

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย เป็นการวิจัยสถิติเชิงพรรณนา คือมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานประเทศกัมพูชาและไทย ศึกษาข้อมูลการเปิดเสรีบริการด้าน โลจิสติกส์ และการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อีกทั้งมีการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบเดียวกันกับ โครงการ การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (RDG5550027 - 002) เป็นโครงการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(สกว.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และนำวิธีการทางสถิติมาใช้เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชากับประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยและกัมพูชา และนำเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทย โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ศึกษาข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 กรอบความคิดและสมมติฐานของการวิจัย
- 3.4 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละลำดับขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากวารสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลที่ศึกษานี้ได้มาจากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ทฤษฎีการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL การวิเคราะห์ SWOT เพื่อพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งจะใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัย ศึกษาข้อมูลพื้นฐานประเทศกัมพูชาและไทยข้อมูลพื้นฐานด้าน โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชาและไทย จากศูนย์ข้อมูลกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ สำนัก โลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ข้อมูลเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน จากศูนย์ข้อมูล กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เส้นทางคมนาคมภายในประเทศกัมพูชา จากคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยการเข้าสู่

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ข้อมูลจำนวนประชากร จาก The World Fact book ข้อมูล LPI จาก The world bank ซึ่งแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ผู้วิจัยศึกษานี้ ศึกษาเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์กัมพูชา และไทย ร่วมกับการวิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย การประเมินศักยภาพด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ขององค์กรด้วย Logistics Scorecards และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.2.1 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers หรือ LSPs)

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชาและประเทศไทย โดยกำหนดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของกัมพูชา ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 23 ราย เนื่องจากข้อจำกัดของงานวิจัยของโครงการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านงบประมาณที่จำกัดเพียง 80,000 บาท ในการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ โลจิสติกส์กัมพูชา ข้อจำกัดในด้านระยะเวลา จำนวนผู้เก็บข้อมูล ระยะเวลา ตลอดจนภาษาที่แตกต่างกันทำให้มีความยากในการเก็บข้อมูลจึงสามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชา ด้วยแบบสอบถามเป็นจำนวน 23 ราย

2. ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 67 รายจากทั่วประเทศทั้งหมด 16,237 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555) โดยการเป็นการเก็บข้อมูลให้ได้มากที่สุดภายในระยะเวลา 9 เดือน ระยะเวลาหลังจากออกแบบแบบสอบถาม

คุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จะพิจารณาปัจจัย ดังนี้

1) ขนาดของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยจะทำการศึกษาผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ที่มีขนาดเล็ก กลาง หรือขนาดใหญ่

2) พื้นที่ให้บริการ โลจิสติกส์โดยจะทำการศึกษาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จากการพิจารณาภูมิศาสตร์ ที่ตั้ง และพื้นที่ภูมิภาค ซึ่งเป็นแหล่งที่ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์นั้นให้บริการอยู่

3.2.2 ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Users หรือ Users)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชาและประเทศไทย โดยกำหนดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของกัมพูชา ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 23 ราย เนื่องจากข้อจำกัดของงานวิจัยของโครงการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านงบประมาณที่จำกัดเพียง 80,000 บาทในการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโลจิสติกส์กัมพูชา ข้อจำกัดในด้านระยะเวลา จำนวนผู้เก็บข้อมูล ระยะทาง ตลอดจนภาษาที่แตกต่างกันทำให้มีความยากในการเก็บข้อมูล จึงสามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชาด้วยแบบสอบถามเป็นจำนวน 23 ราย
2. ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทย ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 102 ราย โดยมีที่มาจากจำนวนสถานประกอบการทั่วราชอาณาจักร จำนวน 2,188,415 รายสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2550) ซึ่งเป็นสำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2550 ทั่วราชอาณาจักร โดยการเป็นการเก็บข้อมูลให้ได้มากที่สุดภายในระยะเวลา 9 เดือน ระยะเวลาหลังจากออกแบบแบบสอบถาม

