

การศึกษาปัจจัยที่เหมาะสม เพื่อเลือกใช้บริการขนส่งในรูปแบบ Freight Forwarders และ Express/Courier กรณีศึกษาบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนเครื่องซักผ้า

An Analysis of Criteria for Logistics Service Selection Between Freight Forwarding and Courier Services: A Case Study of A Washing Machine Manufacturing Company

กัญญ์สินี อาจดวงดี¹ และชมพูนุท อัมชาง²

Kansinee Arduangedee¹ and Chompoonut Amchang²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เหมาะสมในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier ของบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนเครื่องซักผ้า โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านน้ำหนักและลักษณะของสินค้า ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ และด้านการบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย SWOT Analysis และ Decision Matrix เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่เหมาะสมที่สุด กลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้บุคลากรจำนวน 20 ท่านจาก 20 บริษัท เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier

ผลการวิเคราะห์จาก SWOT Analysis พบว่า Freight Forwarder มีจุดแข็ง ด้าน “มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านการขนส่งทางอากาศ”(4.45) รองลงมาคือ “มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าในปริมาณมากได้อย่างต่อเนื่อง”(4.35) แต่มีจุดอ่อนด้านความเร็วและต้นทุนบริการที่สูงกว่าคู่แข่งบางราย และ Express/Courier มีจุดแข็งด้าน “มีระบบติดตามสถานะสินค้าที่มีประสิทธิภาพ”(4.50) และ “มีเครือข่ายพันธมิตรครอบคลุมในระดับประเทศ/ระหว่างประเทศ”(4.50) แต่มีจุดอ่อนเรื่องราคาค่าขนส่งที่สูงเมื่อเทียบกับน้ำหนัก และการตอบสนองลูกค้าที่ยังไม่ต่อเนื่องในบางกรณี ส่วนผลการวิเคราะห์จาก Decision Matrix ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคะแนนถ่วงน้ำหนักในแต่ละปัจจัยหลัก พบว่า Freight Forwarder มีความได้เปรียบในด้านน้ำหนักและต้นทุนการขนส่ง ส่วน Express/Courier มีความโดดเด่นในด้านคุณภาพและการบริการ ซึ่งเห็นว่าการขนส่งแบบ Freight Forwarder เหมาะสมสำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักมากกว่า 60 กิโลกรัม ในขณะที่การขนส่งแบบ Express/Courier เหมาะสมกับสินค้าที่มีน้ำหนักน้อยกว่า 60 กิโลกรัม

ผลการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การขนส่งสินค้า, Freight Forwarder, Express/Courier, การวิเคราะห์ SWOT, Decision Matrix

¹ คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา; Burapha University; Email: 66920476@go.buu.ac.th

² คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา; Burapha University; Email: chompoonut@go.buu.ac.th

ABSTRACT

This research aims to examine the key factors influencing the selection of freight transportation services between Freight Forwarders and Express/Courier providers within companies manufacturing washing machine components. The study focuses on four primary factors: product weight and characteristics, cost, quality, and service performance. SWOT Analysis and a Decision Matrix were employed to evaluate strengths, weaknesses, opportunities, threats, and to determine the most suitable transportation service provider. The sample consisted of 20 experienced personnel from 20 companies, selected through purposive sampling, all of whom had direct experience using air freight services via both Freight Forwarders and Express/Courier providers.

The SWOT Analysis revealed that Freight Forwarders possess notable strengths such as extensive experience and expertise in air freight transportation (4.45), as well as the capability to handle large shipping volumes consistently (4.35). However, their weaknesses include slower delivery speed and higher service costs compared to certain competitors. Express/Courier providers demonstrated strengths in having efficient shipment tracking systems (4.50) and comprehensive domestic and international partner networks (4.50), while their weaknesses primarily relate to high shipping costs relative to weight and inconsistent customer responsiveness in some cases.

Results from the Decision Matrix indicated that Freight Forwarders are more advantageous in terms of weight handling and transportation cost, whereas Express/Courier providers excel in quality and service performance. Overall, the findings suggest that Freight Forwarder services are more suitable for shipments exceeding 60 kilograms, while Express/Courier services are better suited for shipments weighing less than 60 kilograms.

The outcomes of this study provide practical guidance for industrial operators in making effective and cost-efficient decisions when selecting transportation service providers.

Keywords: Transportation, Freight Forwarder, Express/Courier, SWOT Analysis, Decision Matrix

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจอีคอมเมิร์ซของประเทศไทยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA, 2020) ระบุว่า ประเทศไทยมีมูลค่าตลาดอีคอมเมิร์ซสูงที่สุดในภูมิภาคอาเซียน โดยเพิ่มจากประมาณ 3,000 ล้านบาทในปี 2561 เป็นกว่า 4,000 ล้านบาทในปี 2562 การเติบโตดังกล่าวส่งผลให้ความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับบริบทการแข่งขันทางธุรกิจในยุคการค้าเสรีที่องค์กรจำเป็นต้องบริหารจัดการต้นทุน ค่าขนส่ง และคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึงและสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในระยะยาว

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ คือ การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการควบคุมต้นทุน ระยะเวลาในการขนส่ง และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (พิชาภพ พูนเพิ่ม, 2559) นอกจากนี้ การจัดการโลจิสติกส์ยังถือเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าและบริการ โดยเฉพาะในมิติของ “คุณค่า” ที่ลูกค้าได้รับจากความเร็ว ความถูกต้อง และความปลอดภัยของการขนส่ง ซึ่งองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (วิชาญ ชัยจรัส, 2549)

