



แนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่งสำหรับ
ผู้ประกอบการโลจิสติกส์



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565



**GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENTS OF LOGISTICS OPERATIONS
CAPABILITY FOR LOGISTICS ENTREPRENEURS**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
IN MANAGEMENT OF LOGISTICS**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2022**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

แนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่งสำหรับ
ผู้ประกอบการโลจิสติกส์

โดย
เสกฐฎุฒิ เย็นเขือก

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2565

ผศ.ดร.พัตน์ พิธิษฐเกษม
ประธานกรรมการสอบ

ดร.ไชยรัช เมฆแก้ว
กรรมการ

ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ. ร.ต. หญิง ดร. วรณี สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

22 สิงหาคม 2565

Thesis entitled

**GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENTS OF LOGISTICS OPERATIONS
CAPABILITY FOR LOGISTICS ENTREPRENEURS**

by

SETTAWUT YENYUAK

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Science in Management of Logistics

Rangsit University
Academic Year 2022

Asst.Prof. Phat Pisitkasem, Ph.D.

Examination Committee Chairperson

Chairat Mekkaew, D.B.A.

Member

Chanakiat Samanbutra, Ph.D.

Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

August 22, 2022

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ท่านดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์ อธิการบดีกิตติคุณ มหาวิทยาลัยรังสิต ผู้ให้ความเมตตาสนับสนุนทุนการศึกษาทำให้สามารถสำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต เพื่อจักได้นำความรู้ ความสามารถไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ดังปณิธาน มหาวิทยาลัยรังสิต ที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณค่าสู่สังคม

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านอาจารย์ ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณท่านประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.พัฒน์ พิธิษฐเกษม ในความกรุณาที่ดูแลผู้วิจัยตั้งแต่ปริญญาตรี จนสำเร็จในระดับมหาบัณฑิต ขอขอบพระคุณท่าน อาจารย์ ดร. ไชยรัช เมฆแก้ว กรรมการสอบที่กรุณาให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มคุณค่าในวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ เสฐฐ คำวรรณ ที่กรุณาช่วยอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สำเร็จลุล่วงด้วยดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เฉลิมพร เข็นเขือก มารดาผู้เป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย เป็นกำลังสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยได้เติบโต มีความรู้ และสำเร็จการศึกษามาโดยตลอด

เสฐฐวุฒิ เข็นเขือก

ผู้วิจัย

6305034 : เสถียรวุฒิ เข็นเขือก
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : แนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง
 สำหรับผู้ประกอบการ โลจิสติกส์
 หลักสูตร : วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการดำเนินงาน ในงาน โลจิสติกส์ การขนส่ง 2) ระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง สำหรับเป็นข้อมูล สารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์การขนส่ง โดยใช้ วิธีการเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แล้วนำผลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มีตำแหน่งพนักงาน ปฏิบัติงาน และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-6 ปี โดยผลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขนส่ง และ ด้านการกระจายสินค้าและด้านการดำเนินงานตามลำดับ ส่วนด้านศักยภาพพนักงานพบว่าด้านความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีผลสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการดำเนินงานด้านบริการ ด้านการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า ด้านระบบการดำเนินงาน และ ศักยภาพพนักงานด้านความรู้ ความสามารถ และด้านความเชี่ยวชาญ ในภาพรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรตระหนักในความสำคัญของการเพิ่มศักยภาพพนักงานด้วยการส่งเสริม การเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยเฉพาะการสร้าง คุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว คุ่มค่า ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรให้เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด อันจะสร้าง ความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 131 หน้า)

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การขนส่ง, การดำเนินงาน, ศักยภาพ, ความสำเร็จ, ผู้ประกอบการ

ลายมือชื่อนักศึกษา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6305034 : Settawut Yenyuak
 Thesis Title : Guidelines for the Developments of Logistics Operations Capability for
 Logistics Entrepreneurs
 Program : Master of Science in Management of Logistics
 Thesis Advisor : Chanakiat Samanbutra, Ph.D.

Abstract

This research aimed to (1) examine the levels of logistics operations and (2) evaluate the levels of people capability in logistics operations. The information obtained was for logistic entrepreneurs and other interested parties. This was quantitative research. Simple random selection was used to choose samples of 350 informants for data collection. The tool for research was a questionnaire. For data analysis, descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation were used, as well as inferential statistics such as the t-test, F-test, and regression analysis.

The findings revealed that the majority of responders were men under 30 years old with a bachelor's degree and a salary between 20,000 and 30,000 baht, according to the data. They were an employee with between three and six years of experience. Customer service had the greatest average degree of logistics operations, followed by logistics and distribution and operations accordingly. Concerning employee potential, it was discovered that knowledge and competence were, on average, greater than operational expertise. At the 0.05 level of statistical significance, the testing of hypotheses revealed that gender, education, and income had varying effects on logistical operations based on personal aspects. All characteristics of the operating system and employee potential in terms of knowledge, competence, and expertise were statistically connected with the effectiveness of transportation logistics operations at a significance level of 0.05. Therefore, entrepreneurs should recognize the significance of empowering employees by promoting learning and exchanging operational information to develop the operating system, particularly the quality of services, in order to respond to the satisfaction of service recipients as precisely, rapidly, and cost-effectively as possible, given the organization's existing resources. This will provide the company sustained competitiveness.

(Total 131 pages)

Keywords: Logistics, Operations, Potential, Success, Entrepreneurs

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2	
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง	29
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของบุคลากร	34
2.4 บริบทธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย	38
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการวิจัย	63
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	67
3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	68
บทที่ 4 สรุปผลการวิจัย	72
4.1 สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคล	72
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	82
บทที่ 5 สรุป และ อภิปรายผลการวิจัย	102
5.1 สรุปผลการวิจัย	102
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	105
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	108
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย	120
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	121
บรรณานุกรม	122
ประวัติผู้วิจัย	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	ดัชนีวัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์	3
3.1	จำนวนธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่ง	64
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	72
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	73
4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการศึกษา	73
4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน	73
4.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงานในองค์กร	74
4.6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์ในการทำงาน	74
4.7	ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า	75
4.8	ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง	76
4.9	ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า	77
4.10	ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน	78
4.11	ข้อมูลศักยภาพบุคลากร ด้านความรู้ ความสามารถ	79
4.12	ข้อมูลศักยภาพบุคลากร ด้านความเชี่ยวชาญ	80
4.13	ข้อมูลความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	81
4.14	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	82
4.15	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	82
4.16	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	83
4.17	ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	83
4.18	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	84
4.19	ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างรายได้กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	85
4.21	ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน	85
4.22	ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	86
4.23	ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่งกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	89
4.24	ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	91
4.25	ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงานกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	93
4.26	ผลการทดสอบสมมติฐานศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	95
4.27	ผลการทดสอบสมมติฐานศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	97
4.28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	99

สารบัญรูป

รูปที่

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561- 2580 ฉบับแรกของประเทศไทย ถือเป็นแผนแม่บทหลักในการดำเนินการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ที่มุ่งพัฒนาประเทศให้มีความสามารถทางการแข่งขันจากความเข้มแข็งในทุกภาคส่วนที่เกิดจากการพัฒนาศักยภาพภายในของประเทศไทย จากยุทธศาสตร์หลักที่มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ และกลไกสนับสนุน โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 7 ที่มีสาระสำคัญมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศ เพื่อมุ่งเน้นขยายขีดความสามารถและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถรองรับการขยายตัวและเติบโตทางเศรษฐกิจ อันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคม สร้างความเชื่อมโยงในระดับสากลอย่างเป็นระบบ พัฒนาการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการพร้อมคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาผู้ประกอบการสาขาโลจิสติกส์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพในระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

สำหรับประเทศไทย ได้มีพัฒนาการด้านโลจิสติกส์มาอย่างต่อเนื่องดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ที่ปัจจุบันมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับแรกเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2550 – 2554 มีเป้าหมายสำคัญคือ เพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งและโลจิสติกส์โดยมีระบบเครือข่ายและการบริหารโลจิสติกส์แบบบูรณาการ และ ลดต้นทุนของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจเพื่อการส่งออกและนำเข้า โดยยังคงหลักการสำคัญไว้ในแผนยุทธศาสตร์จนถึงปัจจุบัน ซึ่งผลจากการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ที่ผ่านมาพบว่า ยังมีปัญหาในการดำเนินงานที่สำคัญอันส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ อาทิ แก่ปัญหาในเรื่องระบบสาธารณูปโภค โดยเฉพาะด้านการขนส่ง การพัฒนาธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแก้ไขระเบียบราชการที่เป็นอุปสรรค ซึ่งจากการศึกษาของธนาคารโลก พบว่า ต้นทุนด้านการขนส่งทางเรือที่ลดลงร้อยละ 1

จะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการค้าให้กับผู้ส่งออกได้ถึงร้อยละ 5-8 และหากต้นทุนการขนส่งโดยรวมลดลงร้อยละ 10 จะช่วยเพิ่มปริมาณการค้าได้ถึงร้อยละ 20 รวมถึง การเชื่อมโยงองค์การต่างๆ ในห่วงโซ่อุปทานเข้าด้วยกัน ทำให้ปัจจุบันต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของไทยยังสูงถึงร้อยละ 25-30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ซึ่งสูงกว่าประเทศคู่แข่ง โดยเฉพาะจีนซึ่งมีต้นทุนโลจิสติกส์ประมาณร้อยละ 20 ของ GDP เท่านั้น ทั้งนี้ทางภาครัฐได้ประเมินว่า หากประเทศไทยสามารถลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ลงได้เหลือร้อยละ 10 ของ GDP แล้วจะช่วยทำให้รัฐประหยัดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นได้ถึง 300,000 ล้านบาท และจะทำให้สินค้าของประเทศไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลกเพิ่มขึ้นได้อีกมหาศาล อนึ่ง นอกจากปัญหาเรื่องต้นทุนสินค้าแล้วประเทศไทยยังประสบปัญหาเรื่องขั้นตอนราชการที่ยุ่งยาก ซึ่งทำให้บางครั้งต้องใช้เวลาในการเคลียร์สินค้าที่ท่าเรือ รถไฟ และสนามบิน นานถึง 5 วัน ซึ่งถือว่านานกว่าประเทศคู่แข่งอื่นๆ ในเอเชียไม่ว่าจะเป็นฮ่องกง สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และจีน