คุณลักษณะของกลุ่มผู้ใช้บริการโลจิสติกส์(Logistics Service Users) ที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จะพิจารณาปัจจัย ดังนี้ความหลากหลายและครอบคลุมของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมด้านการผลิต กลุ่มอุตสาหกรรมด้านการก่อสร้างกลุ่มอุตสาหกรรมด้านคอมพิวเตอร์ กลุ่มอุตสาหกรรมด้านขายปลีก เป็นต้น

3.3 สมมติฐานของการวิจัย

ในอุตสาหกรรมบริการโลจิสติกส์ ลูกค้านับปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต้องตอบสนองตามความต้องการคุณภาพของการจัดการโลจิสติกส์จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริการลูกค้า ดังนั้นงานวิจัยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย จึงได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

$$H_0 : \mu \text{ คุณภาพบริการเฉลี่ยของ LSPs ไทย} = \mu \text{ คุณภาพบริการเฉลี่ยของ LSPs กัมพูชา}$$

$$H_1 : \mu \text{ คุณภาพบริการเฉลี่ยของ LSPs ไทย} \neq \mu \text{ คุณภาพบริการเฉลี่ยของ LSPs กัมพูชา}$$

สมมติฐานที่ต้องการทดสอบคือ คุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยเท่ากับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาใน 5 มิติของ SEVQUAL คู่กับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยไม่เท่ากับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาใน 5 มิติของSEVQUALให้ระดับนัยสำคัญ = 0.05

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูล จาก 2 แหล่งข้อมูล ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ โลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน การวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL การวิเคราะห์ SWOT และการวางกลยุทธ์ สำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชาและไทย การศึกษาวรรณกรรม บทความ วารสาร ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประเทศ โครงสร้างพื้นฐาน โลจิสติกส์ ธุรกิจบริการ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพทาง โลจิสติกส์ (Logistics Performance Index หรือ LPI) หรือ รวมถึงผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของกัมพูชา และไทยและการศึกษาข้อมูล บทความ วารสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศ กัมพูชาและไทย

3.4.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามเดียวกันกับโครงการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็น โครงการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (สกว.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย 2 กลุ่ม และกำหนดจำนวนดังนี้

1. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider : LSPs) จำนวน 90 ราย แบ่งเป็น
 - 1) ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชา จำนวน 23 ราย
 - 2) ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย จำนวน 67 ราย
2. ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Users : Users) จำนวน 125 ราย แบ่งเป็น
 - 3) ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศกัมพูชา จำนวน 23 ราย
 - 4) ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย จำนวน 102 ราย

สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 215 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของไทย ทำการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555 – มีนาคม พ.ศ.2556 ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสอบถามและการส่งแบบสอบถามให้ตอบกลับด้วยไปรษณีย์ การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับสมาคมผู้ขนส่งต่างๆการเก็บข้อมูลในต่างประเทศเดินทางไป

เก็บข้อมูลที่ประเทศกัมพูชา ณ กรุงพนมเปญเป็นเวลา 2 วัน ระหว่างวันที่ 8 – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสอบถาม และการจัดสัมมนา ทำประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเดียวกับ โครงการ การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (RDG5550027 - 002) ซึ่งเป็นโครงการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(สกว.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) โดยแบบสอบถามถูกสร้างขึ้นเพื่อศึกษาสถานภาพคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และการประเมินศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

3.5.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎี สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ เพื่อหาทฤษฎีที่จะใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการที่จะใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ ทฤษฎีการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL และ เครื่องมือที่ใช้การประเมินศักยภาพทางด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) พัฒนาแบบสอบถาม
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้าน โลจิสติกส์จากภาคอุตสาหกรรม 5 ท่านและอาจารย์มหาวิทยาลัย 1 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการสัมภาษณ์ถึงความเหมาะสมที่ละเอียด เพื่อปรับปรุงและแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้
- 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้าน โลจิสติกส์ทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ จำนวน 20 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม หรือ Focus Group คือ การสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามหลายราย โดยผู้วิจัยหรือผู้สัมภาษณ์จะแจ้งวัตถุประสงค์ คำถาม อธิบายคำถามและวิธีการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจโดยละเอียด และสามารถซักถามผู้วิจัยได้หากมีข้อสงสัยในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดลองใช้แบบสอบถามที่ทำขึ้นมาให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยได้จริง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลได้ตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการจะสื่อสารออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการ

