสติกส์ (logistics) เป็นการบริการ (service) อย่างหนึ่ง ซึ่งถ้ามีการประสานงานที่ดีจะกลายเป็นสายส่งที่มีมูลค่ามาก ๆ ช่วยทำให้กระบวนการทางธุรกิจสามารถไหลลื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการเจริญเติบโตขององค์กรโดยตรง ก็คือปัจจัยในด้านต้นทุน เนื่องจากต้นทุนนั้นจะสร้างกำไรได้มากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับการจัดการกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั่นเอง เพราะกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั้นทางบริษัทสามารถที่จะควบคุมได้ ซึ่งถ้าเราจะควบคุม หรือลดต้นทุนที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดต้นทุนที่มากเกินไป เราจำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ (logistics) เข้ามาช่วย (สุพัตรา เอื้อเสริมกิจกุล, 2549)

อย่างไรก็ตามเรายังไม่สามารถลดต้นทุนในระยะยาวให้กับธุรกิจได้ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่

มักจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ คือ การรวบรวมวัตถุดิบจากแหล่งผลิต และการกระจายสินค้า ความล่าช้าในการขนส่ง คุณภาพสินค้าลดลงเมื่อถึงมือผู้ซื้อที่ปลายทาง ความพึงพอใจของผู้บริโภค (customer satisfaction) อยู่ในระดับที่ต่ำลง ดังนั้น ธุรกิจต่าง ๆ จึงแสวงหาเครื่องมือในการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจ และก็พบว่า เครื่องมือในการบริหารจัดการที่กำลังเป็นที่สนใจของธุรกิจทั้งหลาย ได้แก่ การจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management: SCM) และการจัดการโลจิสติกส์ (logistics management) ซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการวางแผน สนับสนุน การควบคุมการไหลของกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) รวมทั้งการเก็บรักษาสินค้าจากจุดเริ่มต้น ไปสู่จุดสุดท้าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ องค์กรประกอบที่กิจกรรมโลจิสติกส์เข้าไปมีบทบาทนั้น จะเริ่มต้นจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ (suppliers) ไปสู่การผลิต (manufacturing) ผ่านไปยังผู้กระจายสินค้า (distributors) ซึ่งไปยังลูกค้า (customers) ในวงจรกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้เกิดมูลค่าที่เพิ่มขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (added values) เมื่อมีการเคลื่อนย้ายจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่ง ดังนั้น ระบบการจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนที่ของวัตถุและข้อมูล มีการสร้างมูลค่าเพิ่มเข้าไปในวัตถุที่เคลื่อนที่ ซึ่งการแข่งขันในโลกปัจจุบัน โลจิสติกส์จะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในการรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน และได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนเป็นสินค้าและบริการในโลกการค้ายุคปัจจุบัน (พชรพร เศรษฐฐานนท์, 2554)

การขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการค้าระหว่างประเทศ เป็นเพราะสามารถขนส่งสินค้าได้ครั้งละมาก ๆ และค่าระวางมีราคาถูก

กว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประหยัดต้นทุนจากการขนส่งสินค้าได้ ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลทั้งขาเข้า และขาออกของไทยเป็นที่นิยม และผู้ประกอบการเลือกใช้การขนส่งสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก ประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่มีลักษณะเป็น RIMLAND คือเป็นประเทศที่ติดชายฝั่งทะเลทั้งฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก โดยมีชายฝั่งทะเลเป็นระยะทางประมาณ 2,400 กิโลเมตร ทำให้มีความได้เปรียบในการใช้ประโยชน์จากการขนส่งระหว่างประเทศด้วยทางทะเล โดยประเทศไทยมีท่าเรือหลักเพื่อการนำเข้าและส่งออกที่สำคัญอยู่ 5 ท่าเรือ ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือสงขลา ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือมาบตาพุด ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่ในบริเวณอ่าวไทย ซึ่งไม่ใช่เส้นทางขนส่งหลักของไทย อีกทั้งประเทศไทยไม่มีท่าเรือขนาดใหญ่ริมชายฝั่งทะเลตะวันตก มีเพียงท่าเรือระนอง ซึ่งเป็นท่าเรือขนาดเล็ก