ดังปรากฏข้อมูลตามตารางเปรียบเทียบดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (International Logistics Performance Index: LPI) โดยธนาคารโลกในระหว่างปี 2555 – 2559 พบว่า ประเทศไทยอยู่ อันดับที่ 45 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ลดลงจากอันดับที่ 35 ในปี 2559 ทั้งนี้หากพิจารณา เปรียบเทียบองค์ประกอบของเกณฑ์ชี้วัดทั้ง 6 ตัว พบว่า อันดับลดลงเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะ ความตรงต่อเวลาของการบริการ ระบบการติดตาม และตรวจสอบสินค้า ยกเว้น การเตรียมการขนส่ง ระหว่างประเทศที่มีลำดับปรับขึ้นเล็กน้อย นอกจากนี้ ยังพบปัญหาด้านประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกทางการค้าที่มีสาเหตุหลักคือ ประเทศอื่นมีแนวทางการพัฒนากระบวนการและการบูรณาการข้อมูลการนำเข้า ส่งออกสินค้าการพัฒนาระบบ NSW อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าประเทศไทย ที่ผ่านมาแม้ว่า ประเทศไทยสนับสนุนการพัฒนาระบบ National Single Window : NSW ได้ ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอ ไม่สามารถลดจำนวนเอกสารและค่าใช้จ่ายอย่างแท้จริง ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 คำนวณวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ดัชนี วัดประสิทธิภาพ	2555 คะแนน (อันดับ)	2557 คะแนน (อันดับ)	2559 คะแนน (อันดับ)	2561 คะแนน (อันดับ)
1. พิธีการศุลกากร	2.96 (42)	3.21 (36)	3.11 (46)	3.14 (36)
2. โครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.08 (44)	3.40 (30)	3.12 (46)	3.14 (41)
3. การเตรียมการขนส่งระหว่าง ประเทศ	3.21 (35)	3.30 (39)	3.37 (38)	3.46 (25)
4. สมรรถนะผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งภาครัฐและธุรกิจ	2.98 (49)	3.29 (38)	3.14 (49)	3.41 (32)
5. ระบบการติดตามและ ตรวจสอบสินค้า	3.18 (45)	3.45 (33)	3.20 (50)	3.81 (28)
6. ความตรงต่อเวลาของการ บริการ	3.63 (39)	3.96 (29)	3.56 (52)	3.47 (33)

ที่มา: World Bank, 2020

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาข้อมูลด้านข้อจำกัดในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านความสามารถของผู้ประกอบการรายย่อย ดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564 พบว่า ข้อจำกัดในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่สำคัญคือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดองค์ความรู้ ความเข้าใจและทักษะ ที่เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ส่วนในภาคอุตสาหกรรมพบว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ขาดโอกาสด้านการพัฒนาองค์ความรู้ ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลมาตรฐาน เพื่อวางแผน ดำเนินงาน และควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ ตั้งแต่การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนย้าย การจัดเก็บ การกระจายสินค้า นอกจากนี้ การพัฒนาความร่วมมือระดับห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ปลายน้ำ ถึงต้นน้ำ โดยเฉพาะสาขาบริการที่สำคัญของ ประเทศ อาทิ การท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Logistics) ยังดำเนินการในวงจำกัดและไม่สะท้อนผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินการค้าขายสินค้าของประเทศไทย มีต้นทุนจัดส่งสินค้าค่อนข้างสูงกว่าใน

ประเทศที่พัฒนาแล้ว ส่งผลให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง พยายามหาแนวทางเพื่อนำมาลดต้นทุนสินค้าและบริการ รวมทั้งเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจระดับสากลให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์การขนส่งมากขึ้น เนื่องจากการนำโลจิสติกส์ขนส่งมาใช้ทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันได้ โดยกิจกรรมโลจิสติกส์ขนส่งประกอบด้วย กิจกรรมการขนส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง และคลังสินค้า การวางแผนการดำเนินงานที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงานได้อย่างมีคุณค่า ดังปรากฏในรายงานปัญหาเชิงลึกของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์รายย่อย ถึงแม้ว่าที่ผ่านมาในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มผู้ประกอบการการขนส่งสินค้าเร่งด่วนมีการเติบโตสูงขึ้นอย่างรวดเร็วต่อเนื่องในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ตามการขยายตัวของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากผู้ประกอบการต่างชาติ Express ต่างชาติ และ E-commerce Logistics เช่น Kerry, SCG Yamato Express เป็นต้น ผู้ประกอบการรายเล็กยังไม่ค่อยมีความเข้มแข็ง และต้องเผชิญการแข่งขันที่สูงจากในประเทศและต่างประเทศ ถึงแม้จะมีความพยายามแก้ปัญหาของผู้ประกอบการ โดยการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเร่งด่วนไทย หรือบริษัทที่ประกอบการในประเทศไทยขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทเกี่ยวกับขนส่งเร่งด่วนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ในกลุ่มเดียวกัน โดยปัญหาที่พบที่สำคัญจำแนกได้เป็นประเด็นหลักได้แก่ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย กฎระเบียบในการดำเนินงานเช่น ระเบียบศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) ปัญหาด้านการบริการภาครัฐ อาทิ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และที่สำคัญคือ 3) ปัญหาการดำเนินธุรกิจ อาทิ การสูญเสียรายได้จากการระงับเที่ยวบิน การปรับตัวเพื่อยกระดับการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ ความสามารถในการจัดการการดำเนินงานของธุรกิจในการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาการขาดสภาพคล่อง (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2563) ซึ่งล้วนเป็นปัญหาสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จ โดยภาครัฐได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับปัจจุบัน ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญประการหนึ่ง คือ มุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ และกลยุทธ์ที่ 2 ที่มุ่งพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นไปตามความคาดหวังของภาครัฐที่มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการยกระดับระบบโลจิสติกส์ประเทศไทยให้บูรณาการมีการจัดทำแผนประสานและเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ได้มากขึ้น พัฒนาระบบการขนส่งซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าข้อจำกัดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งของประเทศไทย อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านศักยภาพของผู้ประกอบการในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ภายใต้การสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาช่วยเสริมสร้างโอกาสขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จ ดังปรากฏใน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาระดับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ และความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญ ประกอบการวิเคราะห์ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การขนส่งและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรหรือผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ให้เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานระดับสากล เมื่อบุคลากรมีความรู้ ความสามารถแล้วจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น สอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบันและ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายการเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานในงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบุคลากร ในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

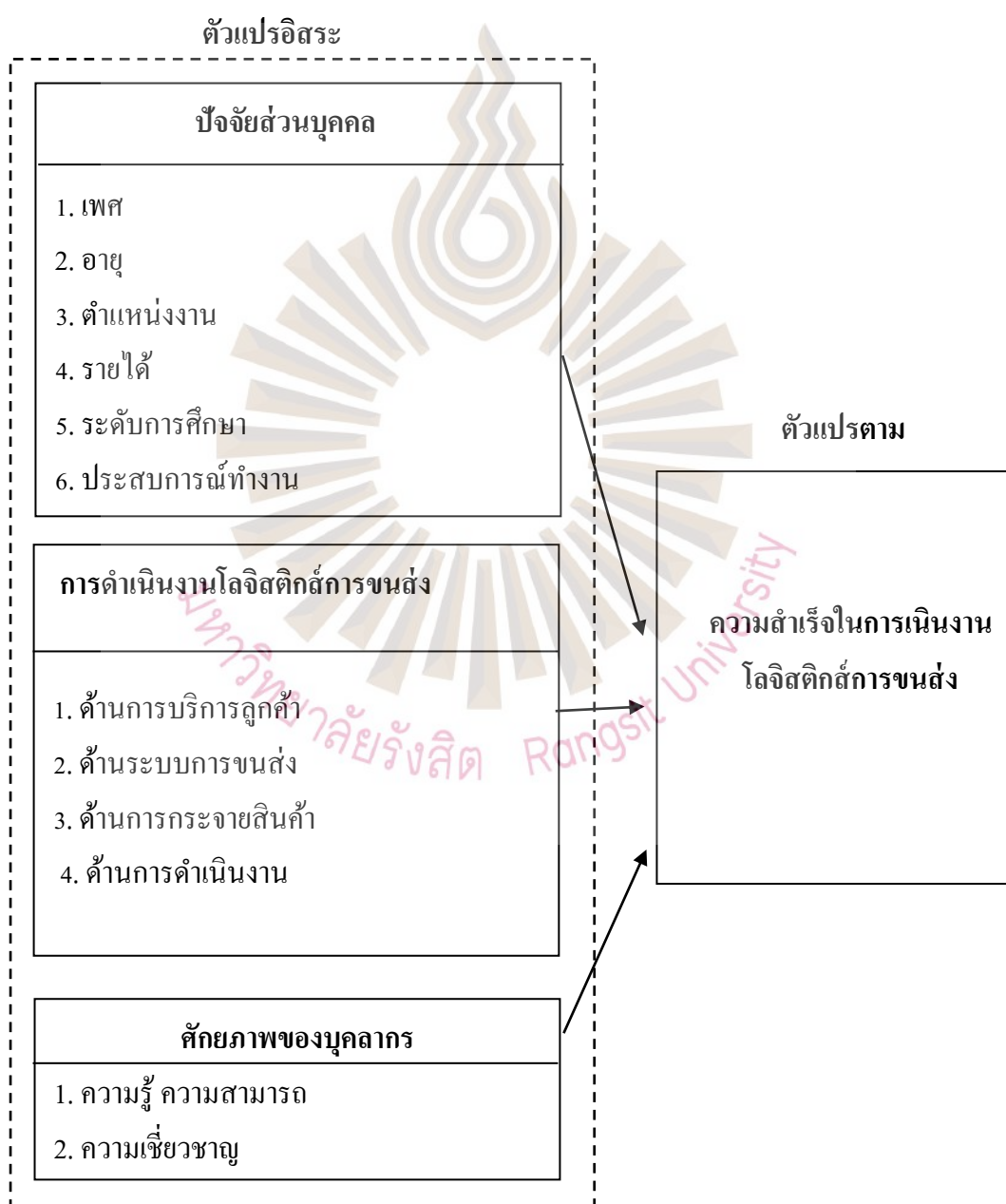
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1.3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง

1.3.3 ปัจจัยด้านศักยภาพของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย

1.5.2 เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยต่อสาธารณะ ใช้ประกอบเป็นข้อมูลสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ การศึกษา และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ปัจจัยด้านระบบการขนส่ง ปัจจัยด้านการกระจายสินค้า และ ปัจจัยด้านการดำเนินงาน 3) ปัจจัยด้านศักยภาพของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ขนส่งที่เป็นบริษัทจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือน มิถุนายน 2565