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ซึ่งแบบสอบถามของโครงการฯจะมีหลายภาษา ได้แก่ภาษาไทย อังกฤษ และภาษาของกลุ่มประเทศอาเซียนที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูล

3.5.2 แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

เนื่องจากรายงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องหลักจึงประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม จึงมีการทำแบบสอบถามเป็น 2 รูปแบบ เพื่อใช้สอบถามกลุ่มคน 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Providers ; LSPs) ใช้แบบสอบถาม Form A
- 2) ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Users ; Users) ใช้แบบสอบถาม Form B

โดยแบบสอบถามทั้ง 2 รูปแบบมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถาม Form A ใช้สำหรับสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs)

แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ในส่วนนี้จะเป็นข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ประกอบด้วย 15 ข้อย่อย ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร
- 2) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) ทุนจดทะเบียนของบริษัท
- 4) รายได้ของบริษัทเฉลี่ยต่อปี
- 5) จำนวนพนักงานของบริษัท สัดส่วนและจำนวนพนักงานในปัจจุบันและในอนาคตเมื่อ

เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

- 6) อัตราการเปลี่ยนพนักงานต่อปี
- 7) เกณฑ์ของบริษัทใช้ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (subcontractor)
- 8) สินทรัพย์ของบริษัทและสินทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง (Outsource Company)

โดยแบ่งสินทรัพย์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น พาหนะ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง คลังสินค้า ห้องเย็น และประเภทที่สอง คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ โลจิสติกส์ เช่น การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (ERP) ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) อาร์เอฟไอดี (RFID) ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) บาร์โค้ด ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs) บาร์โค้ด เป็นต้น

9) ประเภทการให้บริการของบริษัท สัดส่วนการให้บริการ และต้นทุนต่อยอดขายแบ่งเป็นประเภทการให้บริการ ดังนี้ พิธีการศุลกากรคลังสินค้า ขนส่งทางถนน ขนส่งทางราง ขนส่งทาง

อากาศ ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ บริการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์ บริการเพิ่มมูลค่า และบริการอื่นๆ

10) กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่บริษัทเสนอหรือมอบให้แก่ลูกค้า เช่น ความช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารทางราชการ การติดฉลากและบรรจุหีบ การตรวจสอบหรือติดตามสินค้า บริการให้คำปรึกษาการจัดซื้อ (วัตถุดิบ/ สินค้า) และกิจกรรมอื่นๆ

11) วิธีการที่บริษัทใช้ในการแบ่งประเภทลูกค้า

12) ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่บริษัทของคุณมีให้แก่ลูกค้า

13) ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator หรือ KPI) และหรือระดับคุณภาพการให้บริการที่บริษัทตกลงไว้กับลูกค้า

14) ช่องทางการได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

15) แผนกลยุทธ์ของบริษัทในอนาคตด้านโลจิสติกส์ โดยแบ่งเป็นแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

ส่วนที่ 2 โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์) ในส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ข้อย่อย ดังนี้

1) เครือข่ายทางด้านโลจิสติกส์ขององค์กรกับองค์กรอื่นหรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์อื่นโดยแบ่งประเภทของบริการ ดังนี้ บริการขนส่งบริการระบบการจัดการคลังสินค้าบริการพิธีการศุลกากรและบริการอื่นๆ

2) รูปแบบการขนส่งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และรูปแบบการขนส่งที่จะให้บริการเมื่อมีการเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ในอนาคตกรณีการให้บริการภายในประเทศ

