

การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอ
อรัญประเทศโดยใช้ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่
DISCRIMINANT ANALYSIS OF THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF THE USE OF
LOGISPOST LOGISTICS MANAGEMENT SERVICE BY POST OFFICES
IN ARANYAPRATHET DISTRICT

ปริยวดี ผลเอนก
Pareeyawadee Ponanake
pareeyawadee@buu.ac.th

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ผู้รับผิดชอบบทความ โทรศัพท์ 09-6294-5363 อีเมล: pareeyawadee@buu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศโดยใช้ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้มาใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมี 2 สาขา คือ สาขาอรัญประเทศและสาขาทลาดโรงเกลือ จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบแบบ principal component analysis และการวิเคราะห์การจำแนกกลุ่ม ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรย่อยที่มีอิทธิพลต่อขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ มี 2 องค์ประกอบ คือ การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ ซึ่งสามารถจำแนกกลุ่มพยากรณ์ได้ 2 กลุ่มคือ 1) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง คิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 และ 2) ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรคิดเป็นสมการการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งขนาดใหญ่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้อง ความรวดเร็วในการส่งมอบ

Abstract

The research aimed at classify competitive advantage of post office in Aranyaprathet district, Sa Kaeo province via the logistics management of logispost. The sample group was chosen using purposive sampling 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 discriminant analysis. The findings indicated that service procedure management, accuracy and speed delivery can be conceptualized as the components influencing on the competency of logistics management of logispost. The predicted group membership can be classified into two groups: 1) the people who use logispost service which decided that the post office in Aranyaprathet district has the competitive advantage on the safety in transportation service or accuracy prediction of

57.30 %; and 2) The people who use logispost service which decides that the post office in Aranyaprathet district has the competitive advantage on accuracy and speed delivery or accuracy prediction of 56.10%

Keywords: logistics management; logispost; the competitive advantage; service procedure management; accuracy and speed delivery

1. บทนำ

การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จัดเป็นกิจกรรมการขนส่งขนาดใหญ่เนื่องจากการขนส่งที่มีปริมาณมากและมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศไทยซึ่งการขนส่งไปรษณีย์จัดเป็นระบบขนส่งที่รองรับความต้องการของประชาชนที่จะขนย้ายสินค้าและพัสดุทั้งรายใหญ่และรายย่อยและเนื่องด้วยไปรษณีย์เป็นช่องทางสื่อสารในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด [1] จากการสำรวจพื้นที่ของผู้วิจัยในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน พบว่า การขนส่งสินค้าทางไปรษณีย์เป็นที่นิยมสำหรับพ่อค้า-แม่ค้าเนื่องจากมีอัตราค่าบริการถูก และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยหนึ่งในกลุ่มจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่นิยมส่งสินค้าทั้งค่าส่งและค่าปลีก นิยมส่งสินค้าด้วยการใช้บริการไปรษณีย์ไทยคือ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีตลาดโรงเกลือเป็นตลาดการค้าชายแดนที่สำคัญและมีชื่อเสียงของจังหวัดสระแก้ว หลังจากตลาดโรงเกลือมีปัญหาด้านสินค้าลิขสิทธิ์ พบว่า พ่อค้าแม่ค้าตลาดโรงเกลือต่างหันมาค้าขายสินค้าผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ส่งผลให้ผู้ประกอบการการค้าชายแดนในตลาดโรงเกลือนิยมมาใช้บริการส่งสินค้าที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัญประเทศ และสาขาโรงเกลือ จังหวัดสระแก้ว เป็นจำนวนมากและมีปริมาณลูกค้าต่อเนื่องตลอดวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงบ่าย ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มผู้ประกอบการค้าจากหลากหลายอาชีพหันมาหารายได้พิเศษด้วยการทำการค้าทางอินเทอร์เน็ต หรืออีคอมเมิร์ซ ขาย-ส่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ ผู้ประกอบการค้าจึงเลือกใช้บริการขนส่งด้วยไปรษณีย์ไทย ณ สาขาโรงเกลือ และสาขาอรัญประเทศ ด้วยเหตุผลในด้านความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนการป้องกันของสูญหาย และสามารถส่งถึงมือผู้รับได้โดยตรง ปัจจุบันพบว่ามีกลุ่มนักศึกษาที่จบใหม่กลุ่มข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนหันมาสร้างรายได้พิเศษด้วยการค้าอีคอมเมิร์ซ ขายส่งสินค้าทางไปรษณีย์ ซึ่งบริเวณภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งในอำเภออรัญประเทศจะเต็มไปด้วยผู้ใช้บริการตลอดทั้งวัน ทำให้สถานที่และพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการรองรับ ส่งผลให้ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศมีพื้นที่ไม่เพียงพอในการเก็บสินค้าขนาดใหญ่ นอกจากนี้พนักงานไปรษณีย์ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อคัดแยกพัสดุในแต่ละวัน

ในการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนั้น กิจกรรมโลจิสติกส์ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล โดยจังหวัดสระแก้วได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องของภาษี ส่งผลให้การค้าชายแดนเติบโตขึ้น นอกจากนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้จุดผ่านแดนชั่วคราวบ้านเขาดินมีสถานะเป็นจุดผ่านแดนถาวรบ้านเขาดิน ส่งผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจการค้าชายแดนแก่ชาวจังหวัดสระแก้วเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันมีคู่แข่งอย่างบริษัท Kerry Express จำกัดที่เปิดให้บริการในอำเภอสำคัญๆ เช่น อำเภออรัญประเทศ อำเภอวัฒนานคร ซึ่งเป็นอำเภอที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ทำให้บริษัทไปรษณีย์ไทยควรพัฒนาศักยภาพการบริการของตนเหนือคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นจุดเด่นที่คู่แข่งยังไม่มีศักยภาพเทียบเท่าคือ การให้บริการการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ หรือ Logispost เพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำในธุรกิจการบริการรับ-ฝากสินค้า และบริการขนส่งพัสดุ

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศโดยใช้ขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่เป็นตัวแบ่งกลุ่ม

3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่: งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์อรัญประเทศ และที่ทำการไปรษณีย์โรงเกลือเท่านั้น

ขอบเขตด้านเนื้อหา: งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในบริบทของทฤษฎีและเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านระยะเวลา: งานวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลวิจัยในช่วงระหว่างตุลาคม 2560-พฤษภาคม 2561

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทซึ่งมีจำนวน 2 แห่งคือ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาทลาดโรงเกลือ และที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัฐประเท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีทอดแบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 223 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

- 1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ และมาตราเรียงลำดับ
- 2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale
- 3) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำการไปรษณีย์อำเภอรัฐประเท ซึ่งมีมาตรวัดตัวแปรแบบ Likert Scale

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบค่าความถูกต้อง (Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Reliability) นั้นมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบรานั้นมีค่าเท่ากับ 0.99 ดังนั้นแบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือสูงมากและนำไปใช้ได้ดีมาก

4.4 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แบบ Principal Component Analysis และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis)

5. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการ Logispost ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทซึ่งมี 2 แห่ง ได้แก่ สาขาอรัฐประเท และสาขาโรงเกลือ จำนวนทั้งสิ้น 223 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาได้แก่ เพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 ในส่วนของอาชีพนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าแม่ค้าในตลาดโรงเกลือมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10

ในส่วนพฤติกรรมผู้มาใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทนั้นพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอรัฐประเท คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาทลาดโรงเกลือ คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีความถี่ในการใช้บริการ 30 ครั้ง: เดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 สินค้าที่มักจัดส่งในการใช้บริการการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) กับที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทคือ เสื้อผ้ามีสอง คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ กระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 27.40 สินค้าที่มารับจากที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทมากที่สุด คือ สินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า (ธุรกิจขายตรง) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ เช่น อาหารเสริมลดน้ำหนัก อาหารเสริมเพื่อความงาม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์เพื่อความงามเช่น มาส์กหน้า ครีมบำรุงผิว ลิปสติค ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 26.50 ใช้บริการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) เพื่อวัตถุประสงค์ในการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือ รับ-ส่งสิ่งของส่วนตัว เช่น มอเตอร์ไซค์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 13.50 เหตุผลในการขนส่งของขนาดใหญ่ (Logispost) คือ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมาคือ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำการไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 42.60

ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวแปรด้วยเทคนิค Factor Analysis โดยเลือกวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax เพื่อสกัดปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ พบว่าได้ 2 ตัวประกอบคือ การจัดการกระบวนการบริการ [2] และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ [3] ซึ่งมีค่าน้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวประกอบหรือค่า Factor Loading ระหว่าง 0.591 (มีอิทธิพลปานกลาง) ถึง 0.825 (มีอิทธิพลค่อนข้างมาก) ถือว่าผ่านเกณฑ์ กล่าวคือ น้ำหนักตัวประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้ไม่ต่ำกว่า 0.30 [4] จากนั้นจึงนำตัวประกอบดังกล่าวไปวิเคราะห์การจำแนกกลุ่มกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่มดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	การตรวจสอบเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่ม	
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	Box's	7.902
	F Approx	2.607
	p-value	.051
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	Box's	6.025
	F Approx	1.986
	p-value	.114
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	2.514
	F Approx	.820
	p-value	.483
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	Box's	3.221
	F Approx	1.063
	p-value	.363
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	Box's	1.450
	F Approx	.474
	p-value	.700
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	Box's	7.589
	F Approx	2.478
	p-value	.059
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	Box's	6.902
	F Approx	2.275
	p-value	.078
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภออรัญประเทศ	Box's	7.177
	F Approx	2.369
	p-value	.069

จากตารางที่ 1 พบว่าค่า p-value ของตัวแปรอิสระของกลุ่มการจัดการกระบวนการบริการ และกลุ่มความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการจำแนกกลุ่มคือ Variance-covariance Matrix ของตัวแปรอิสระในแต่ละกลุ่มต้องเท่ากัน จึงทำการวิเคราะห์ต่อไป ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Eigenvalue) และสัดส่วนความผันแปร (Wilks' Lambda) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มและสัดส่วนความผันแปร

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ	Eigenvalue	Canonical Correlation	Wilks' Lambda	Chi-square	p-value
ต้นทุนถูกกว่าใช้บริการขนส่งด้วยบริษัทขนส่งเอกชน	.023	.151	.977	5.000	.082
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	.043	.202	.959	9.182	.010*
ลดความซับซ้อนด้านพิธีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	.005	.074	.995	1.199	.549
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตลาดโรงเกลือจึงสะดวกต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์	.009	.093	.991	1.915	.384
ลดปัญหาการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์	.001	.031	.999	.211	.900
ลดปัญหาด้านภาษีศุลกากรหากขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน	.017	.129	.983	3.701	.157
ความสะดวกในด้านพื้นที่จัดวางสินค้าในการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ของไประษณียในอำเภออรัญประเทศ	.017	.130	.983	3.735	.154
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ	.061	.240	.943	13.004	.002**

จากตารางที่ 2 ค่า Wilks' Lambda ของตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .959 ค่า p-value = .010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความปลอดภัยและความรวดเร็วในการส่งมอบ และตัวแปรตามกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ = .943 ค่า p-value = .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ได้แก่ การจัดการกระบวนการบริการจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความปลอดภัยและความรวดเร็วในการส่งมอบ ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง = .043 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระปานกลาง ค่า Eigenvalue ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ในกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ = .061 แสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระค่อนข้างมาก จากนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรตามกลุ่มความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง และตัวแปรตามกลุ่มความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ	การจัดการโลจิสติกส์การให้บริการขนส่งขนาดใหญ่	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในการจำแนกกลุ่ม	
		เลือก	ไม่เลือก
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.133	-.067
	ความปลอดภัยและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.262	-.133
	Constant	-.735	-.704
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศ	การจัดการกระบวนการบริการ (X1)	.136	-.107
	ความปลอดภัยและความรวดเร็วในการส่งมอบ (X2)	.251	-.196
	Constant	-.732	-.717

จากตารางที่ 3 พบว่า ในการพยากรณ์กลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไประษณียในอำเภออรัญประเทศในด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\hat{D} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\hat{D} = (-.735 - (-.704)) + (.133 - (-.067))X_1 + (.262 - (-.133))X_2$$

$$\hat{D} = -.031 + .20 X_1 + .395X_2 \text{ ----- (1)}$$

ส่วนกลุ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศในด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ถ้าแทนค่าตัวแปรอิสระของขีดสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ลงในสมการจะได้ค่าดังนี้

$$\hat{D} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\hat{D} = (-.732 - (-.717)) + (.136 - (-.107))X_1 + (.251 - (-.196))X_2$$

$$\hat{D} = -.015 + .243 X_1 + .447X_2 \text{ ----- (2)}$$

การพยากรณ์กลุ่มดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการพยากรณ์กลุ่ม