1.7 นิยามศัพท์

ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง หมายถึง การให้บริการขนส่งของผู้ประกอบการ ซึ่งรวมถึงตัวแทนขนส่ง ผู้ให้บริการความสะดวกในการจัดการขนส่ง ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสามารถเติบโต แข็งแรงได้อย่างยั่งยืน

ความสำเร็จการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองภารกิจ และบรรลุวัตถุประสงค์ด้าน โลจิสติกส์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานให้บริการของโลจิสติกส์การขนส่ง ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การปฏิบัติงานโลจิสติกส์การขนส่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ปัจจัยด้านระบบการขนส่ง ปัจจัยด้านการกระจายสินค้า และ ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่

ด้านการบริการลูกค้า หมายถึง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การติดต่อ ประสานงานโดยตรงกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยครอบคลุมถึงบริการหลังการขาย สามารถสร้างความจงรักภักดี ความสัมพันธ์ที่ดี และ ทำให้ลูกค้าสามารถบอกต่อ อันจะส่งผลต่อผลประกอบการของธุรกิจในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

ด้านระบบการขนส่ง หมายถึง การปฏิบัติงานของธุรกิจตั้งแต่จุดที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าไป ถึงผู้บริโภครหรือลูกค้าที่ศูนย์การกระจายสินค้าหนึ่ง ๆ ซึ่งธุรกิจมีการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ทันเวลาที่กำหนด และรองรับปริมาณการขนส่งได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย มีความยืดหยุ่นในการรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

ด้านการกระจายสินค้า หมายถึง การบริการของธุรกิจถึงจุดปลายทาง ซึ่งเป็นจุดที่สินค้าหรือ บริการต่าง ๆ มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา สร้างความประทับใจในการบริการให้กับลูกค้า โดยธุรกิจมีระบบฐานข้อมูลการติดตามสถานะที่เป็นปัจจุบันและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการกระจายสินค้า

ด้านการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของธุรกิจและการปฏิบัติงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ตั้งแต่การมีช่องทางการติดต่อ การอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบติดตามข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

ศักยภาพของบุคลากร หมายถึง ความรู้ ความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความสามารถทั้งทางด้านวิชาการหรือทางด้านเทคนิคต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุน

ในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งให้ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ
เติบโต เข้มแข็งและยั่งยืน



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง สำหรับผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลสำคัญ ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสาร วิชาการ และงานวิจัยจากต่างประเทศและในประเทศ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด และเป็นแนวทางการดำเนินการวิจัยที่ถูกต้อง โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของบุคลากร
- 2.4 บริบทธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

2.1.1 ความหมายโลจิสติกส์

พจนานุกรมฉบับสำนักงานราชบัณฑิตยสภา หมวดศัพท์เศรษฐศาสตร์ ได้บัญญัติศัพท์ “โลจิสติกส์” หมายถึง การจัดระบบการดำเนินงาน ซึ่ง APICS The Association for Operations Management ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมในบริบทอุตสาหกรรม หมายถึงศิลปะและวิทยาศาสตร์ในการรับ ผลิต และกระจาย วัสดุและผลิตภัณฑ์ ไปยังสถานที่ที่เหมาะสมและในปริมาณที่เหมาะสม ส่วน The Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ที่สรุปได้ว่า หมายถึง กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และ การบริการ การขนส่งสินค้าทั้งไปและกลับ ที่มีประสิทธิภาพและมี

ประสิทธิผล รวมถึงการบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงจุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการจัดการโลจิสติกส์ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทาน จากความหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กองโลจิสติกส์ (2563) ที่ให้ความหมายว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์เป็นกระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุม การเคลื่อนไหวไหลทั้งไปและกลับและการจัดเก็บ วัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และสถานที่ที่กำหนด นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ยังได้นิยามความหมายของการจัดการโลจิสติกส์ ในระดับธุรกิจซึ่งเน้นการบริหารจัดการโลจิสติกส์ หรือการบริหาร การรับส่งและดูแลสินค้าและบริการเป็นสำคัญ ที่เป็นไปตามการให้ความหมายในระดับมหภาคของระบบ โลจิสติกส์ (Macro Logistics System Framework) โดยธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (ADB) ที่เสนอลักษณะขององค์ประกอบสำคัญของระบบ โลจิสติกส์ในกรอบการพัฒนาของประเทศ ในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS) อันประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) กรอบกลไก ด้านสถาบันและกฎระเบียบ (Institutional Framework) กลุ่มผู้ค้าและผู้ผลิต (Traders/ Manufacturers) และกลุ่มผู้ให้บริการ (Service Providers)

จากความหมายการจัดการโลจิสติกส์ที่สอดคล้องกันของนักวิชาการและหน่วยงานข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญจากบทบาทความรับผิดชอบและพันธกิจที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับภารกิจในส่วนของอุตสาหกรรมภาคการผลิตที่ครอบคลุมการพัฒนาส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ การวางแผน การคาดการณ์ การจัดซื้อจัดหา การผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การขนส่ง และการกระจาย ทั้งขาเข้าและขาออก ทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานสากล ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญในระดับองค์การคือ มุ่งยกระดับศักยภาพกระบวนการผลิต และการกระจายสินค้า/บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านเวลา ต้นทุน และคุณภาพ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานโลจิสติกส์

ธุรกิจสำคัญธุรกิจหนึ่งของแผนแม่บทหลักในการพัฒนาประเทศคือ ธุรกิจโลจิสติกส์ ที่มีจุดเริ่มต้นจากการจัดส่งสินค้าเป็นหลัก และได้พัฒนาโดยแตกย่อยจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจบริการจัดการคลังสินค้า การบริการกระจายสินค้า การบริการบรรทุกสินค้า และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต่อมาธุรกิจโลจิสติกส์ได้พัฒนาขึ้นก่อนการผลิต (Pre-production) เพิ่มเข้ามาด้วย เช่น การจัดหาวัตถุดิบ และการสต็อกสินค้า

การดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ให้สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร โดยเฉพาะประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าและเสริมสร้างเครือข่ายโลจิสติกส์ให้เชื่อมโยงตลอดทั้งต้นทางและปลายทาง พร้อมส่งเสริมและพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานเส้นทางการค้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างประเทศอย่างบูรณาการ สนับสนุนการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่รูปแบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal) ให้สามารถลดต้นทุนดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ สามารถประหยัดต้นทุนพลังงานและยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถพัฒนายกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล ผ่านกิจกรรมโลจิสติกส์สำคัญหลายกิจกรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ดังที่ Grant (2006) ได้สรุปแนวทางการดำเนินงาน โลจิสติกส์ที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ จากการศึกษา Fundamental of Logistics Management ที่สำคัญไว้ 9 กิจกรรม ได้แก่

- 1) การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer Service and Support)
- 2) การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning)
- 3) การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement)
- 4) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
- 5) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing)
- 6) การจัดการวัสดุและบรรจุภัณฑ์ (Materials Handling and Packaging)
- 7) การขนส่ง (Transportation)
- 8) การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (Facilities Site Selection, Warehousing, and Storage) และ

9) โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

ปัจจุบัน การดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้รวมไปถึงการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบ โดยรวมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการกระจายสินค้าทั้งหมด เช่น Supplier ผู้ผลิต ผู้ค้า และผู้จัดจำหน่าย นอกจากนี้ยังเกิดบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ที่ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์สมัยใหม่แบบครบวงจรที่เรียกว่า Third Party Logistics ซึ่งทำหน้าที่ประสานภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การบรรจุหีบห่อ การคิดฉลากสินค้า การจัดส่งสินค้า และการกระจายสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ผลิตต้องการลดความเสี่ยงในเรื่อง โลจิสติกส์ซึ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น

โดยกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์จะประกอบด้วย 1) การขนส่ง 2) สินค้าคงคลัง 3) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ยังรวมกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ อาทิ การจัดการคลังสินค้า การยกขน การจัดหาวัตถุดิบ และการจัดการด้านข้อมูลการกระจายสินค้า เป็นต้น โดยทั่วไปพบว่าประเทศที่มีพื้นที่บนบกกว้างใหญ่ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย มักจะมีความเชี่ยวชาญโลจิสติกส์ทางบกและอากาศ ส่วนประเทศที่เป็นเกาะ เช่น อังกฤษ สิงคโปร์ ญี่ปุ่น ฮองกง มักจะชำนาญโลจิสติกส์ทางน้ำ โดยความสำเร็จในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศต่างๆ เหล่านี้จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) Physical Distribution หรือการส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภค 2) Internally Integrated Logistics หรือการเชื่อมโยงการจัดการภายในบริษัท ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบจนถึงมือผู้บริโภค 3) Externally Integrated Logistics การเชื่อมโยงองค์กรต่างๆ ในห่วงโซ่อุปทานเข้าด้วยกัน และ 4) Global Logistics Management หรือการจัดซื้อวัตถุดิบและจัดส่งสินค้าครอบคลุมทั่วโลก ทั้งนี้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ข้างต้น ได้ทำให้ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของหลายประเทศ เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรป ลดต่ำลงเหลือเพียงร้อยละ 7-10 ของ GDP เท่านั้น ในทางกลับกัน ระดับการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ก็มีความแตกต่างกันมาก เนื่องจากความแตกต่างในเรื่องสาธารณูปโภค ระเบียบพิธีการศุลกากร การประสานงานของระบบราชการ และระดับการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตาม การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องใช้หลักการจัดการด้านโลจิสติกส์จึงเข้ามามีบทบาทในการจัดการเพื่อลดต้นทุนการจัดส่งสินค้าและบริการ เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์สามารถสร้างอรรถประโยชน์ด้านสถานที่และเวลาให้แก่ธุรกิจ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ทันที่ ในเวลาที่กำหนดและปริมาณตามที่ต้องการ รวมทั้งสามารถเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดได้ อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวไปสู่ขั้นตอนที่