3) รูปแบบการขนส่งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และรูปแบบการขนส่งที่จะให้บริการเมื่อมีการเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ในอนาคตกรณีการให้บริการระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 3 มุมมองของการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในส่วนนี้จะเกี่ยวกับการปรับตัว การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในมุมมองของบริษัท โดยแบ่งเป็น 3 ข้อย่อย ดังนี้

1) บริษัทมีการเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับเมื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างสมบูรณ์เช่น การขยายบริการด้านการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาโซ่อุปทานอย่างครอบคลุม (4PL) บริษัทจะย้ายไปยังกลุ่มประเทศ AEC การเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ในกลุ่มประเทศ AEC (เช่น คลังสินค้า และท่ารถขนส่ง) การได้รับประโยชน์จากนโยบายการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างเสรี การได้รับประโยชน์จากนโยบายเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงาน

อย่างเสรีการได้รับประโยชน์จากนโยบายการสนับสนุนการลงทุนในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการสูญเสียสัดส่วนทางการตลาดเนื่องการแข่งขันที่รุนแรง

2) สิ่งที่บริษัทต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เช่น โครงสร้างพื้นฐานของประเทศ พิธีการศุลกากรกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ โครงการฝึกอบรมหรือบริการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

3) กิจกรรมด้านต่างๆที่บริษัทเตรียมไว้รับมือกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งแบ่งกิจกรรมเหล่านี้ไว้ 2 ประเภท คือ อยู่ในขั้นวางแผน ขั้นสำเร็จแล้ว ได้แก่ กิจกรรมการวางแผนการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การขยายเครือข่ายหรือการหาโอกาสในการ outsource การรวมตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การศึกษากฎระเบียบและข้อบังคับของ AEC การวางแผนการร่วมทุนวางแผนด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม การหาตลาดใหม่ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท การปรับปรุงสินค้าและกระบวนการ การทำงานการจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ การลดต้นทุน การพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างความตระหนักในเรื่อง AEC ให้แก่พนักงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนนี้จะเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) ซึ่งวัดจาก 2 มุมมอง คือ ระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (P หรือ Performance) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ (Expect หรือ E) โดยตัวชี้วัดในแบบสอบถามนี้ได้พัฒนาจากทฤษฎี SERVQUAL ดังนี้ แบ่งการวัดประสิทธิภาพการให้บริการเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และทรัพยากรบุคคลของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) อยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้ มีความพร้อม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Users)

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) ได้ตรงตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Users) ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง เช่น ส่งมอบของตรงเวลา เอกสารถูกต้อง มีความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า และมีค่าบริการที่สมเหตุสมผล เป็นต้น

3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และรวดเร็ว เช่น กระบวนการด้านเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวัง จัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

4) ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) เป็นการสร้างความไว้วางใจ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เช่น พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีมารยาทและทักษะ ในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ดี บริษัทมีมาตรฐานและการรับรองที่เป็นสากล นโยบายของบริษัท มีความชัดเจนในด้านการรับประกัน ความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการให้ความสนใจต่อความต้องการที่แตกต่าง เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย เข้าใจความต้องการที่เฉพาะนั้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 5 การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) ในส่วนนี้ประกอบด้วย ขอบเขตการประเมิน 5 ขอบเขต ดังนี้

1) ขอบเขตที่ 1 กลยุทธ์ของสถานประกอบการ ประกอบด้วยดัชนีชี้วัด ดังนี้ การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ด้าน โลจิสติกส์การทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การทำข้อตกลงกับลูกค้าและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การทำระบบประเมินและพัฒนา ความพึงพอใจของลูกค้าการทำระบบการพัฒนาและประเมินพนักงาน

2) ขอบเขตที่ 2 การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงานประกอบด้วยดัชนีชี้วัด ดังนี้ การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มทางการตลาด การวางแผนและการปรับแผนการทำงานด้าน โลจิสติกส์ของสถานประกอบการระบบการจัดการและติดตามสถานะของสินค้า วัสดุคงคลัง และกิจกรรมด้านโลจิสติกส์การพัฒนาขั้นตอนการทำงานและ กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐานการพัฒนาหน่วยงานรับผิดชอบด้าน โลจิสติกส์