ในปัจจุบัน การขนส่งทางอากาศได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีข้อได้เปรียบด้านเวลาและความปลอดภัย (รัตน บัญเลิศพรพิสุทธิ, 2561) โดยสามารถแบ่งผู้ให้บริการออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ Freight Forwarder ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร เหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าที่มีปริมาณมาก และ Express/Courier ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งแบบเร่งด่วนที่เน้นความเร็วและความตรงต่อเวลา การเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการทั้งสองรูปแบบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะและน้ำหนักของสินค้า ต้นทุนและค่าใช้จ่าย รวมถึงระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นตัวแปรสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แม้งานวิจัยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเร็ว ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และราคาในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า แต่ยังมี ช่องว่างทางงานวิจัยที่สำคัญ กล่าวคือ งานวิจัยจำนวนมากยังขาดการประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์แบบผสมผสาน เช่น การวิเคราะห์ SWOT ร่วมกับการตัดสินใจเชิงระบบด้วย Decision Matrix เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังพบว่าการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับ “น้ำหนักสินค้า” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดต้นทุนและความเหมาะสมของรูปแบบบริการ ยังได้รับการศึกษาอย่างจำกัด โดยเฉพาะการเชื่อมโยงน้ำหนักสินค้าเข้ากับการเลือกใช้บริการระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier อย่างชัดเจน

ยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมักวิเคราะห์ปัจจัยแบบแยกส่วน และยังขาดการบูรณาการปัจจัยหลายด้านเข้าด้วยกันเพื่อพัฒนาเป็น แนวทางหรือโมเดลการตัดสินใจเชิงระบบ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในระดับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs หรือบริษัทผู้ผลิตที่ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจเบื้องต้นที่พบว่า บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรหลายแห่งยังไม่มีเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ การส่งมอบสินค้าไม่เป็นไปตามแผน และอาจทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น

ดังนั้น การพัฒนา เกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศที่มีโครงสร้างชัดเจนและอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการให้มีความเหมาะสมกับลักษณะสินค้าและข้อจำกัดทางธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ SWOT Analysis เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการแต่ละรูปแบบ และ Decision Matrix Analysis เพื่อเปรียบเทียบทางเลือกอย่างเป็นระบบบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงปริมาณด้านต้นทุนและระยะเวลาในการให้บริการ อันจะนำไปสู่แนวทางการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงปฏิบัติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดเด่นและจุดด้อยของผู้ให้บริการ Freight Forwarder และ Express/Courier
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เหมาะสมในการเลือกใช้บริการ Freight Forwarder และ Express/Courier
3. เพื่อเปรียบเทียบผู้ให้บริการระหว่าง Freight Forwarder กับ Express/Courier

นิยามศัพท์

1. Freight Forwarder หมายถึง ตัวแทน หรือบริษัท ที่ทำหน้าที่แทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออกสินค้า มีความรับผิดชอบและจัดการเรื่องขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีหน้าที่ตั้งแต่การจองเครื่องบิน การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินการพิธีการศุลกากรทั้งขาเข้าและขาออก รวมไปถึงการจัดการเอกสารที่จำเป็น
2. Express หรือ Courier หมายถึง บริษัทเอกชนที่ให้บริการขนส่งพัสดุหรือเอกสารที่มีความเร่งด่วน มีระบบการติดตามสถานะพัสดุแบบเรียลไทม์ และให้บริการที่หลากหลาย เช่น DHL Express
3. น้ำหนักรวม (Gross weight) หมายถึง น้ำหนักรวมของสินค้าและบรรจุภัณฑ์
4. น้ำหนักสุทธิ (Net weight) หมายถึง น้ำหนักของสินค้าเพียงอย่างเดียว
5. น้ำหนักตามปริมาตร (Volumetric Weight) หมายถึง น้ำหนักที่เกิดจากการนำ ความกว้าง ความยาว ความสูง มาคูณกันและหารด้วยค่าคงที่ที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ คำนวณมาเพื่อใช้เปรียบเทียบกับน้ำหนักรวม (Gross Weight) เพื่อใช้คำนวณค่าบริการขนส่ง
6. ขนาดของบรรจุภัณฑ์ (Dimension) หมายถึง ขนาดของบรรจุภัณฑ์ที่มีมิติประกอบด้วย ความกว้าง ความยาว และความสูง
7. ค่าคงที่ที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ หมายถึง ค่ามาตรฐานสากลในอุตสาหกรรมการขนส่ง เช่น 5,000 หรือ 6,000
8. ปริมาณสินค้า (Quantity) หมายถึง ปริมาณหรือจำนวนสินค้า

ขอบเขตการวิจัย

1. กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา
ศึกษาปัจจัยที่ใช้เลือกบริการขนส่งระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier
วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของบริการทั้งสองประเภทในด้านต้นทุน เวลาในการจัดส่ง และลักษณะของสินค้ากำหนดขอบเขตด้านพื้นที่
2. กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่
ศึกษาข้อมูลในบริษัท Freight Forwarder และ Express/Courier ที่ประกอบการในประเทศไทย โดยเฉพาะในบริษัทที่มีการใช้งานบริการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ
3. กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลา
ทำการรวบรวมข้อมูลการจัดส่งสินค้าจริงของบริษัท ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลน้ำหนักกับค่าบริการจากผู้ให้บริการ Freight Forwarder และ Express/Courier ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม ในปี พ.ศ. 2567
4. กำหนดขอบเขตด้านข้อจำกัด
งานวิจัยฉบับนี้ไม่ครอบคลุมถึงการขนส่งระดับส่วนบุคคลและไม่ครอบคลุมถึงสินค้าพิเศษที่มีข้อกำหนดเฉพาะ เช่น สินค้าอันตราย สินค้าควบคุม หรือสินค้าที่ต้องการอุณหภูมิพิเศษ

5. กำหนดขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier ซึ่งบุคลากรดังกล่าวสังกัดอยู่ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรผ้า และบุคลากรดังกล่าวต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทสัญชาติเกาหลีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและเขตประกอบการอุตสาหกรรมบริเวณ ตำบลมาบียงพร, ตำบลแม่น้ำคู้, ตำบลปลวกแดง และตำบลตาสิทธิ์ อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง รวมทั้งสิ้นประมาณ 20 บริษัท

6. กำหนดขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรจำนวน 20 ท่านจาก 20 บริษัท เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา และใช้บริการสำหรับการขนส่งสินค้าทั่วไป (General Cargo) เท่านั้น

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้ตรงประเด็น และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ หรือการจัดซื้อจัดหา (Logistics/Purchasing/Procurement/Shipping) ในบริษัท
2. มีประสบการณ์ในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier อย่างน้อย 1 ครั้งภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา
3. ใช้บริการขนส่งสินค้าเฉพาะประเภททั่วไป (General Cargo) โดยไม่รวมถึงสินค้าอันตราย สินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ หรือสินค้าประเภทพิเศษอื่น ๆ
4. มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโลจิสติกส์ การนำเข้า/ส่งออก หรือด้านที่เกี่ยวข้อง มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี
5. เป็นบุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรผ้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทสัญชาติเกาหลีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและเขตประกอบการอุตสาหกรรมในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน และลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการแต่ละประเภท อันจะนำไปสู่การกำหนดเกณฑ์คัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การทบทวนวรรณกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและพัฒนาเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนต่อไป

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า

จิตรา นุช รักสัจจา (2550) อธิบายว่า “การขนส่ง” หมายถึง การนำสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง เพื่อส่งมอบให้ถึงผู้รับ ซึ่งเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการเคลื่อนย้ายสินค้า บุคคล หรือสัตว์ โดยมีบทบาทต่อทุกกระบวนการของธุรกิจ ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบจนถึงการกระจายสินค้า ทั้งนี้ ต้นทุนด้านการขนส่ง ถือเป็นต้นทุนหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์ สุปราณี บุญชอบ (2559) เสริมว่า การขนส่งก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่และเวลา โดยแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบหลัก ได้แก่ (1) การขนส่งทางถนน, (2) ทางราง, (3) ทางน้ำ, (4) ทางอากาศ และ (5) ทางท่อ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีความเหมาะสมแตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า ณัฐวดี กิรติศิริ (2564) ชี้ว่า โลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญในกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) โดยครอบคลุมกิจกรรมด้านการขนส่ง คลังสินค้า การรวมขนส่ง การกระจายสินค้า และการบริหารสินค้าคงคลัง ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้แบบจำลอง SCOR (Supply Chain Operations Reference Model) เพื่อวัดและปรับปรุงประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในองค์กร SCOR Model แบ่งกิจกรรมหลักออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (1) การวางแผน (Plan), (2) การจัดซื้อจัดหา (Source), (3) การผลิต (Make), (4) การขนส่ง (Deliver), (5) โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Return) และ (6) การสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถวัดประสิทธิภาพภาพรวมของห่วงโซ่อุปทานได้อย่างเป็นระบบ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับต้นทุนด้านการขนส่ง

ฐิติรัตน์ มีมาก และคณะ (2563) อธิบายว่า โลจิสติกส์หมายถึงกระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในด้านเวลา ปริมาณ คุณภาพ และต้นทุน กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2563) ระบุว่า โลจิสติกส์เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ โดยเฉพาะในด้าน การลดต้นทุนรวมของระบบขนส่ง ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 หมวดหลัก ได้แก่ ต้นทุนการให้บริการลูกค้า, ต้นทุนการขนส่ง, ต้นทุนคลังสินค้า, ต้นทุนระบบข้อมูลและคำสั่งซื้อ, ต้นทุนจากขนาดการผลิตหรือสั่งซื้อ, และต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลัง ต้นทุนเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ หากบริหารจัดการได้ดีจะช่วยเพิ่มความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ

ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ (2557) ระบุว่า การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นวิธีที่รวดเร็วและตรงต่อเวลาที่สุด เหมาะสำหรับสินค้าที่เน่าเสียง่าย น้ำหนักเบา มีมูลค่าสูง หรือจำเป็นต้องจัดส่งเร่งด่วน แม้จะมีต้นทุนสูงกว่ารูปแบบอื่น แต่ตอบโจทย์สินค้าที่ต้องการความปลอดภัยและความแม่นยำสูง ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สายการบิน (Airlines/Carrier), ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Forwarder), ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุทางอากาศ (Air Courier), และ ผู้ให้บริการพัสดุไปรษณีย์อากาศ (Air Parcel Post) นิธิกร บัวชม (2565) เสริมว่า การขนส่งทางอากาศเหมาะกับสินค้าที่ต้องการความเร็วและปลอดภัยสูง เช่น ยา อะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ หรือสินค้าฟุ่มเฟือย ขณะที่ ธนิตา ศุภรังสรรค์ (2567) ระบุว่า การขนส่งทางอากาศช่วยลดต้นทุนด้านคลังสินค้าและค่าใช้จ่ายแฝงในระบบโลจิสติกส์ เนื่องจากมีการจัดส่งที่รวดเร็วและสามารถวางแผนได้แม่นยำ

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ Freight Forwarder และ Express/Courier