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ			การพยากรณ์กลุ่ม		รวมทั้งสิ้น	
			เลือก	ไม่เลือก		
ความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่ง	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้องเฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
	วิธี Cross-validated (พยากรณ์ถูกต้องเฉลี่ย 56.5%)	Count	เลือก	43	32	75
			ไม่เลือก	65	83	148
		%	เลือก	57.3	42.7	100
			ไม่เลือก	43.9	56.1	100
ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ	วิธี Original (พยากรณ์ถูกต้องเฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
		%	เลือก	56.1	43.9	100
			ไม่เลือก	44	56	100
	วิธี Cross-validated (พยากรณ์ถูกต้องเฉลี่ย 56.1%)	Count	เลือก	55	43	98
			ไม่เลือก	55	70	125
		%	เลือก	56.1	43.9	100
			ไม่เลือก	44	56	100

จากตารางที่ 4 แสดงผลลัพธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 75 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการใช้บริการขนส่งจำนวน 148 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 83 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 43.90 ส่วนความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศว่า ทั้งวิธี ORIGINAL และ วิธี CROSS-VALIDATED ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่ม เพื่อพยากรณ์ผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศจำนวน 98 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 1 จำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.10 และมีผู้ใช้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ที่ไม่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศจำนวน 125 ราย พยากรณ์ว่าอยู่กลุ่มที่ 2 จำนวน 70 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 พยากรณ์ผิดไปร้อยละ 44.00

6. อภิปรายและสรุปผล

จากผลการวิจัยตั้งที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ตัวแปรอิสระได้แก่ ชีตสมรรถนะการจัดการโลจิสติกส์ของการให้บริการขนส่งขนาดใหญ่ ประกอบด้วย การจัดการกระบวนการบริการ และความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ มีความแตกต่างกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศประกอบด้วย (1) ด้านความปลอดภัยของสินค้าในการให้บริการขนส่ง และ (2) ความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวิชัย ขวัญดีและวชิรพงษ์ เฝ้ายแหลมกุลวัต (2560) [3] ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยพบว่า ความปลอดภัยในการขนส่งมีอิทธิพลต่อการจัดการโลจิสติกส์ในการจัดการคลังสินค้าขาเข้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Influence of Internal Quality Management on Core Competency of Thai Private Hospitals to be the Medical Care Center in ASEAN Economic Community” [2] ซึ่งพบว่า กระบวนการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพภายในองค์กรและส่งผลกระทบต่อสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

ผู้ใช้บริการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความปลอดภัยของสินค้าในการให้บริการขนส่ง พยากรณ์ว่ามี จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 57.30 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pareeyawadee Ponanake, et al. (2014) [5] ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “Establishing Hospitals’ Core Competencies with Six Sigma Practices in the ASEAN Economic Community (AEC)” โดยพบว่าการจัดการกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะโรงพยาบาลเอกชนไทยในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” [6] ซึ่งพบว่า ความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ใช้บริการขนส่งขนาดใหญ่ที่เลือกกว่าที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศ พยากรณ์ว่ามีจำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นการพยากรณ์ถูกต้องร้อยละ 56.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทสยามไฮเทคสตีลเซ็นเตอร์ จำกัด” [6] ซึ่งพบว่า ความถูกต้องในการส่งมอบ ความรวดเร็วในการส่งมอบ และความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการเป็นตัวประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” [7] อีกทั้งได้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance” [8] ซึ่งพบว่า ความเร็วในการส่งมอบเป็นตัวประกอบย่อยที่มีประสิทธิภาพของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

7. ข้อเสนอแนะ

กลยุทธ์การบริการด้านการบริการแบบมีอาชีพ ด้านการบริการที่หลากหลาย ด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมได้ [9] โดยที่ทำกรไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเทศควรนำเครื่องรับ-ฝากพัสดุอัตโนมัติสำหรับผู้ส่งพัสดุนขนาดเล็กแยกไว้ต่างหากบริเวณด้านหน้าที่ทำกรไปรษณีย์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่การให้บริการในสำนักงาน นอกจากนี้ควรแบ่งโซนพื้นที่การให้บริการโดยผู้ที่มาส่งพัสดุนขนาดใหญ่ควรจัดโซนการบริการให้ใช้ช่องบริการด้านในสุด หากไม่แบ่งโซนบริการจะทำให้พัสดุนขนาดใหญ่กีดขวางทางเข้าออกประตู ทำให้เกิดจุดคอขวดในการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการส่งพัสดุนขนาดใหญ่ได้