3) ขอบเขตที่ 3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้าน โลจิสติกส์ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดดังนี้ การพัฒนากิจกรรมด้าน โลจิสติกส์อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover) และช่วง ระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด (Cash to Cash Cycle Time) ช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้า ให้ลูกค้า (Customer Lead Time) และประสิทธิภาพในการจัดการคำสั่งซื้อประสิทธิภาพและคุณภาพ ในการจัดส่งสินค้า สินค้าคงคลังและต้นทุนค่าเสียโอกาสกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัยที่สถานประกอบการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ (ต้นทุน การจัดส่ง การบริหารสินค้าคงคลังและการบริหาร คำสั่งซื้อ เป็นต้น)

4) ขอบเขตที่ 4 ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ดัชนีชี้วัด ดังนี้การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการจัดการข้อมูลด้าน โลจิสติกส์และโซ่อุปทานการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

5) ขอบเขตที่ 5 ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการประกอบด้วยดัชนีชี้วัดดังนี้ความร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกันและการให้ความสำคัญด้านความร่วมมือในด้าน โลจิสติกส์ระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา

2. แบบสอบถาม Form B ใช้สำหรับสอบถามผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Users)

แบบสอบถามที่ใช้สำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์นี้ ประกอบไปด้วย 19 คำถาม ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) กลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์
- 3) สัดส่วนตลาดของบริษัทผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์
- 4) ทุนจดทะเบียนของบริษัท
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท
- 6) จำนวนพนักงานปัจจุบันของบริษัท
- 7) เหตุผลที่บริษัทเลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร(Outsourcing)ในกิจกรรมโลจิสติกส์ของบริษัท ได้แก่ เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์ เพื่อได้รับบริการด้าน โลจิสติกส์จากมืออาชีพ เพื่อมุ่งเน้นธุรกิจหลักของบริษัท เพื่อขยายตลาดและเหตุผลอื่นๆ
- 8) ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เช่น ปากต่อปาก แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต นิทรรศการ เครือข่ายสังคม นิตยสาร และช่องทางอื่นๆ
- 9) เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม ความถูกต้องของเอกสารประเภทและความหลากหลายของการให้บริการ เช่น มีบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่า มีความสามารถในการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโดยรวม เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้าความสามารถในการขยายธุรกิจร่วมกับลูกค้าและเป็นบริษัทที่มีศักยภาพหากมองถึงความสัมพันธ์ในระยะยาว และเกณฑ์อื่นๆ
- 10) ประเภทและร้อยละของประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ได้รับ ได้แก่ การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรการขนส่งคลังสินค้าการจัดหาบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่า เช่น การคิดราคาและบรรจุ และบริการอื่นๆ
- 11) ร้อยละของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท ได้แก่ การขนส่งคลังสินค้า การถือครองสินค้าคงคลัง
- 12) กลยุทธ์ทางธุรกิจที่บริษัทพิจารณาว่ามีกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริมที่สำคัญ โดยแบ่งเป็นกลยุทธ์ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ได้แก่ การลดต้นทุน การเข้าถึงตลาดการปรับปรุงการบริการลูกค้า และกลยุทธ์ทางธุรกิจอื่นๆ

13) กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้แก่ การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร การขนส่งทางน้ำในประเทศ คลังสินค้า การขนส่งทางถนน การขนส่งทางชายฝั่ง/ในมหาสมุทร การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางอากาศ บริการที่ให้มูลค่าเพิ่ม และกิจกรรมอื่นๆ

14) ความเข้าใจและความตระหนักของบริษัทในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้แก่ ปีที่เข้าเริ่มเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศสมาชิกของ AEC Asean Single Window การเคลื่อนย้ายอย่างเป็นอิสระของแรงงานที่มีทักษะการเปิดเสรี โลจิสติกส์ เป็นต้น