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นปัจจัยของงานด้านการบริหารจัดการ งานด้านบริการลูกค้า งานด้านการขนส่งสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการปรับปรุง / พัฒนาการบริหารจัดการการขนส่งทางเรือรวมทั้งนำมากำหนดกลยุทธ์ / มาตรการ / แผนการดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการการขนส่งทางเรือต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 67,855 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนการใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 67,855 คน (กระทรวงคมนาคม, 2560) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยกำหนดผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกมากกว่า 1,000 ตัน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (purposive sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนการใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 12 ข้อ

ในการกำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ

สำหรับการการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

4) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านซึ่งได้ ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยข้อคำถามในเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2) การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) = .9237

3) ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน และร้อยละ รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

นคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t - test (Independent t - test) เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก งานด้านการบริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ผลการวิจัยพบว่ารายด้าน และภาพรวมค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร รายด้านและภาพรวม ดังนี้

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	3.62	.48	มาก
. งานด้านการขนส่งสินค้า	3.56	.57	มาก
. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	3.46	.48	มาก
ภาพรวม	3.56	.44	มาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร รายด้านและภาพรวมพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = .44) หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับแรก งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = .48) รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = .57) และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = .48) ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

บริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการเพศชาย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า สูงกว่าผู้ให้บริการเพศหญิง

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ชาย	3.70	.484	1.68	148	.09
	หญิง	3.57	.466			
2. งานด้านการขนส่งสินค้า	ชาย	3.62	.653	1.10	148	.27
	หญิง	3.52	.502			
3. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ชาย	3.58	.412	2.49*	148	.01
	หญิง	3.38	.504			
ภาพรวม	ชาย	3.64	.476	1.87	148	.06
	หญิง	3.50	.412			

ผลการวิเคราะห์ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ t พบว่า ภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน มีค่า p-value เท่ากับ .06, .09 และ .27 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม งานด้านการบริหารจัดการสินค้า และงานด้านการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการ

โลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ต่ำกว่าอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ



ประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการโลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.36	.12	.52	.66
	ภายในกลุ่ม	146	33.97	.23		
	รวม	149	34.34			
งานด้านการขนส่งสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.33	.11	.348	.79
	ภายในกลุ่ม	146	47.34	.32		
	รวม	149	47.68			
งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.86	.62	2.808*	.04
	ภายในกลุ่ม	146	32.28	.22		
	รวม	149	34.14			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.31	.10	.53	.66
	ภายในกลุ่ม	146	28.76	.19		
	รวม	149	29.08			

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (ค่า F) พบว่า ภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน มีค่า p-value เท่ากับ .66, .66 และ .79 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมุติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม งานด้านการบริหารจัดการสินค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก งานด้านการ

บริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า รูปแบบการจัดส่งสินค้ามีหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง โดยมีการหมุนเวียนสินค้าที่รวดเร็ว ทำให้ไม่มีสินค้าค้างในสต็อก สอดคล้องกับแนวคิดของสุญาณี ฉิมอ่ำ (2550) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นการบริหารของผู้บริหารที่ต้องมีเทคนิควิธีการมาดำเนินการโดยการนำกลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหนุ่มมารวมกันและร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด Katz and Kahn (1985 อ้างถึงใน ศรีพร แก้วโขง, 2554) ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะ

วัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย รวมถึงวิภาดา ทองรอด (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำหน่วยงานไปสู่จุดหมายที่วางไว้ เป็นการทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครบถ้วนแล้ว การบริหารเป็นเรื่องของการทำกิจกรรม โดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. จากข้อค้นพบ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเพศชายให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะของการจัดส่งสินค้า ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อรายงานสถานะของสินค้า และมีการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง สูงกว่าผู้บริการเพศหญิง สอดคล้องกันแนวคิดของศรีพร แก้วโขง (2554) กล่าวว่า การบริหารจัดการ เป็นการดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ใช้ศาสตร์และศิลป์ร่วมมือกันดำเนินการกิจต่าง ๆ เพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนด พัฒนาการทำงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดการบรรลุตาม

วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีระบบ และนำมาซึ่งความสำเร็จ ลุล่วงในการปฏิบัติงาน การยอมรับจากบุคคลภายในและนอกองค์กรสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรโดยอาศัยกระบวนการที่เป็นระบบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม Stock and Lambert (2001 อ้างถึงใน วราภรณ์ ศรีสุข, 2550) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ คือ กระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการทั้งภาคการผลิตและภาคบริการในส่วนภาค บริการนั้น ได้แก่ ส่วนงานของภาครัฐ โรงพยาบาล ธนาคาร การค้าส่งและการค้าปลีกนอกจากนี้ยังต้องพิจารณาการจัดการขั้นสุดท้าย การขจัด การแปรสภาพ เนื่องจากโลจิสติกส์มีขอบข่ายความรับผิดชอบสูงขึ้นซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตเท่านั้นแต่กิจกรรมโลจิสติกส์เกี่ยวเนื่องไปในทุกกิจกรรม รวมทั้ง วีรยุทธ ชาตะกาญจน์ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

3. จากข้อค้นพบ ผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โดยผู้บริการที่มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังที่เป็นระบบ รวมถึงการเลือกเส้นทางที่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น สอดคล้องกันแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2543 อ้างถึงใน ศรีพร แก้วโขง, 2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหาร เป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กรงานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คือ งานในหน้าที่



ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง ในสถานการณ์นั้น ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด วิภาดา ทองรอด (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง หน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำหน่วยงานไปสู่จุดหมายที่วางไว้ เป็นการทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครบถ้วนแล้ว การบริหารเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงกลยุทธ์ ฉันทจิรพร (2550) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการของโซ่อุปทาน ประกอบด้วยการวางแผน การดำเนินการการควบคุม การไหลเวียน การจัดเก็บสินค้า การบริการและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจากจุดแหล่งกำเนิดของวัตถุดิบ ถึงจุดที่มีบริโภคนหรือจุดที่

มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้บริโภค

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของตลาดโลก

1.2 ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด และไปนำวางแผนการสื่อสารการตลาด ควรพัฒนาการออกแบบสื่อโฆษณาให้มีรูปแบบการนำเสนอที่มีความคิดสร้างสรรค์และตรงต่อความต้องการของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงประจักษ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า ข้อมูลสถานการณ์ทางการตลาดในปัจจุบัน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาถึงในเรื่องของต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม เพราะการที่เราได้นำวิธีการหรือแนวคิดทางด้านโลจิสติกส์เข้ามาในการปรับปรุงในแต่ละแผนกนั้น อาจจะส่งผลกระทบต่อแผนกถัดไป ดังนั้นในการที่เราจะปรับปรุงระบบจึงควรคำนึงถึงผลกระทบต่อที่ที่เกิดขึ้นด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- กลยุทธ์ ฉันทจิรพร. (2550). การจัดการโลจิสติกส์เชิงโซ่อุปทานและการบริหารสินค้าคงคลัง. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2560, จาก <http://www.engineeringtoday.net/magazine/articledetail.asp?arid=1384&pid=135>
- กระทรวงคมนาคม. (2560). รายงานประจำปี 2560. กระทรวงคมนาคม กรุงเทพฯ.
- เพชรพร เศรษฐยานนท์. (2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาดา ทองรอด. (2555). การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานกับการจัดประสบการณ์ สำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2543). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.



- วราภรณ์ ศรีสุข. (2550). การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2552). เทคนิคการบริหาร สำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีพร แก้วโขง. (2554). การบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในศูนย์เครือข่ายสถานศึกษารัตน มิตร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2. ปรินญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุญาณี ฉิมอ่ำ. (2550). รูปแบบการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุพัตรา เอื้อเสริมกิจกุล. (2549). การประเมินแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูก. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Stock, J. R., and Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. (4th ed). Boston, MA: McGraw-Hill-Irwin.