2 ของการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ หรือการพัฒนาไปสู่การเชื่อมโยงการจัดการภายในตัวบริษัท ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบ ไปจนถึงการจัดส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค ยังต้องใช้ความพยายามอีกมาก เพื่อให้ก้าวสู่ขั้นตอนที่ 3 ซึ่งจากผลการจัดอันดับการแข่งขันทางด้าน โลจิสติกส์ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดย International Institute for Management Development (IMD) ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับในลำดับที่ 29 จาก 60 ประเทศทั่วโลก ดังตารางที่ 1 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จะพบว่า ในแง่โครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพ ประเทศไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 50 ซึ่งถือว่ารั้งท้ายประเทศคู่แข่งเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาทางด้านกายภาพเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนทางด้าน โลจิสติกส์ (Logistics) ของประเทศไทยสูงถึงร้อยละ 20 - 30 ของ GDP หรืออีกนัยหนึ่งประเทศไทย มีต้นทุนด้าน โลจิสติกส์สูงถึง 1.5 ล้านล้านบาท ในการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดของประเทศ มูลค่า 6 ล้านล้านบาท ต้นทุนดังกล่าวนี้ถือว่าสูงมากเมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 7 - 10 ของ GDP เท่านั้น ซึ่งหากต้นทุน โลจิสติกส์ที่สูงมากจะเป็นการลดระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย เนื่องจากทำให้ต้นทุนราคาวัตถุดิบนำเข้าและส่งออก สูงขึ้น แต่ผู้ส่งออกจำเป็นต้องลดราคาซื้อสินค้าจากผู้ผลิตในประเทศ เพื่อให้ราคาสินค้าที่ส่งออกไปจำหน่ายสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแรงกดดันเรื่องต้นทุนการผลิต และผลกำไรของผู้ประกอบการ ดังนั้น การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศและการลดต้นทุนด้านการขนส่งจะมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น ได้มีการประมาณต้นทุนทางด้าน โลจิสติกส์ของประเทศไทยที่ ร้อยละ 19.17 ของ GDP โดยแบ่งเป็น 4 กิจกรรมใหญ่ๆ ดังนี้ ร้อยละ 3.09 เป็นค่าบริหารจัดการ ร้อยละ 7.29 เป็นค่าการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ร้อยละ 0.22 เป็นค่าสร้างและบริหารศูนย์กระจายสินค้า และร้อยละ 8.61 เป็นค่าขนส่ง ดังรูปที่ 4 ทั้งนี้ทางภาครัฐได้ประเมินว่า หากประเทศไทยสามารถลดต้นทุนด้าน โลจิสติกส์ลงได้เหลือร้อยละ 10 ของ GDP จะช่วยทำให้รัฐประหยัดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นได้ถึง 300,000 ล้านบาท และจะทำให้สินค้าของประเทศไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลก เพิ่มขึ้น ได้อีกมหาศาล-ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขนส่ง (Transportation Cost) กิจกรรมด้านขนส่งที่ก่อให้เกิดต้นทุนขนส่ง ซึ่งต้นทุนด้านนี้สามารถพิจารณาได้หลายทางขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ต้นทุนของหน่วยงาน สามารถแบ่งได้ตามประเภทของลูกค้านำเข้า-ส่งออก ช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ต้นทุนขนส่งขาเข้ากับต้นทุนขนส่งขาออก เป็นต้น ต้นทุนเหล่านี้แปรผันตามปริมาณการขนส่ง น้ำหนัก ระยะทาง จุดต้นทาง และจุดปลายทาง นอกจากนี้ต้นทุนยังอาจผันแปรตามวิธีการและรูปแบบการขนส่งอีกด้วย-ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง (Inventory Carrying Cost) เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ได้แก่ การควบคุมสินค้าคงคลัง การบรรจุภัณฑ์ การซ่อมแซม และการทำลายสินค้าที่ชำรุด ซึ่งต้นทุนที่เกี่ยวข้องนี้จะแปรผันตามปริมาณสินค้าคงคลัง

โดยวัดได้จากต้นทุนเงินทุน ต้นทุนค่าเสียโอกาส ต้นทุนในการดูแลสินค้า และต้นทุนความเสี่ยงจากการจัดเก็บสินค้า-ต้นทุนคลังสินค้า (Warehousing Cost) คือต้นทุนที่เกี่ยวกับคลังสินค้าประกอบด้วย การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ดูแลรักษาคลังสินค้า กิจกรรมภายในคลังสินค้า การบริหารจัดการคลังสินค้า ต้นทุนนี้จะแปรผันตามจำนวนและสถานที่ตั้งของคลังสินค้า-ต้นทุนการบริหารจัดการ (Administration Cost) เป็นกิจกรรมในระดับจุลภาค ได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวกับกิจกรรมที่กำหนดระดับการให้บริการลูกค้า (ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการส่งสินค้า การจัดหาอะไหล่ และการให้บริการสนับสนุนอื่นๆ และค่าใช้จ่ายในการจัดการสินค้าส่งคืน) รวมทั้งต้นทุนค่าเสียโอกาสในการขาย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนกระบวนการและข้อมูลในการสั่งซื้อ และต้นทุนการจัดซื้อ ประกอบด้วย ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อ กระจายหรือส่งคำสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสาร การพยากรณ์ความต้องการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ เช่น การบันทึกคำสั่งซื้อและการประมวลคำสั่งซื้อ ตลอดจนการจัดซื้อและการผลิตซึ่งจะแปรผันตามการเปลี่ยนแปลงในปริมาณสินค้าหรือความถี่ในการสั่งซื้อสำหรับความพยายามในการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์ของประเทศไทยนั้น เริ่มจะเป็นรูปธรรมเมื่อกระทรวงการคลังและกระทรวงคมนาคมร่วมมือกันตั้งเป้าลดต้นทุนด้าน โลจิสติกส์ลงให้เหลือร้อยละ 10 - 15 ของ GDP ภายในเวลา 5 ปี ดังปรากฏแนวทางยุทธศาสตร์การดำเนินงานดังกล่าว ตามยุทธศาสตร์การเชื่อมโยงระบบขนส่งทั้งหมดของประเทศไทย ดังปรากฏในรายงานฉบับที่ 1 โครงการพัฒนาระบบกระจายสินค้าและบริการ (Logistics Center) ขององค์การคลังสินค้า

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ ได้จัดแบ่งโครงสร้างของบริการโลจิสติกส์ไทย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

- 1) การขนส่งสินค้า ครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางถนน รถไฟ ทะเล และอากาศ
- 2) การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากรสินค้าหรือ บริการด้านบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการกระจายสินค้า
- 3) บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน โลจิสติกส์ ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากร

- 4) บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม
- 5) บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์

นอกจากนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2563) ได้จัดแบ่งประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ ตามรหัส TSIC 2 หลัก ออกเป็น 5 หมวดได้แก่

- 1) หมวดคลังสินค้าและกิจกรรมสนับสนุน
- 2) หมวดการขนส่งทางอากาศ
- 3) หมวดการขนส่งทางน้ำ
- 4) หมวดการขนส่งทางบกและท่อ
- 5) หมวดไปรษณีย์และการรับส่งเอกสาร / สิ่งของ

ทวิศศักดิ์ เทพพิทักษ์ และจักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2554) ได้จำแนกกลุ่มสถานประกอบการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการที่เป็นกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ เช่น ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการขนถ่ายสินค้าและผู้โดยสาร
- 2) ซัพพลายเออร์ เช่น ผู้ผลิตอุปกรณ์ขนส่ง ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ขนส่ง และตัวกลางรวบรวมสินค้าและผู้โดยสารและอื่น ๆ
- 3) ธุรกิจที่ให้บริการแก่กิจกรรมหลัก เช่น ผู้ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ขนส่งบรรจุภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ
- 4) สถาบันสนับสนุนเครือข่ายวิสาหกิจโลจิสติกส์ เช่น สถาบันการศึกษาและฝึกอบรม สถาบันและสมาคมการค้าต่าง ๆ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เมื่อจัดแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยในปัจจุบัน อาจจัดแบ่งได้ 5 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งทางบก กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ กลุ่มผู้ประกอบการตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และกลุ่มผู้ประกอบการด้านคลังสินค้า

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นในการทำธุรกิจ และจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ด้วยการเติบโตของเทคโนโลยี และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วมากขึ้น การเติบโตทาง

เศรษฐกิจเพิ่มขึ้น และยังส่งผลต่อการจ้างงาน ที่ถือเป็นปัจจัยการผลิตที่มีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมาก

โลจิสติกส์การขนส่ง เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้กิจการมีความสามารถทางการแข่งขันหรือประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น โลจิสติกส์การขนส่งเป็นการดำเนินการเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดสุดท้ายของโซ่อุปทาน โดยที่ โซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นการเชื่อมโยงการไหลของสินค้าระหว่างองค์การกับองค์การจนผลิตภัณฑ์ถึงผู้บริโภค โดยองค์ประกอบหลักของระบบโลจิสติกส์การขนส่งสามารถแบ่ง ออกได้เป็นสองขั้นตอนหลัก ๆ คือ กิจกรรมขาเข้า (Inbound) และกิจกรรมขาออก (Outbound) นอกจากนี้ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปยังรวมถึงการนำสินค้าที่ใช้แล้วกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตใหม่อีกด้วย (กสิณรินทร์ จิวจรรย์านุกูล, 2562; สุภัสสรา ปัญโญรัฐโรจน์, 2559; Lambert & Sharma, 1990)

จุดประสงค์หลักของงาน โลจิสติกส์การขนส่งที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงทุกกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดส่งสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคได้ตรงตามความต้องการ ทั้งด้านสถานที่ เวลา และจำนวนที่ถูกต้องและประหยัดต้นทุน ดังนั้น การวางแผน ควบคุมและการพัฒนางาน โลจิสติกส์การขนส่ง จึงมีความจำเป็นอยู่ตลอดเวลา เช่น การเคลื่อนย้ายหรือขนส่งสินค้าไปยังปลายทางไม่ว่าจะเป็น ต่างแผนกหรือต่างองค์การ สินค้าที่เคลื่อนย้ายต้องไม่ได้รับความเสียหาย และส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด การบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ระบบโลจิสติกส์ยังมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ของธุรกิจในอนาคต (กสิณรินทร์ จิวจรรย์านุกูล, 2562)

ความหมายและความสำคัญ

โลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics) โดยทั่วไปในความหมายของการขนส่ง ได้มีการให้ความหมายของการขนส่ง หมายถึง การจัดทำให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่ง จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์ และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ ส่วนในความหมายของ โลจิสติกส์การขนส่งได้มีนักวิชาการให้ความหมายและความสำคัญดังต่อไปนี้