15) มุมมองของบริษัทต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) แบ่งเป็น 2 มุมมอง คือ โอกาส และ อุปสรรค

16) การเตรียมพร้อมของบริษัทในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้แก่ พัฒนาศักยภาพมนุษย์ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานใช้เครือข่ายและการจัดกลุ่มธุรกิจปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการศึกษากฎระเบียบของ AEC มีการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศโอกาสในการ Outsource การหาตลาดใหม่การวางแผนร่วมทุนการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และการเตรียมความพร้อมอื่นๆ

17) การวัดคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) จากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Users) โดยแบบสอบถามในข้อนี้เหมือนกับส่วนที่ 5 ใน Form A ซึ่งวัดคุณภาพการให้บริการจาก 2 มุมมอง คือระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ (P หรือ Perception) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ (E หรือ Expectation)

18) ความช่วยเหลือที่บริษัทต้องการจากภาครัฐในแง่ของการค้าและโลจิสติกส์

19) ข้อมูล ข้อเสนอแนะอื่นๆที่ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ต้องการแบ่งปัน

3.6 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การจัดการข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยมีวิธีการจัดการข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 3 วิธีการ ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล โดยผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัสในแบบสอบถาม โดยนำแบบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

3) การประมวลผลข้อมูล เป็นการนำแบบสอบถามที่ได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลในโปรแกรมเอกเซล (Microsoft office Excel) คำนวณด้วยสูตรที่คิดคำนวณไว้ และโปรแกรม SPSS for Windows Version 17

3.6.2 ลักษณะข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (LSPs) และผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users) แบ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยหลัก 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้มาจากคำถามแบบปิดในแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบปิด ลักษณะของคำถามจะมีความจำกัดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้ ซึ่งลักษณะของคำตอบแบ่งได้ดังนี้

1) แบบเลือกคำตอบเดียวจากหลายคำตอบเช่น คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้เลือกตอบตำแหน่งงานปัจจุบันที่ทำอยู่เพียงตำแหน่งเดียวในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์สังกัดอยู่ เป็นต้น

2) แบบเลือกคำตอบได้หลายคำตอบเช่น ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของบริษัท

3) แบบต้องจัดเรียงลำดับความสำคัญ หรือลำดับก่อนหลัง โดยให้ระบุหมายเลข 1, 2, 3... เรียงตามลำดับความสำคัญเช่น ปัจจัยในการเลือก LSPs ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของเหตุผล โดยระบุตัวเลขจาก 1 - 5 ให้ความสำคัญจากมากไปน้อย ในปัจจัยที่ระบุไว้ในคำตอบในแบบสอบถาม ดังนี้ ชื่อเสียงของบริษัทค่าบริการ และค่าธรรมเนียมความถูกต้องของเอกสาร ประเภทและความหลากหลายของการให้บริการคุณภาพการให้บริการโดยรวมความสามารถในการขยายธุรกิจร่วมกับลูกค้าและเป็นบริษัทที่มีศักยภาพหากมองถึงความสัมพันธ์ในระยะยาว เป็นต้น

4) แบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นข้อมูลที่จะได้จากการจัดลำดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ จะเป็นคำถามในส่วนที่ 5 ของแบบสอบถาม Form A สำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (LSPs) และคำถามในข้อ 17 แบบสอบถาม Form B สำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users)

2. ข้อมูลที่ได้มาจากคำถามแบบเปิดในแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่ได้จากข้อคำถามที่มีลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบอย่างอิสระ โดยไม่มีการแนะนำแนวทางในการตอบไม่มีคำตอบมาให้เลือก เช่น คำถามในข้อ 18 และ 19 ของแบบสอบถาม Form B สำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users) เป็นคำถามปลายเปิดในสิ่งที่บริษัทผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ต้องการความช่วยเหลือจากรัฐบาล ในแง่การค้าและโลจิสติกส์และข้อเสนอแนะอื่นๆที่บริษัทต้องการแบ่งปัน เป็นต้น