สุภาวดี คุ่มราชภู่ (2560) ให้ความหมายว่า Freight Forwarder คือบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ส่งออกในการจัดหาและบริหารการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยครอบคลุมการขนส่งหลายรูปแบบ ทั้งทางน้ำ ทางอากาศ และทางบก นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2565) อธิบายว่า Freight Forwarder เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ส่งสินค้าและผู้ให้บริการขนส่ง ทำหน้าที่จัดการเอกสาร พิธีการศุลกากร และการ

วางแผนโลจิสติกส์แบบครบวงจร ซึ่งช่วยลดภาระและความซับซ้อนในการดำเนินงานของผู้ส่งออก สุนทรีย พุฒิวิธ (2563) แบ่งบทบาทของ Freight Forwarder ออกเป็น 9 ด้าน เช่น ตัวแทนออกของ (Customs Broker), ธุรกิจตัวแทนขนส่ง, การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport), และการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์ ในส่วนของ Express/Courier Services กาญจนา กระจำงสุวรรณ (2563) อธิบายว่า เป็นบริการขนส่งด่วนที่มุ่งเน้นความรวดเร็วและความแม่นยำ ครอบคลุมการนำเข้า-ส่งออก ดำเนินพิธีศุลกากร และติดตามสถานะสินค้าแบบเรียลไทม์ บริการดังกล่าวตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่ต้องการจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาสั้น เช่น เอกสาร สินค้าตัวอย่าง หรือสินค้าที่ต้องส่งถึงลูกค้าทันกำหนด

5. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Matrix Analysis)

กฤษณันต์ คงธนโกศล (2566) อธิบายว่า Decision Matrix Analysis หรือ Pugh Matrix เป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจโดยเปรียบเทียบทางเลือกหลายทางตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด โดยอาศัยการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักของแต่ละปัจจัย Loretta Apel (1996) เสริมว่า เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีตรรกะ และลดอคติในการเลือก โดยเฉพาะเมื่อมีปัจจัยหลายด้านที่ต้องพิจารณาพร้อมกัน

6. แนวคิดและทฤษฎี SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง (Strengths), จุดอ่อน (Weaknesses), โอกาส (Opportunities) และ อุปสรรค (Threats) ขององค์กร เพื่อช่วยในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจอย่างเหมาะสม โดยในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้ SWOT เพื่อระบุปัจจัยภายในและภายนอกของผู้ให้บริการ Freight Forwarder และ Express/Courier ซึ่งจะนำไปเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณผ่าน Decision Matrix ในลำดับต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าในหลายอุตสาหกรรม โดยเน้นทั้งด้านต้นทุน คุณภาพการบริการ ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

วิชารัช สัญญาลักษณ์ฤทัย (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการขนส่งในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการ โดยเฉพาะ “ความตรงต่อเวลา” และ “ความน่าเชื่อถือ” ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในกรอบแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเองให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนและกระบวนการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง

ดวงใจ จันทร์ตาแสง (2558) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกให้ความสำคัญกับปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พื้นที่จัดเก็บสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงมิติของทั้ง ต้นทุนและคุณภาพการบริการ

ในอุตสาหกรรมอาหาร ช่อทิพย์ ศรีสุวรรณ (2559) ใช้เทคนิค AHP เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่สาม (3PL) พบว่าปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ “ความปลอดภัยของอาหาร” รองลงมาคือ “การบริหารจัดการคลังสินค้า” และ “ระบบเทคโนโลยี” ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความปลอดภัยมากกว่าราคา

ในขณะที่ พิชามพ พูนเพิ่ม (2559) ใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อวิเคราะห์มิติในการประเมินผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยสรุปได้ 4 มิติหลัก คือ การเงิน บุคลากร การปฏิบัติการ และนโยบาย ซึ่งครอบคลุมทั้งต้นทุน ประสิทธิภาพ และความยั่งยืนในการให้บริการ

ธนสาร พานิชยากรณ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำพบว่า “ราคา” และ “เวลาในการขนส่ง” เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Nordås et al. (2006) ที่ระบุว่า ความล่าช้าในการขนส่งส่งผลต่อโอกาสทางการค้าโดยตรง

ยุทธวัตร ประโมจน์ (2563) วิเคราะห์แนวทางการลดต้นทุนการขนส่งโดยใช้ SWOT และ PEST Analysis พบว่า “วิธีการวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method)” เป็นเครื่องมือที่ช่วยลดระยะทางและเวลาขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปภาวรินทร์ เมืองจันทัก (2563) ศึกษาโมเดลธุรกิจของบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ผ่านแนวคิด Business Model Canvas พบว่าปัจจัยความสำเร็จคือการดำเนินธุรกิจแบบครบวงจรและการจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน

บุลาภรณ์ บุญด้วง (2564) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการดำเนินพิธีการนำเข้าและส่งออก พบว่าปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการให้บริการ และความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ

ศรัณยา สมใจ (2565) และ รัญนรีภักดิ์ วาดี (2565) ต่างใช้เทคนิค AHP เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย พบว่า “ด้านคุณภาพและความยั่งยืน” เป็นองค์ประกอบหลักในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ยุคใหม่ โดยเฉพาะปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ในมุมมองต่างประเทศ Lambert และ Cooper (2000) ได้เสนอกรอบแนวคิดด้านองค์ประกอบการบริหารห่วงโซ่อุปทาน (SCM Components) เช่น ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และการตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์คัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งเชิงยุทธศาสตร์ได้

Nordås et al. (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง “เวลาในการขนส่ง” กับ “มูลค่าการค้า” พบว่าการลดระยะเวลาขนส่งสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าได้โดยตรง