Christopher (1998) ให้ความหมาย โลจิสติกส์การขนส่ง หมายถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดหา การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วน และสินค้าคงคลัง ขององค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจขององค์กร และเพื่อลดต้นทุนดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรมสำคัญของกระบวนการของโลจิสติกส์การขนส่ง ตั้งแต่การจัดการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบและสินค้าภายใน ตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบจากผู้ขายหรือผู้ผลิต (Raw Material Sources) จนกระทั่งถึงผู้บริโภค (Customers Sources) ไม่ว่าจะมีความซับซ้อนเพียงใดก็ตาม ธุรกิจต้องสามารถดำเนินกิจกรรมในกระบวนการเคลื่อนย้ายและลำเลียง (Moving and Carriage) สินค้าและบริการให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า และ ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจให้ได้รับการยอมรับในความสามารถต่อไป

Ballou (2004) ให้ความหมาย โลจิสติกส์การขนส่ง ว่าหมายถึงกระบวนการที่มุ่งเน้นในการนำกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้กับการจัดการโลจิสติกส์การขนส่ง โดยมีกลยุทธ์หลักสำคัญ 3 ประการคือ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง กลยุทธ์ด้านการขนส่ง และ กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง ซึ่งทุกกลยุทธ์จะต้องมีการบูรณาการเข้าด้วยกัน ในการดำเนินการระบบโลจิสติกส์การขนส่งทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ณัฐนันท์ ติชัยรัสมิ (2562) ให้ความหมายว่า โลจิสติกส์การขนส่ง หมายถึงกระบวนการบริหารจัดการ การวางแผน การคาดการณ์การจัดซื้อ จัดหาการผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บการรวบรวม การขนส่ง และการกระจายสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก ทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจ ในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ลดต้นทุน และเพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่ง สินค้าและบริการ โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ โกศล ดีศีลธรรม (2551) ได้เสนอความสำคัญของโลจิสติกส์การขนส่ง ที่มีความสำคัญต่อการบูรณาการปัจจัยหลักในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเก็บรักษาสินค้าและบูรณาการเชื่อมโยงสารสนเทศตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำอันประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ คือ

- 1) การเคลื่อนย้ายทรัพยากร โดยเริ่มจากผู้ส่งมอบดำเนินการจัดตั้งชิ้นส่วนและวัตถุดิบให้กับผู้ผลิตหลัก ซึ่งแต่ละกระบวนการของระบบโลจิสติกส์การขนส่งได้มุ่งเพิ่มคุณค่าด้วยการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์และส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งกระบวนการส่งคืนสินค้า การรีไซเคิล และกำจัด สำหรับกิจกรรมเคลื่อนย้ายทรัพยากรจำแนก ได้ดังนี้

1.1) การกระจาย เป็นกิจกรรมเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า ด้วยระบบการกระจายสินค้า ซึ่งเชื่อมโยงกับผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายและผู้ค้าปลีก

1.2) การปฏิบัติการ คือกิจกรรมในช่วงการผลิตที่มุ่งจัดการงานระหว่างการผลิต (Work in Process) ด้วยแผนกำหนดการผลิตหลัก (Master Production Schedule หรือ MPS) เพื่อจัดเตรียมวัสดุชิ้นส่วน และปัจจัยสนับสนุนสำหรับกิจกรรมการผลิต

1.3) การจัดหา จัดซื้อ เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมกระบวนการโลจิสติกส์การขนส่งนำเข้า (Inbound Logistics) ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดซื้อและการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากผู้ส่งมอบเข้าสู่องค์กรเพื่อดำเนินการแปรรูป

2) การเชื่อมโยงสารสนเทศ ประกอบด้วยทรัพยากรข้อมูลส่งคำสั่งซื้อและรายงานสถานการณ์ส่งมอบ ซึ่งจัดเป็นปัจจัยหลักที่สนับสนุนการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานตลอดจนการตัดสินใจทางกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร โดยเฉพาะการร่วมใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3) ทรัพยากรทางการเงิน ประกอบด้วย การกำหนดการจ่ายเงิน การให้สินเชื่อ และการลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

ธงชัย เจริญรัชเดช (2561) เสนอว่า โลจิสติกส์การขนส่งมีความสำคัญของระบบบริหารการสั่งซื้อการจัดเตรียมวัตถุดิบ การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดกำเนิดสินค้าผ่านขั้นตอนการผลิตและการกระจายสินค้าไปยังลูกค้าในเวลาที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายสำคัญในทุกกิจกรรมคือ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมถึงแสดงถึงผลสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจด้วยกำไรที่เพิ่มมากขึ้น และจำนวนต้นทุนที่ลดน้อยลง นอกจากการจัดส่งที่รวดเร็วเป็นสำคัญแล้ว ยังรวมถึงการประสานข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในทุกขั้นตอนต่างๆ ภายใต้ห่วงโซ่อุปทานเดียวกัน โดยโลจิสติกส์การขนส่งจะเน้นการจัดซื้อสินค้าควบคุมสินค้าคงคลังและการขนส่งสินค้าเป็นหลักในการนำระบบโลจิสติกส์การขนส่งไปใช้ในธุรกิจ ซึ่งแต่ละองค์กรอาจมีความแตกต่างกันตามขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางธุรกิจที่ต่างกัน ซึ่งการทำงานของโลจิสติกส์การขนส่งหลักที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับธุรกิจทุกประเภทได้ ที่สำคัญคือ ผู้ประกอบการต้องเข้าใจ และสามารถอธิบายทุกกิจกรรมการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนได้อย่างเชื่อมโยงกันทั้งระบบ สามารถเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และยังสามารถนำสารสนเทศนั้นมาออกแบบระบบโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อพิจารณาข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในกิจกรรมการดำเนินงาน ที่ส่งผลทำให้เกิดการต้นทุนสูญเปล่า โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการ

ดำเนินงานของโลจิสติกส์การขนส่งที่สำคัญคือ การสั่งซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง และการบริหาร การขนส่งและจัดส่งสินค้า

อุมพร มณีเนียม (2561) ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของโลจิสติกส์การขนส่ง ว่าเป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ทั้งใน ระดับธุรกิจและระดับประเทศ เนื่องจากด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ที่ส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจ อย่างรุนแรงมากขึ้น การเปิดเสรีทางการค้า การก้าวหน้าของกระแสเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจต้องพัฒนาความสามารถในการดำเนินธุรกิจในทุกรูปแบบ ทั้งการลดต้นทุนธุรกิจ การสร้าง มูลค่าเพิ่มจากนวัตกรรมใหม่ๆ เสนอต่อลูกค้า การบริหารจัดการกระบวนการนำส่งสินค้าจากผู้ผลิต ถึงผู้บริโภค ตลอดห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ ในการประกอบธุรกิจทั่วไป ผู้ประกอบการมักเน้นที่ ต้นทุนการผลิตเป็นสำคัญ และพยายามหาวิธีลดต้นทุนการผลิตลง เพื่อสร้างความได้เปรียบกับกับ คู่แข่ง ผ่านการรับรู้และเข้าใจในทุกกิจกรรมในกระบวนการ เพื่อจะได้ทราบว่าขั้นตอนใดที่จะ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยที่ยังคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ อุมพร มณีเนียม ยังได้ ให้ความสำคัญกับต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์การขนส่งอย่างมาก เนื่องจากถือว่าเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับกระบวนการดำเนินงานหลักของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยสามารถ จำแนกประเภทต้นทุนหลักที่สำคัญ ได้แก่ ต้นทุนการให้บริการลูกค้า ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนการ จัดเก็บสินค้า ต้นทุนจากกระบวนการสั่งซื้อ รวมถึงต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ซึ่งหาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านต้นทุนอย่างบูรณาการ มากกว่าการพิจารณาใน แต่ละขั้นตอน จะทำให้เห็นภาพสะท้อนทั้งกิจกรรมในกระบวนการ และสามารถบริหารจัดการใน กิจกรรมที่สูญเสียเปล่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถกล่าวโดยสรุปถึงความหมายและ ความสำคัญของโลจิสติกส์การขนส่งได้ว่า การดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง มีกิจกรรมสำคัญ หลักคือ การบริการลูกค้า การดำเนินการขนส่ง การกระจายสินค้าหรือการจัดส่ง และ การดำเนินงานของธุรกิจ ที่มีการบูรณาการปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง ทุกกิจกรรมเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานได้อย่างมีคุณค่า ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อันจะนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ในอนาคต

การดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

กิจกรรมการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบด้วย 8 กิจกรรมสำคัญ ดังนี้ (คํานายอภิปรายศกศ., 2550)

1) การให้บริการลูกค้า (Customer Service)

การให้บริการลูกค้า หมายถึง งานทุกประเภทที่ดำเนินการขึ้นแล้ว ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจจากบริการที่ได้มาตรฐาน การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับโลจิสติกส์การขนส่งของธุรกิจต้อง มาจากความต้องการที่จะบริการลูกค้า ซึ่งงานให้บริการลูกค้าถือเป็นกิจกรรมที่เป็นหัวใจให้เกิดกิจกรรมอื่นเพิ่มเติม

2) การขนส่งและการจราจร (Transportation and Traffic)

การขนส่งและการจราจร หมายถึง การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และสินค้าไปยังเครือข่ายขนส่งต่างๆ กิจกรรมด้านขนส่งที่สำคัญคือ การเลือกวิธีการขนส่ง เช่น การขนส่งทางรถยนต์ รถไฟ ทางอากาศ ทางน้ำ และทางท่อ รวมถึงการเลือกเส้นทางการบริการ การบริการตามปกติหรือการบริการพิเศษ กระบวนการเรียกร้องความเสียหาย การตรวจสอบ อัตราค่าระวางหลายบริษัทต้นทุนด้านขนส่งเป็นต้นทุนที่สูงที่สุด

3) การควบคุมสินค้าคงคลัง (Inventory Control)

การควบคุมสินค้าคงคลัง หมายถึง กรณีสินค้าสามารถผลิตและขนส่งให้ลูกค้าได้ทันที ธุรกิจก็ไม่จำเป็นต้องมีสินค้าคงคลัง เพราะสินค้าคงคลังเป็นปัจจัยรองรับระบบ การให้บริการลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในองค์กร คือ การสนับสนุนปัจจัยการผลิตให้แก่โรงงาน (Inbound Customers) หรือสนับสนุนการตลาดจากโรงงาน ไปยังลูกค้าภายนอก (Outbound Customers) โดยหากไม่มีการดำเนินการดังกล่าว จะทำให้ไม่มีต้นทุนเกิดขึ้น ผู้ประกอบการสามารถนำต้นทุนไปใช้เพื่อกิจกรรมอย่างอื่นได้ แต่หากธุรกิจจำเป็นต้องมีสินค้าคงคลัง เพื่อไว้ในกรณีจำเป็น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับความสามารถในการพยากรณ์ของผู้ประกอบการถึงความไม่แน่นอนของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ ทำให้ต้นทุนในการเก็บรักษาดีที่สุด และสามารถรักษาระดับการให้บริการแก่ลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การดำเนินการคำสั่งซื้อ (Order Operations)