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การทดสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability Test) โดยใช้ Cronbach's Alpha และจากการทดสอบได้ค่าเท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้เพื่อบรรยาย อธิบาย หรือสรุปลักษณะของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ การนำเสนอด้วยตารางการจัดตำแหน่งและเปรียบเทียบร้อยละและค่าเฉลี่ย

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังในการบริการ ของประชากร 2 กลุ่มคือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย ด้วยการทดสอบสมมติฐาน กรณีสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-test) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17

4) การวิเคราะห์แบบ Qualitative analysis เป็นการรวบรวมข้อมูลจากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคำถามเปิด และการรวบรวมข้อมูลจากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคำตอบในแนวพรรณนา ไม่ใช่ตัวเลขเพื่อนำมาอธิบาย บรรยาย และสรุปเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อบ่งชี้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เช่นคำถามในข้อ 15 ของแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users) ซึ่งถามเกี่ยวกับมุมมองของบริษัทต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ว่าบริษัทมีแนวคิดเช่นใด มองว่าเป็นโอกาส หรืออุปสรรคและ คำถามในข้อที่ 18,19 ของแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ (Users) เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

5) การวิเคราะห์ด้วย SQE (Service Quality of Expect) เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการที่มีอยู่กับระดับคุณภาพบริการที่คาดว่าจะได้รับ เช่น ความพร้อมทางเครื่องมือที่ใช้ในการขนส่ง ยานพาหนะ จำนวนพนักงานที่พอเพียง และอุปกรณ์อื่นๆ รวมถึงสำนักงานที่ทันสมัย ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้เหล่านี้ย่อมทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์เกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เป็นต้น

ในส่วนการวิเคราะห์คุณภาพบริการนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแบบสอบถาม ซึ่งคำถามประกอบด้วยการวัดคุณภาพบริการใน 5 ด้านของเครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพบริการ SERVQUAL จำนวน 26 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 5 ข้อ

วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) จากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นในมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการโลจิสติกส์แล้วนำมาวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของการบริการระหว่างความคาดหวังในบริการที่ต้องการ (Expectation) และการบริการที่ได้รับ (Perception) ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความยอมรับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) จากมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์และจากมุมมองของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) เป็น 2 ประเภท ดังนี้ Gap 1 และ Gap 5

การแปลผลคุณภาพบริการ หรือความพึงพอใจในการบริการ ทำได้โดยการนำค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้เปรียบเทียบกับค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ดังนี้

$$\text{ระดับความพอใจต่อคุณภาพบริการ} = \text{คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้} - \text{คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง}$$

โดยแปลผลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้ 3 ระดับ ได้แก่

ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับบริการน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

ผลต่างมีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่า ผู้ใช้บริการพอใจในคุณภาพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่ได้รับบริการตรงกับที่คาดหวังไว้

ผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากในคุณภาพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับการบริการเกินกว่าที่คาดหวังไว้

แบบสอบถามในส่วนวัดคุณภาพบริการนี้จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ในด้านความคาดหวังและการรับรู้บริการว่าอยู่ในระดับใด โดยแบ่งระดับการให้คะแนนตามการวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง น้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง มาก
- ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

เมื่อได้ระดับคะแนนความคิดเห็นในด้านความคาดหวังและการรับรู้แล้ว สามารถนำคะแนนระดับความคิดเห็นมาคิดเป็นค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความคาดหวังและการรับรู้ ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด	คะแนนเฉลี่ยในช่วง	4.21 - 5.00
ระดับความคาดหวังและการรับรู้มาก	คะแนนเฉลี่ยในช่วง	3.41 - 4.20
ระดับความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยในช่วง	2.61 - 3.40
ระดับความคาดหวังและการรับรู้น้อย	คะแนนเฉลี่ยในช่วง	1.81 - 2.60
ระดับความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ยในช่วง	1.00 - 1.80