ในส่วนของ Jirasunantachai (2010) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการขนส่งสินค้าทางทะเลขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการและตารางเวลาขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988)

สุดท้าย Huang et al. (2019) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งระหว่างประเทศในเอเชียตะวันออก โดยใช้ QFD ร่วมกับ FAHP พบว่าปัจจัยหลักที่ลูกค้าคาดหวังคือ “ค่าบริการที่เหมาะสม” “บริการแบบ Door-to-Door” และ “การตอบสนองที่รวดเร็ว” ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ยุคใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ภายใต้กรอบแนวคิดการตัดสินใจเชิงพหุเกณฑ์ (Multi-Criteria Decision Making: MCDM) และทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Theory) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier

ข้อมูลปฐมภูมิได้จากแบบสอบถามที่พัฒนามาบนพื้นฐานแนวคิดด้านการจัดการโลจิสติกส์และการคัดเลือกผู้ให้บริการ แบ่งเป็นข้อมูลทั่วไปและการประเมินปัจจัยการตัดสินใจ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ข้อมูลทุติยภูมิได้จากเอกสารการขนส่งสินค้าจริง ได้แก่ น้าหนักสินค้า ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการขนส่ง เพื่อเพิ่มความถูกต้องเชิงประจักษ์ของผลการวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรผ้า จังหวัดระยอง คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 20 คน ซึ่งมีประสบการณ์ใช้บริการ Freight Forwarder และ Express/Courier ภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ 2 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนแรกใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการขนส่ง โดยแปลงข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามให้เป็นการประเมินเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงระบบ (David, 2017) ขั้นตอนที่สองใช้การวิเคราะห์ Decision Matrix ซึ่งเป็นเครื่องมือในกลุ่ม MCDM เพื่อจัดลำดับความเหมาะสมของรูปแบบบริการขนส่ง โดยพิจารณาปัจจัยหลายด้านร่วมกัน ได้แก่ น้ำหนักสินค้า ต้นทุน คุณภาพ และการบริการ ตามแนวคิดการตัดสินใจภายใต้หลายเกณฑ์ (Keeney & Raiffa, 1993; Triantaphyllou, 2000)

ผลการวิเคราะห์จากทั้งสองเครื่องมือถูกสังเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทการตัดสินใจของผู้ประกอบการได้จริง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการให้บริการระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier พบว่าผู้ให้บริการทั้งสองรูปแบบมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคแตกต่างกันตามลักษณะการดำเนินงาน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ SWOT เปรียบเทียบระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier

องค์ประกอบ SWOT	Freight Forwarder	Express / Courier	สรุปเปรียบเทียบ
จุดแข็ง (Strengths)	ค่าเฉลี่ย 4.05–4.45 เด่นด้าน “มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านการขนส่งทางอากาศ” (4.45) และ “มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าในปริมาณมากได้อย่างต่อเนื่อง” (4.35)	ค่าเฉลี่ย 4.15–4.50 เด่นด้าน “มีระบบติดตามสถานะสินค้าที่มีประสิทธิภาพ” (4.50) และ “มีเครือข่ายพันธมิตรครอบคลุมในระดับประเทศ/ระหว่างประเทศ” (4.50)	Freight Forwarder เด่นด้าน ศักยภาพเชิงเทคนิคและการจัดการสินค้าปริมาณมาก ส่วน Express/Courier เด่นด้าน เทคโนโลยีและความรวดเร็วในการให้บริการ
จุดอ่อน (Weaknesses)	ค่าเฉลี่ย 2.80–3.20 จุดอ่อนหลักคือ “การให้บริการมีความล่าช้ากว่าที่กำหนด” (3.20) และ “ค่าบริการขนส่งมีราคาสูง” (3.15)	ค่าเฉลี่ย 2.70–3.45 จุดอ่อนหลักคือ “ค่าบริการขนส่งมีราคาสูง” (3.45) และ “ขั้นตอนการประสานงานมีความซับซ้อนและยุ่งยาก” (3.10)	ทั้งสองมีจุดอ่อนร่วมคือ ต้นทุนบริการสูง Freight Forwarder มีข้อจำกัดด้านเวลา ส่วน Express/Courier มีข้อจำกัดด้านการประสานงาน
โอกาส (Opportunities)	ค่าเฉลี่ย 4.20–4.45 โอกาสสูงจาก “การเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ” (4.45) และ “การเปิดเสรีทางการค้า” (4.45)	ค่าเฉลี่ย 4.35–4.55 โอกาสจาก “การเติบโตของอีคอมเมิร์ซ” (4.55) และ “การเปิดเสรีทางการค้า” (4.45)	ทั้งสองได้รับโอกาสจาก เศรษฐกิจดิจิทัลและตลาดอีคอมเมิร์ซ ที่ช่วยเพิ่มปริมาณการขนส่งทั้งในและต่างประเทศ
อุปสรรค (Threats)	ค่าเฉลี่ย 3.80–4.55 อุปสรรคหลักคือ “การแข่งขันด้านราคาจากคู่แข่งรายใหม่” (4.55) และ “ต้นทุนขนส่งทางอากาศเพิ่มสูงขึ้น” (4.30)	ค่าเฉลี่ย 3.85–4.35 อุปสรรคหลักคือ “ความล่าช้าในกระบวนการเอกสาร” (4.35) และ “ต้นทุนขนส่งสูงขึ้น” (4.30)	Freight Forwarder เผชิญ แรงกดดันด้านราคาจากตลาดแข่งขันสูง ส่วน Express/Courier เผชิญ ข้อจำกัดจากระบบเอกสารและต้นทุนดำเนินงาน