การดำเนินการคำสั่งซื้อ หมายถึง คำสั่งซื้อของลูกค้าการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ ในกระบวนการและการให้ความมั่นใจในการจัดส่งให้ลูกค้า กิจกรรมนี้มีความสำคัญต่อโลจิสติกส์การขนส่ง เพราะว่า มีผลต่อรอบเวลาในการสั่งซื้อจนถึง การจัดส่งสินค้า โดยเริ่มจากวันที่รับคำสั่งซื้อลูกค้าจนถึงวันที่สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า กระบวนการดำเนินการคำสั่งซื้อที่ดีต้องสามารถลดรอบเวลาได้ เพื่อให้ต้นทุนต่ำ ด้วยการลดความต้องการเกี่ยวกับเวลาในการจัดส่งของลูกค้าลง เพราะจะทำให้การขนส่งจากแบบพิเศษเป็นแบบปกติ นั่นคือสามารถทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนกับองค์กร

5) การสื่อสารในการกระจายสินค้า (Distribution Communication)

การสื่อสารในการกระจายสินค้า หมายถึง สารสนเทศเป็นตัวที่ทำให้ระบบโลจิสติกส์การขนส่งมีประสิทธิภาพ การสื่อสารต้องมีการจัดการผ่านทางผู้ขายสินค้าและลูกค้า รวมถึงภายในองค์กร การสื่อสารที่รวดเร็ว (Real Time) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งประสบความสำเร็จ

6) การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Customer Demand Forecasting)

การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายในองค์กร อาทิ ฝ่ายการตลาดที่ต้องพยากรณ์ยอดขาย โดยจะเกี่ยวข้องกับผลกระทบในกิจกรรมโฆษณาทั้งกลยุทธ์ราคาและความพยายามในการเพิ่มยอดขายหรืออุปสงค์โรงงานจะพยากรณ์เกี่ยวกับกำหนดการผลิต การวางแผน ความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning : MRP) และการจัดส่งแบบทันเวลาพอดี (Just in Time : JIT) โลจิสติกส์การขนส่งใช้การพยากรณ์จากทั้งสองฝ่ายเพื่อหาจำนวนสินค้าคงคลังที่ เหมาะสมและทำเลที่ตั้งในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง เพื่อส่งไปยังโรงงานและลูกค้า

7) คลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage)

คลังสินค้า และ การจัดเก็บ หมายถึง การบูรณาการทรัพยากรขององค์กร เพื่อให้ดำเนินกิจการคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้าแต่ละประเภทที่กำหนดไว้สินค้าคงคลังต้องเก็บไว้ในพื้นที่ที่ได้วางแผนไว้ คลังสินค้าและ กิจกรรมจัดเก็บต้องสามารถรองรับความต้องการในการเก็บสินค้าในกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง โดยต้องทำหน้าที่กำหนดพื้นที่ที่ต้องการ การวางแผนการจัดเก็บในคลังสินค้า การออกแบบท่าขนถ่าย

เพื่อเตรียมสินค้าตามข้อกำหนดของคลังสินค้า การเติมหรือสร้างสต็อกทดแทน กิจกรรมนี้ไม่เหมือน การควบคุมสินค้าคงคลังเพราะว่าเป็นการนำข้อมูลจากกิจกรรมในการปฏิบัติงานในคลังสินค้ามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บสินค้าคงคลัง

8) การเคลื่อนย้ายสินค้า (Goods Movement)

การเคลื่อนย้ายสินค้า หมายถึง การออกแบบผังโรงงาน หรือคลังสินค้า โดยแนวทางหรือหลักการที่ดีที่สุดคือการมีระยะทางการเคลื่อนที่ของภาระขนถ่ายวัสดุระหว่างกิจกรรม หรือ ระหว่างหน่วยงานน้อยที่สุด การเคลื่อนย้ายในที่นี้รวมถึงการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลัง

พลอยพิม ศัลยพงษ์ (2550) กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ซึ่งจะประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก 4 กิจกรรม โดยพลอยพิม ศัลยพงษ์ ได้เสนอว่ากิจกรรมที่สำคัญในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งมีดังนี้

1) การจัดหา (Procurement) เป็นกิจกรรมเพื่อการจัดหาวัตถุดิบเพื่อป้อนเข้าสู่หน่วยต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการผลิตในแง่ของต้นทุนและคุณภาพในการผลิต โดยในการจัดหาวัตถุดิบจะต้องตรงความต้องการของหน่วยต่าง ๆ มีราคาที่เหมาะสมแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือและจัดหาได้ในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

2) การขนส่ง (Transportation) เป็นกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนการผลิต เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีส่วนในการเพิ่มมูลค่าให้กับ สินค้า ในแง่ของการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังส่วนต่าง ๆ

3) การกระจายสินค้า (Distribution) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้า จากหน่วยหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานไปยังอีกหน่วยหนึ่ง

4) การจัดเก็บ (Warehousing) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับ สินค้า ได้ ประกอบไปด้วยการแบ่งแยกการจัดประเภท การแบ่งบรรจุการคัดเลือกการปิดฉลาก เป็นต้น โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องของการประหยัดต้นทุนการผลิตเมื่อผลิตมาก ๆ และการรองรับความต้องการของลูกค้าที่ไม่คงที่อีกด้วย

วิทยา สุหฤทดำรง (2551) เสนอว่า ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โลจิสติกส์ การขนส่งที่สำคัญ 4 ปัจจัยคือ คือ สินค้าคงคลัง การขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูลสารสนเทศ โดยจะเน้นให้ความสำคัญกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

และประสิทธิภาพ ร่วมกับความเหมาะสมสอดคล้องกันในด้านกลยุทธ์องค์กร ที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน อันประกอบด้วย

1) สินค้าคงคลัง (Inventory) ประกอบด้วยวัตถุดิบ งานระหว่างกระบวนการและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป สินค้าคงคลังถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญอย่างมากเพราะการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการคงคลังสินค้านั้นมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2) การขนส่ง (Transportation) จากการที่มีการเคลื่อนย้ายของวัสดุคงคลังจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การขนส่งจะสามารถเกิดขึ้นได้โดยมีวิธีการและเส้นทางในการขนส่งที่หลากหลาย ซึ่งในแต่ละทางเลือกนั้นก็จะมีลักษณะเด่น และข้อดีที่ไม่เหมือนกันทางเลือกในการขนส่งมีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) โดยสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงงานคือ สถานที่ในการผลิตและเก็บสินค้า ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น การตัดสินใจที่เกิดขึ้นจะต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งความสามารถในการผลิตและความยืดหยุ่นของโรงงานเป็นสำคัญอีกด้วย

4) ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ประกอบด้วยข้อมูลดิบและการวิเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัสดุคงคลัง การขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าตลอดทั้งข้อมูลสารสนเทศ อาจกล่าวได้ว่า เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุด เพราะสารสนเทศนั้นมีผลกระทบโดยตรงการดำเนินงานในทุกกิจกรรมของโลจิสติกส์การขนส่ง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องและทำให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2554) เสนอว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง นั้นประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) การจัดการพัสดุหรือวัตถุดิบ (Materials Management) หมายถึง ระบบสินค้าและข้อมูลที่ไหลเข้ามายังองค์กรเพื่อนำมาใช้เป็นวัตถุดิบเพื่อการผลิตสินค้า

1.1) การจัดหา (Sourcing or Procurement) หมายถึง กิจกรรมที่ใช้ในการจัดหาวัสดุชิ้นส่วนทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งอาจจะมีผู้จัดส่งสินค้า (Supplier) รายเดียวหรือหลายราย โดยการจัดหาคือกระบวนการและขั้นตอนที่องค์กรนำมาใช้เพื่อจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการผลิตสินค้าและบริการ ดังนั้นการจัดหาจึงมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตและคุณภาพของการให้บริการ การจัดหาวัตถุดิบจึงต้องวางแผนอย่างรอบคอบและดำเนินการตามแผนที่

กำหนดไว้ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้องค์การควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้จัดส่งสินค้า เช่น คุณภาพของวัตถุดิบ ความมั่นใจด้านแหล่งจัดหา และต้นทุนของวัตถุดิบ เป็นต้น การจัดหาจะเป็นกระบวนการที่จัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ ซึ่งผู้ประกอบการอาจเลือกผู้จัดส่งสินค้าได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น โฆษณา วารสาร และหนังสือ แล้วนำข้อมูลต่าง ๆ มาทำการเปรียบเทียบคุณภาพ ราคาและบริการ เป็นต้น

1.2) การจัดซื้อ (Purchasing) หมายถึง กิจกรรมที่มีความสำคัญโดยแนวทางการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบจะพิจารณาที่มูลค่าและประเภทของสินค้า ทั้งนี้เทคนิคการจัดซื้อที่มีการนิยมใช้ทั่วไปมีหลายรูปแบบ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้ประกอบการ หรือความสัมพันธ์หรือบริบทและความต้องการในแต่ละสถานการณ์

1.3) การขนส่งขาเข้า (Inbound Transport) หมายถึง การขนส่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการแข่งขัน รูปแบบของการขนส่งประกอบด้วย การขนส่ง ทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ ทางท่อและทางอากาศ การขนส่งแต่ละแบบมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน

1.4) การรับและการเก็บรักษาสินค้า (Receiving and Storage) หมายถึง เมื่อขนวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนมายังโรงงาน พนักงานจะทำการตรวจสอบสินค้าในด้านคุณภาพและปริมาณหรือจำนวนว่าเป็นไปตามที่ตกลงซื้อหรือตามหลักฐานการขนส่ง เมื่อมีการตรวจรับสินค้าจะเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสม การจัดเก็บสินค้าขาเข้าต้องคำนึงถึงปริมาณและความถี่ของการใช้ กรณีถ้าเป็นสินค้าขาเข้าที่มีการใช้บ่อยต้องเก็บไว้ในที่ที่มีการเคลื่อนย้ายได้ง่าย

1.5) การจัดการสินค้าคงคลังวัตถุดิบ (Raw Material Inventory Management) หมายถึง วัตถุดิบหรือชิ้นส่วนเพื่อใช้ในการผลิต การมีสินค้าคงคลังเพื่อให้การเพิ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การจัดเก็บสินค้าจะขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายประการ เช่น แหล่งวัตถุดิบ ปริมาณใช้และวิธีการขนส่ง เป็นต้น