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขีดสมรรถนะด้านการจัดการโลจิสติกส์ของที่ทำ การไปรษณีย์ในอำเภอรัฐประเศมาใช้โดยสามารถนำแนวคิดของลีนมาประยุกต์ใช้โดยปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่งสามารถทำได้โดยใช้ กระบวนการพิจารณา ตรวจตราหรือวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ ECRS [10] ซึ่ง ประกอบด้วยวิธีการกำจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไป (Eliminate) การรวมงาน (Combine) การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ (Rearrange) การทำให้กระบวนการทำงานง่าย (Simplify) ด้วยการใช่วิธีการจัดสายสมดุลการผลิตโดยจัดช่องบริการด่วนสำหรับผู้มาใช้บริการในการส่งของขนาดใหญ่สำหรับของ ไม่เกิน 10 ชิ้น จำนวน 2 ช่องบริการ เพื่อเพิ่มการไหลของการบริการให้มีความราบรื่นและมีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรใช้ระบบ การควบคุมคุณภาพด้วยสายตาโดยการแสดงป้ายด้วยข้อมูล Info-graphic [11] เพื่อแสดงช่องบริการด่วนสำหรับของไม่เกิน 10 ชิ้นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นชัดเจนเพื่อจะได้เข้าสู่ระบบคิวของการใช้บริการได้ถูกต้อง ซึ่งจะสามารถช่วยลดความแออัดภายในที่ ทำ การไปรษณีย์ทั้ง 2 แห่งลงได้ และควรแสดงป้ายข้อมูล Info-graphic ให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงข้อมูลการรับประกันภัยสินค้าใน กรณีสูญหายหรือชำรุดแก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความมั่นใจหากสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสภาวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยเนื้อหาในงานวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการ ศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงการจัดการด้านโลจิสติกส์เพื่อการสร้างภาพพจน์ในการให้บริการการขนส่งขนาดใหญ่ใน การรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว กรณีศึกษาที่ทำ การไปรษณีย์อำเภอรัฐประเศ

เอกสารอ้างอิง

- [1] 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.
- [2] 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), p. 259-265.
- [3] Sirawit Khwandee & 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, Srakao Campus.
- [4] Kanlaya Wanichbuncha. 2013. **Analysis of Structural Equation Model (SEM) via AMOS.** Bangkok: Samlada.
- [5] Pareeyawadee Ponanake et al. e. 2014. **Influence of Six Sigma Practices on Internal Quality Management of Thai Private Hospitals entering the ASEAN Economic Community (AEC).** Retrieved May 13, 2018, from <http://www.journalbrc.com/jaabcv20n1preview.html>.
- [6] Khwanruthai Rongtum, Walailak Atthirawong, & Nuttawut Rojniruttikul. 2013. Delivery efficiency of just-in-time production system for automotive part suppliers case study: Siam Hi-Tech Steel Center Co., Ltd. **Journal of Education Industrial**, 12(3), p. 124-132.
- [7] Kanokwan Emrat, Veeraya Patarearechachai, & Areerat Pansupawat. 2015. Relationships between Service Strategy and Competitive Advantage of Hotel Businesses in Thailand. **Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University**, 34(1), p. 1-10.

- [8] Li, S., et al. 2006. The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. **Omega**, 34(2006), p. 107 – 124.
- [9] Prager, H. 2003. Gaining a Competitive Advantage through Customer Service Training. **Industrial and Commercial Training**, 35(2003), p. 259-62.
- [10] Pareeyawadee Ponanake, Pearawat Punpong, & Sarawich Sritongsuk. 2016. The Study of Wastes Reducing of Carnivorous Fish Feed Production via Brown Paper Analysis and Line Bancing of XXX Fish Feed Company. **Journal of Administration and Management**, 7(2), p.141-162.
- [11] Sarawich Sritongsuk. 2017. **Productivity Added in Carnivorous Fish Feed Production of CPF Company via Visual Control**. Independent Study of Logistics Management and Cross Border Trade, Burapha University, Srakaeo Campus.