จากตาราง 1 พบว่า Freight Forwarder มีความโดดเด่นด้านความเชี่ยวชาญทางเทคนิคและการจัดการสินค้าขนาดใหญ่ เหมาะกับการขนส่งระหว่างประเทศ แต่มีข้อจำกัดด้านต้นทุนและเวลา ในขณะที่ Express/Courier โดดเด่นด้านเทคโนโลยี ความรวดเร็ว และการให้บริการที่สะดวก เหมาะสำหรับสินค้าขนาดเล็กที่ต้องการความเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองรูปแบบยังคงเผชิญความท้าทายร่วมกันด้านต้นทุนขนส่งและการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงจากผู้ให้บริการรายใหม่

ผลการวิเคราะห์ Decision Matrix Analysis

ผลการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ Decision Matrix Analysis เพื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2 ประเภท คือ Freight Forwarder และ Express/Courier ใน 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ น้ำหนักและลักษณะสินค้า ต้นทุนและค่าใช้จ่าย คุณภาพ และการบริการ การกำหนดปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier แบ่งออกเป็น ปัจจัยหลัก และ ปัจจัยรอง โดยกระบวนการในการกำหนดปัจจัยเหล่านี้ได้มาจากการศึกษาข้อมูลจากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ ผลสรุปดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ Decision Matrix เปรียบเทียบระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier

ปัจจัยหลัก	Freight Forwarder (ค่าเฉลี่ยรวม)	Express / Courier (ค่าเฉลี่ยรวม)	สรุปผลการเปรียบเทียบ
1. น้ำหนักและลักษณะสินค้า	4.09	4.07	Freight Forwarder เหมาะกับสินค้าน้ำหนักมาก ขนาดใหญ่ หรือบรรจุในพาเลท เน้นความมั่นคงและปลอดภัยในการขนส่ง ส่วน Express/Courier เหมาะกับสินค้า น้ำหนักเบาและต้องการความเร็วในการจัดส่ง
2. ต้นทุนและค่าใช้จ่าย	4.37	4.14	Freight Forwarder มีความยืดหยุ่นด้านราคา สามารถต่อรองได้ มีระบบเครดิต และใบกำกับภาษีที่ชัดเจน เหมาะกับสินค้าปริมาณมากหรือระยะทางไกล ส่วน Express/Courier เหมาะกับการขนส่งที่มีน้ำหนักเบาและต้องการต้นทุนคงที่
3. คุณภาพ	4.60	4.62	Express/Courier ได้คะแนนสูงกว่าในด้านคุณภาพ โดยเฉพาะระบบติดตามสถานะ ความปลอดภัยของสินค้า และความตรงต่อเวลา ส่วน Freight Forwarder เด่นในด้านทักษะพนักงานและมาตรฐานการจัดการสินค้าขนาดใหญ่
4. การบริการ	4.36	4.54	Express/Courier มีความได้เปรียบในเรื่องความเร็วในการตอบสนอง การติดตามสถานะ และบริการหลังการขาย ส่วน Freight Forwarder เด่นเฉพาะด้านการให้บริการหลังการจัดส่ง
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกปัจจัย	4.36	4.34	Freight Forwarder ได้คะแนนรวมสูงกว่าเล็กน้อย เหมาะสำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักมากและต้องการควบคุมต้นทุนในระยะยาว ขณะที่ Express/Courier มีความเหมาะสมโดยรวมในด้านความเร็วและบริการที่ตอบโจทย์ธุรกิจยุคใหม่

จากตาราง 2 จากผลการวิเคราะห์ Decision Matrix โดยรวมพบว่า Freight Forwarder มีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงกว่าเล็กน้อย (4.36) เมื่อเทียบกับ Express/Courier (4.34)

โดย Express/Courier ได้เปรียบด้าน คุณภาพและบริการลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในธุรกิจที่เน้นความเร็วและความยืดหยุ่น ส่วน Freight Forwarder มีจุดแข็งในด้าน ต้นทุนและการจัดการสินค้าขนาดใหญ่ ซึ่งเหมาะกับการขนส่งสินค้าปริมาณมาก

ดังนั้น การเลือกใช้บริการควรพิจารณาจากลักษณะสินค้าและเป้าหมายทางธุรกิจเป็นสำคัญ โดยในภาพรวม Express/Courier เป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่าเล็กน้อยในสภาวะการแข่งขันปัจจุบัน การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติภูมิและการเชื่อมโยงผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลสถิติภูมิจากระบบฐานข้อมูลของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องซักผ้า ซึ่งเคยใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบ Freight Forwarder และ Express/Courier เพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ กับผลจากแบบสอบถาม โดยข้อมูลประกอบด้วยน้ำหนักสินค้า ประเภทสินค้า รูปแบบการขนส่ง ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาการจัดส่ง ครอบคลุมบริษัทตัวอย่างจำนวน 20 แห่ง รวมข้อมูลการจัดส่ง 200 ชิปเมนต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า Express/Courier มักใช้กับสินค้าน้ำหนักเบา (ไม่เกิน 45 กิโลกรัม) และเน้นความเร็ว โดยเฉพาะสินค้ากลุ่ม Spare Parts ที่มีผลต่อการเดินสายการผลิตในโรงงาน เนื่องจากระบบขนส่งลักษณะนี้มีข้อได้เปรียบด้านความเร็ว ความแน่นอนของระยะเวลา และขั้นตอนศุลกากรที่ไม่ซับซ้อน ขณะที่ต้นทุนเฉลี่ยต่อชิปเมนต์อยู่ในช่วง 4,000–38,000 บาท ซึ่งต่ำกว่า Freight Forwarder อย่างมีนัยสำคัญในช่วงน้ำหนักต่ำกว่า 60 กิโลกรัม

ในทางตรงกันข้าม การใช้บริการ Freight Forwarder เหมาะสมกับสินค้าที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัมขึ้นไป โดยพบว่ากว่าครึ่งของข้อมูลอยู่ในช่วงน้ำหนัก 100–2,400 กิโลกรัม ซึ่งเหมาะกับการรวม

โหลด (Consolidation) หรืองานขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ที่ต้องการประสิทธิภาพด้านต้นทุน ต้นทุนรวมต่อชิปเมนต์อยู่ในช่วง 23,000–135,000 บาท แต่เมื่อคำนวณต้นทุนต่อกิโลกรัมจะต่ำกว่า Express/Courier อย่างชัดเจน

เมื่อเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่า การเลือกใช้บริการ Express/Courier สอดคล้องกับ จุดแข็ง (Strengths) ด้านความรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่วน Freight Forwarder สอดคล้องกับ จุดแข็ง ด้านความคุ้มค่าต่อปริมาณสินค้า และ โอกาส (Opportunities) ในการลดต้นทุนรวมของกระบวนการนำเข้าในระยะยาว ขณะที่ จุดอ่อน (Weaknesses) ของแต่ละรูปแบบอยู่ที่ข้อจำกัดด้านน้ำหนักสินค้าและระยะเวลาการจัดส่งตามลำดับ

นอกจากนี้ จากผลการประเมินด้วยเครื่องมือ Decision Matrix Analysis พบว่า ปัจจัย “น้ำหนักและลักษณะของสินค้า” และ “ต้นทุนการขนส่ง” มีค่าน้ำหนักการตัดสินใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มจากข้อมูลสถิติที่มีระบุว่า บริษัทมักเลือก Express/Courier สำหรับสินค้าน้ำหนักเบา และ Freight Forwarder สำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัมขึ้นไป การเชื่อมโยงผลทั้งสามส่วนจึงชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่าง ต้นทุน และ เวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการโลจิสติกส์โดยรวม

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญตาม “น้ำหนักสินค้า” ซึ่งเป็นปัจจัยกำหนดความเหมาะสมของรูปแบบบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาร่วมกับต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากบริษัทตัวอย่างจำนวน 20 บริษัท พบว่า Freight Forwarder มีความเหมาะสมสูงกว่าสำหรับการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัม เนื่องจากสามารถบริหารจัดการต้นทุนต่อหน่วยได้ดีกว่าผ่านการรวมโหลดและการวางแผนการขนส่งล่วงหน้า ขณะที่ Express/Courier แสดงถึงความได้เปรียบอย่างชัดเจนในการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักไม่เกิน 60 กิโลกรัม โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความแม่นยำในการจัดส่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อความต่อเนื่องของกระบวนการผลิต

การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ด้วย SWOT Analysis สนับสนุนผลการตัดสินใจดังกล่าว โดย Freight Forwarder มีจุดแข็งด้านต้นทุนและความยืดหยุ่นในการจัดการสินค้าปริมาณมาก ในขณะที่ Express/Courier มีจุดแข็งด้านเทคโนโลยี ระบบติดตามสถานะ และความน่าเชื่อถือด้านเวลา อย่างไรก็ตาม Express/Courier มีข้อจำกัดด้านต้นทุนเมื่อพิจารณาการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักสูง เมื่อบูรณาการผลการวิเคราะห์ด้วย Decision Matrix Analysis พบว่าสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงระบบในการสนับสนุนการตัดสินใจเลือกรูปแบบบริการขนส่งได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยช่วยลดความคลุมเครือในการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนและเวลาในระบบโลจิสติกส์ขององค์กร

อภิปรายผล

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นกระบวนการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ โดยผู้ประกอบการพิจารณาปัจจัยด้านน้ำหนักสินค้า ต้นทุน ระยะเวลา และคุณภาพการให้บริการร่วมกัน มากกว่าการใช้ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงลำพัง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (Multi-Criteria Decision Making: MCDM) ซึ่งอธิบายว่าการ

ตัดสินใจเชิงธุรกิจในบริบทที่ซับซ้อนจำเป็นต้องประเมินทางเลือกภายใต้เกณฑ์หลายมิติอย่างเป็นระบบ (Saaty, 1980)

ผลการเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการพบว่า Freight Forwarder มีความเหมาะสมมากกว่าสำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักมากหรือมีปริมาณสูง เนื่องจากสามารถควบคุมต้นทุนต่อหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่มีการวางแผนการขนส่งล่วงหน้า ข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด Economies of Scale ในระบบโลจิสติกส์ (Ballou, 2004) ซึ่งระบุว่า การเพิ่มปริมาณการขนส่งช่วยลดต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วย และสะท้อนบทบาทของ Freight Forwarder ในการสร้างประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างมากกว่าความรวดเร็ว

ในทางตรงกันข้าม Express/Courier แสดงถึงความสามารถได้เปรียบด้านความเร็ว ความแน่นอนของระยะเวลา และระบบติดตามสถานะ ซึ่งเหมาะสมกับสินค้าที่มีน้ำหนักเบาและมีความเร่งด่วน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของกระบวนการผลิต ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลาในระบบโลจิสติกส์ของ Mentzer et al. (2001) ซึ่งชี้ว่าคุณภาพด้านบริการมีบทบาทสำคัญต่อการลดความเสี่ยงเชิงการดำเนินงานมากกว่าการมุ่งลดต้นทุนเพียงอย่างเดียว

ความแตกต่างในการเลือกใช้บริการตามน้ำหนักและลักษณะของสินค้า ยังสะท้อนแนวคิด Bounded Rationality ของ Simon (1977) ที่อธิบายว่าผู้ประกอบการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดด้านข้อมูล เวลา และทรัพยากร ส่งผลให้เลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในบริบทเฉพาะ มากกว่าทางเลือกที่ดีที่สุดในเชิงทฤษฎี

ในเชิงวิชาการ งานวิจัยนี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ โดยนำเสนอการบูรณาการ SWOT Analysis และ Decision Matrix Analysis ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณจากการขนส่งจริง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเลือกรูปแบบบริการขนส่งระหว่าง Freight Forwarder และ Express/Courier อย่างเป็นระบบ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่มักวิเคราะห์ปัจจัยแบบแยกส่วน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดด้านขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมเดียว งานวิจัยในอนาคตควรขยายไปยังอุตสาหกรรมอื่นเพื่อเพิ่มความครอบคลุมและความแข็งแกร่งเชิงทฤษฎีของผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม

ควรนำผลการวิเคราะห์ Decision Matrix มาใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่ง โดยพิจารณาปัจจัยด้านน้ำหนักสินค้า ต้นทุนรวม และระยะเวลาอย่างรอบด้าน รวมทั้งใช้กลยุทธ์การขนส่งแบบผสมผสาน เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและลดต้นทุนรวมของโลจิสติกส์ และยังสามารถนำผลการวิเคราะห์จาก SWOT, Decision Matrix และข้อมูลชีพเม้นต์จริง มาสร้างเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งได้

2. สำหรับผู้ให้บริการขนส่ง

Freight Forwarder ควรพัฒนาเทคโนโลยีติดตามสถานะและเพิ่มความรวดเร็วในการขนส่ง เพื่อแข่งขันกับบริการด่วน

Express/Courier ควรปรับโครงสร้างต้นทุนและเสนอแพ็คเกจสำหรับสินค้าน้ำหนักมาก เพื่อขยายฐานลูกค้าในภาคอุตสาหกรรม

3. สำหรับหน่วยงานภาครัฐและนโยบายด้านโลจิสติกส์

ควรสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการขนส่งและระบบศุลกากรให้มีความรวดเร็ว รวมถึงส่งเสริมระบบ Digital Logistics Platform เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประเมินต้นทุนและตัดสินใจเลือกบริการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา กระจำงสุวรรณ. (2563). การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของแผนกพิธีการศุลกากรขาเข้า บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 6(2), 5–18.
- ณัฐวดี กิรติศิริ. (2564). การพัฒนาตัวแบบต้นทุนโลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมขนส่ง. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 16(2), 34–48.
- ณิธิกร บัวชม. (2565). แนวทางการพัฒนาพื้นที่การขนส่งทางอากาศสู่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(4), 223–234.
- ดวงใจ จันทร์ดาแสง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ: กรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพฯ. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 5(3), 52–65.
- รัตนา บุญเลิศพรพิสุทธิ. (2561). แผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 9(1), 141–149.
- นพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ: กรณีศึกษาบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล XYZ จำกัด. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(9), 275–283.
- บุลลภรณ์ บุญด้วง. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการดำเนินพิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางเรือด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปราณี บุญชอบ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของบริษัท อ่าวอุดมสหกิจ จำกัด: กรณีศึกษาลูกค้าบริษัทข้ามชาติ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโลก). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทรี พุฒิวรรณ. (2563). ศึกษาความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 16(56), 65–74.
- สุภาวดี คุ่มราษฎร์. (2560). การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้า: มุมมองผู้ส่งออก. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(2), 215–229.
- Ballou, R. H. (2004). *Business logistics/supply chain management: Planning, organizing, and controlling the supply chain* (5th ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Cao, M. (2010). Supply chain collaborative advantage: A firm's perspective. *Papers in Regional Science*, 89(3), 565–583.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.), Chapter 4: Measuring logistics costs and performance (pp. 69–90). Pearson Education.

- Dowling, L., & Haddud, A. (2025). The impacts of digitisation on freight forwarders within the shipping industry. *Operations and Supply Chain Management*, 18(2), 239–254.
- David, F. R. (2017). *Strategic management: A competitive advantage approach*. Pearson.
- ETDA (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์). (2563). ตีสนิท อีคอมเมิร์ซ.
<https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr/Dataprotect.aspx>
- Gorry, G. A., & Scott Morton, M. S. (n.d.). *A framework for management information systems*.
<https://www.albany.edu/~gc227838/ist611/decision.pdf>
- Jirasunantachai, J. (2010). *Customer satisfaction with the service quality of a sea freight forwarder in Thailand*. Assumption University.
- Keeney, R. L., & Raiffa, H. (1993). *Decisions with multiple objectives: Preferences and value tradeoffs*. Cambridge University Press.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Moon, M. A. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Qin, H. (2014). The freight consolidation and containerization problem. *European Journal of Operational Research*, 234(1), 37–48.
- Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process: Planning, priority setting, resource allocation*. McGraw-Hill.
- Sheng Teng Huang, H., et al. (2019). Service quality evaluation of international freight forwarders: An empirical research in East Asia. *Journal of Shipping and Trade*, 4, 1–16.
- Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99–118.
- Turpin, S. M., & Marais, M. A. (2547). *Decision-making: Theory and practice*. ORiON, 20(2), 143–160. <http://www.orssa.org.za>
- Triantaphyllou, E. (2000). *Multi-criteria decision making methods: A comparative study*. Springer.