2) การจัดการการกระจายสินค้า (Physical Distribution Management) หมายถึง กิจกรรมที่สินค้าจะไหลออกจากโรงงานหรือองค์การ ทั้งนี้สินค้านี้มีสถานะสำคัญ 2 สถานะ คือ สินค้าอยู่ในสถานะที่หยุดนิ่งหมายถึง สินค้านั้นอยู่ในคลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้า และสินค้าอยู่ในสถานะเคลื่อนไหว (In Motion) หมายถึง เมื่อสินค้านั้นกำลังถูกขนส่งหรือถูกเคลื่อนย้ายจากจุดหนึ่งไปยัง จุดหนึ่ง ทั้งนี้กิจกรรมการกระจายสินค้าประกอบด้วยกิจกรรมย่อย ดังต่อไปนี้

2.1) การประมวลคำสั่งซื้อ (Order Processing) หมายถึง การจัดการคำสั่งซื้อซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นจุดแรกที่ลูกค้าสอบถามและสั่งซื้อสินค้า ซึ่งลูกค้าอาจจะสั่งซื้อสินค้าโดยใช้โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร หรือการส่งเอกสารผ่านระบบอีดีไอ (Electronic Data Interchange; EDI)

เมื่อได้รับคำสั่งซื้อแล้วก็จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องและรับคำสั่งซื้อไว้และแจ้งลูกค้าว่ามีสินค้าพร้อม และเวลาส่งมอบสินค้า

2.2) การจัดการสินค้าคงคลัง (Finished Goods Inventory Management)

หมายถึงการเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนกับการปฏิบัติการ โดยบทบาทของการจัดการสินค้าคงคลัง คือ การวางแผนความต้องการสินค้าที่จะเก็บสต็อกไว้และการจัดการสินค้าที่สต็อกไว้รวมถึงการจัดการส่งสินค้าให้กับลูกค้าขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วยว่าจะมีสินค้าคงคลังอยู่ ณ ที่ใดบ้าง เมื่อใดจะส่งสินค้ามาเติม สินค้าคงคลังที่ลดลงและในปริมาณเท่าใด

2.3) คลังสินค้า (Warehousing) หมายถึง สถานที่จัดเก็บสินค้าก่อนที่จะส่งมอบไปให้ลูกค้า โดยมีหน้าที่ในการรวบรวมจากโรงงานต่าง ๆ เพื่อส่งให้ลูกค้า โดยคลังสินค้าอาจจะใช้เป็นสถานที่ผสมหรือปรุงแต่งสินค้าและยังมีหน้าที่ในการสนับสนุนกิจกรรมดำเนินการผลิต และการตลาดอีกด้วย โดยคลังสินค้าอาจมีหลายรูปแบบ เช่น ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center : DC) หรือการจัดส่งแบบเทียบท่า (Cross Docking) เป็นต้น

2.4) การเคลื่อนย้ายวัสดุ (Material Handling) หมายถึงกิจกรรมหนึ่งของการ ให้บริการคลังสินค้าและเป็นการเคลื่อนย้ายวัสดุในระยะสั้นคือการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้า - ออกจาก คลังสินค้า เคลื่อนย้ายภายในคลังสินค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และความเสียหายของสินค้า

2.5) การบรรจุหีบห่อ (Packaging) หมายถึง กิจกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบโลจิสติกส์การขนส่งด้านค่าใช้จ่ายและความปลอดภัยในตัวสินค้า ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนบรรจุหีบห่อก็คือวัสดุที่ใช้หีบห่อและมีการบรรจุหีบห่อ โดยอาจจะใช้เครื่องจักรหรือทำด้วยมือและการกำจัดวัสดุบรรจุภัณฑ์ นอกจากนี้มีการบรรจุหีบห่อจะต้องมีการสื่อสาร หรือการถ่ายทอดข้อมูล เช่น ผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์เลขหมายสินค้า ซึ่งใช้ทำการติดตามสินค้า เป็นต้น และยังมีบทบาทในโลจิสติกส์การขนส่ง ที่บอกวิธีการเคลื่อนย้ายและความเสียหายที่จะเกิดกับสินค้า เช่น สินค้าแตกหัก จำนวนการวางซ้อน เป็นต้น

บุญทรัพย์ พาณิชการ (2560) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์การขนส่ง ในส่วนที่เป็นคลังสินค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการรักษารฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ก็คือการลงทุนให้ต่ำ สินค้ามีคุณภาพดีไม่ชำรุดเสียหายขณะการเคลื่อนย้าย หรือการส่งมอบ มีความรวดเร็วตรงต่อเวลาและการ ให้บริการแก่ลูกค้าเมื่อมีความต้องการในสินค้าให้ได้รับความพึงพอใจและกลับมาซื้อซ้ำ โดยการนำการจัดการโลจิสติกส์การขนส่ง มาใช้จะต้องพิจารณาในด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย ดังนี้

1) นโยบายการจัดการคลังสินค้ามีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ผู้บริหารองค์กรจะกำหนดขึ้น โดยบอกให้ทราบเกี่ยวกับพันธกิจและขอบข่ายความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท ดังนั้น ผู้ปฏิบัติตามจะต้องทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ผู้บริหารองค์กรตั้งไว้แล้ว เป็นไปในทิศทางที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างถูกต้อง ตามหลักการและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กร

2) การกำหนดแหล่งที่ตั้งของ โรงงานหรือบริษัทจะต้องพิจารณาถึงการเชื่อมโยงกับกระบวนการผลิต ตั้งแต่แหล่งของวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิต แหล่งของตลาดกระจายเบี่ยงข้อบังคับของพื้นที่ที่ตั้งโรงงาน ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ ล้วนส่งผลต่อต้นทุนของสินค้าโดยตรงและมีผลต่อประสิทธิภาพรวมของการดำเนินงานในระบบโลจิสติกส์การขนส่งของโรงงานด้วย

3) ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนทางด้านการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่การวางแผนวัตถุดิบ การวางแผนกำลังการผลิต และการวางแผนการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือวัสดุไปสู่คลังสินค้า และถึงมือลูกค้า

4) การวางแผนการเคลื่อนย้ายวัสดุระหว่างการผลิตและการวางผังโรงงาน จำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันต้องมีหลักการในการจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งที่มุ่งเน้นการจัดการด้านเวลาและสถานที่ในการเคลื่อนย้ายวัสดุ ในกระบวนการผลิตโลจิสติกส์การขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทาน ซึ่งเดิมจะเป็นกิจกรรมที่ถูกบริหารจัดการภายในองค์กร แต่เนื่องจากแนวโน้มการบริหารจัดการในสถานะที่มีการแข่งขันรุนแรงผลักดันให้ธุรกิจต้องบริหารจัดการด้วยต้นทุนต่ำ จึงผลักดันกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์การขนส่งให้บุคคลภายนอก (Outsourcing) ซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Third Party Logistic--3PL) และเป็นที่นิยมใช้บริการแพร่หลาย

จากการทบทวนแนวทางการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งข้างต้น จะพบว่า การดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผน การนำเสนอและการควบคุมการไหลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเก็บสินค้าการบริการและรวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นในการผลิตไปสู่จุดสุดท้ายของการบริโภค เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เกินความคาดหว้ง รวมถึงการบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม และการกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ ก่อให้เกิดระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัย สามารถสรุปเพื่อใช้เป็นหลักในการกำหนดกรอบ

แนวคิดการศึกษาในครั้งนี้ ได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง เป็นกระบวนการบริหารจัดการ การวางแผน การคาดการณ์การจัดซื้อจัดหาการผลิต การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บการรวบรวม การขนส่ง และการกระจายสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ตาม มาตรฐานสากล ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ สร้างความสำเร็จให้กับองค์กร สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ลดต้นทุน และเพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่ง สินค้าและบริการ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการลูกค้า (Customer Service) ด้านการขนส่ง (Centers Distribution) ด้านการกระจาย สินค้า (Retailers or Customers) และด้านการดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) ดังนี้

1) ด้านการบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึงการให้บริการลูกค้าที่ต้อง มีการติดต่อ หรือประสานงานโดยตรงกับลูกค้า โดยมีเป้าหมายสำคัญคือตอบสนองความต้องการได้ เกินความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีบริการที่ครอบคลุมถึงหลังการขาย อันจะ เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความภักดีต่อตราสินค้า ทำให้เกิดการบอกต่อไปยังลูกค้ารายใหม่ซึ่ง มีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวอย่างยั่งยืน

2) ด้านการขนส่ง (Centers Distribution) หมายถึง กิจกรรมการกระจายสินค้า ไปให้ถึงผู้บริโภคหรือลูกค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าหนึ่ง ๆ ซึ่งธุรกิจมีการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ ตรงตามเวลาที่กำหนด และตามปริมาณการขนส่งสินค้ามีมากขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้า มีรูปแบบการบริการให้เลือกหลากหลายธุรกิจมีความสามารถในการ ปรับเปลี่ยนจำนวนครั้งของการขนส่งวัตถุดิบในกรณีที่มีความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

3) ด้านการกระจายสินค้า (Retailers or Customers) หมายถึง กิจกรรมสุดท้ายที่ สินค้าหรือบริการ ได้ส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่าง ถูกต้อง ตรงเวลาและทันความต้องการ สามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า โดย ธุรกิจมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามสถานะและตรวจสอบได้ ทุกขั้นตอนการดำเนิน กิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง

4) ด้านการดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) หมายถึงธุรกิจมีช่องทาง ในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามีการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับ ลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายใน โรงงาน หรือคลังสินค้าที่เป็น มาตรฐาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของทุกองค์กร ดังนั้น โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรอาจมีความแตกต่างกันไปตามเป้าหมายหรือประเภทหรือความเป็นเจ้าขององค์กร โดยเฉพาะในเชิงธุรกิจ เป้าหมายสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจคือมุ่งหวังผลกำไร ผลตอบแทนจากการลงทุนที่กลับคืนอย่างรวดเร็ว เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนั้น เป็นองค์กรที่มีความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง ผู้วิจัยได้ทบทวนศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังเสนอตามลำดับต่อไปนี้

สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (2563) ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์โดยมุ่งเน้นที่การอำนวยความสะดวกทางการค้าเพื่อพัฒนาการค้าชายแดน โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นให้เกิดความเรียบง่าย ความสอดคล้อง และความโปร่งใสในกระบวนการ พิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ การพัฒนาการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนทางการค้าและระยะเวลาการนำเข้าและส่งออก ซึ่งจะสนับสนุนให้ธุรกิจมีต้นทุนที่ลดลงและก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้าการลงทุนอันจะนำมาซึ่งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกทางการค้าในกลุ่มประเทศ CLMVT ยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญหลายประการ โดยธนาคารโลกได้มีศึกษาและจัดทำรายงานที่ระบุถึงดัชนีด้านต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจของแต่ละประเทศ โดยสรุปจากรายงานดังกล่าวในหัวข้อการค้าข้ามพรมแดน (Trading Across Border) ปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศในกลุ่ม CLMVT ยังคงมีระยะเวลาและต้นทุนในการนำเข้าและส่งออกในระดับที่สูงซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการของแต่ละประเทศ โดย เมียนมา และ สปป.ลาว ยังคงเผชิญกับอุปสรรคด้านต้นทุนและระยะเวลาที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีสูงทำให้อยู่ในลำดับที่ 163 และ 124 จาก 190 ประเทศ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นด้านการค้าข้ามพรมแดนอย่างเร่งด่วน โดยประเด็นที่สำคัญของเมียนมา ได้แก่ ต้นทุนและระยะเวลาที่เกิดขึ้นบริเวณพรมแดนที่ยังมีสูง ซึ่งเป็นต้นทุนและระยะเวลาที่เกี่ยวข้องในการดำเนินพิธีการศุลกากร การตรวจสอบสินค้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้นทุนและระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้าบริเวณท่าเรือหรือพรมแดน ส่วนประเด็นที่สำคัญของ สปป.ลาว ได้แก่ ต้นทุนและระยะเวลาที่เกิดขึ้นในการดำเนินเอกสารที่ยังมีสูง ซึ่งหมายถึงต้นทุนและระยะเวลาดังแต่การจัดเตรียมเอกสาร ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก และดำเนินการด้านเอกสารดังกล่าวจนเสร็จ

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของ กัมพูชา เวียดนาม และไทย ยังคงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการลดระยะเวลาและต้นทุนในการนำเข้าและส่งออกเพื่อเป็นการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันภายในกลุ่มประเทศ CLMVT ต่อไป

นอกจากนี้ ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศ โดย World Bank (2020) ได้ศึกษาและจัดทำ “Logistics Performance Index” โดยในส่วนของความสามารถด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจะมีการประเมินประสิทธิภาพใน 6 ปัจจัย ได้แก่ สุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่งระหว่างประเทศ ความสามารถด้านโลจิสติกส์ การติดตามสถานะสินค้า และความน่าเชื่อถือด้านระยะเวลาการขนส่ง ซึ่งโดยสรุปในส่วนของกลุ่มประเทศ CLMVT ปี พ.ศ. 2561 พบว่าประเทศเมียนมา มีความสามารถด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศอยู่ในลำดับที่ 137 จาก 160 ประเทศ และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศ CLMVT ด้วยกัน พบว่ามีคะแนน LPI ต่ำที่สุดเกือบทุกปัจจัย โดยประเทศเมียนมาอยู่ในระหว่างการปรับปรุงพัฒนาทางเศรษฐกิจในหลายด้าน ซึ่งยังได้พบว่าระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ และระบบการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชนยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก และยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ประเทศเมียนมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งพัฒนาในทุกด้าน เพื่อมุ่งยกระดับความสามารถด้านโลจิสติกส์ ช่วยให้การอำนวยความสะดวกทางการค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ประเทศเมียนมา กัมพูชา เวียดนาม รวมถึงประเทศไทย ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในด้าน โลจิสติกส์ในประเด็นและในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งยังคงต้องมีการพัฒนาด้านโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการยกระดับประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกทางการค้าในอีกทางหนึ่งด้วย ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้แก่

1) ด้านกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำเข้า-ส่งออก โดยแต่ละประเทศยังคงเผชิญปัญหาด้านกระบวนการที่ซับซ้อนและซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน ความไม่ชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการซึ่งก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสของขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีระดับของปัญหาที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ นอกจากนี้ ในบางจุดผ่านแดนยังมีขั้นตอนการดำเนินงานและกระบวนการที่แตกต่างกัน ทำให้ขั้นตอนและกระบวนการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานถือเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการช่วยขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกทางการค้า บุคลากรที่มีประสบการณ์ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ย่อมช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศในกลุ่ม CLMVT มักประสบกับประเด็นปัญหาด้านบุคลากรใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ขาดบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถ 2) บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ การวางแผนในการฝึกอบรมในการพัฒนาความสามารถ

ของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการวางแผนด้านการจัดสรรกำลังคนอย่างเหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะช่วยยกระดับความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวมทั้งการอำนวยความสะดวกทางการค้า

3) ด้านระบบ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบ โครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกทางการค้าและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับประเทศ ปัจจุบันประเทศในกลุ่ม CLMVT ได้มีการเร่งลงทุนในทรัพยากรเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ แต่ยังคงมีไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องลงทุนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนให้การอำนวยความสะดวกทางการค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แต่ละประเทศยังคงมีข้อจำกัดในการจัดสรรงบประมาณสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เหล่านี้ การจัดทำแผนขอรับการสนับสนุนด้านเงินทุน ความช่วยเหลือทางเทคนิคและการพัฒนาความสามารถจากองค์การผู้ร่วมพัฒนาเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งกลุ่มประเทศ CLMVT สามารถดำเนินการได้

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสำเร็จที่สำคัญในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ มีการให้ความสำคัญกับระบบการดำเนินงานขององค์กรต้องชัดเจนสามารถรับรู้ในเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การทำงานร่วมกัน และมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

2.2.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

เวรคา มณีเนตร (2560) เสนอว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึงการที่องค์กรมีความสามารถในการวางแผน กำหนดปัจจัยต่างๆ มาพัฒนาเป็นจุดแข็ง เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติต่างๆ ขององค์กรให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ในแต่ละด้าน อาทิ ด้านตลาด ด้านการเงิน / บัญชี และด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทุกสถานะของการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ สังคม และสามารถสร้างกำไรในธุรกิจได้

ณัฐพล เกียรติศรี (2557) เสนอว่า การสร้างความสำเร็จขององค์กรให้เกิดขึ้นได้ อาจเกิดจากการสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน การปรับองค์กรให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรมและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยองค์กร จะมีปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่จะช่วยเสริมสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้ คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านนวัตกรรม และ ปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทุกองค์กรสามารถประยุกต์ใช้เป็นหลักสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

Grant (1991) เสนอว่า การที่องค์กรธุรกิจจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานงานได้นั้น จะต้องมีความเข้าใจในปัจจัยสำคัญดังนี้

1) เข้าใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) องค์กรต้องทำความเข้าใจใน สินค้า หรือ ผลิตภัณฑ์/บริการของตัวเองว่ามีคุณสมบัติเป็นเช่นไร ถ้าเป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติ เหมือนกันทุกประการ หรือมีความแตกต่างกัน ผู้ประกอบการต้องทราบถึงวิธีที่ทำให้ลูกค้าเกิดความยินดีที่จะจ่ายเงิน (Willing to Pay) เพื่อให้ได้รับสินค้าหรือบริการ

2) เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า (Customer Need) ต้องศึกษาถึงความต้องการหรือ อุปสงค์ของลูกค้าเป็นลักษณะของการทำความเข้าใจลูกค้าและต้องรับฟังลูกค้า ในฐานะผู้ฟังที่ดี จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง

3) เข้าใจสภาวะอุตสาหกรรมในปัจจุบัน เข้าใจและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และหลากหลายรูปแบบ มีการเตรียมพร้อมในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการขององค์กรให้ดีขึ้นภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

นอกจากนี้ องค์กรควรต้องสามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ความสามารถขององค์กรได้อย่างชัดเจน และมุ่งมั่นปฏิบัติงาน ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่กำหนดขึ้นภายใต้การวิเคราะห์ทรัพยากรขององค์กรอย่างถูกต้อง อันนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรได้สามารถประเมินได้จาก คุณภาพของงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กร และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุนทรียา ไชยปัญญา (2560) เสนอว่า ความสำเร็จขององค์กร เกิดขึ้นจากศักยภาพขององค์กร ที่มีการดำเนินงานที่สอดคล้อง ได้อิทธิพลจากการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่

องค์กรได้สร้างขึ้นจากทรัพยากรบุคคลในองค์กร ร่วมกับความมุ่งมั่นในการดำเนินงานทั้งของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงโครงสร้างขององค์กร อันมีผลต่อทรัพยากรขององค์กรที่เป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรอีกด้วย

นอกจากนี้ การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรและทรัพยากรขององค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการตามกระบวนการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของต้นทุน หรือค่าใช้จ่าย ช่วยประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานขององค์กร และเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อนุสรณ์ เครื่องทิพย์ (2560) เสนอว่า ความสำเร็จที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อาจเกิดจากการสร้างความแตกต่างจากคุณค่าในสินค้าและบริการ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ทรัพยากรหรือต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งหากองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรได้อย่างคุ้มค่าก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถือเป็น การลดต้นทุน ซึ่งเท่ากับการเพิ่มผลกำไรได้อีกด้วย

Peterson and Plowman (2001) ได้เสนอองค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานที่ทำงานคือ คุณภาพของงาน (Quality) ที่จะต้องมีคุณภาพสูงเป็นไปตามมาตรฐาน ผู้ผลิตและ ลูกค้าได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ค่าใช้จ่าย (Cost) หรือทรัพยากรขององค์กรที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด จะต้องมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการดำเนินงาน คือนำเงินลงทุนน้อยแต่ได้ผลคุ้มค่ามากที่สุด นอกจากนี้ จิตติมา อัครจิตพิงศ์ (2556) ยังได้เสนอเพิ่มเติมว่า การทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญประการหนึ่งคือ นโยบาย วิสัยทัศน์ ปรัชญา และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดทิศทางการทำงานภายใต้การวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน รวมถึง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงกล่าวได้ว่า หากผู้ประกอบการธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่งมีหลักการหรือแนวทางการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งที่สำคัญใน 4 ด้าน

คือ ด้านการบริการลูกค้า ด้านระบบการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า และ ด้านการดำเนินงาน โดย ทั้ง 4 ด้านนี้ ผู้ประกอบการควรต้องมีการกำหนดคุณภาพของการดำเนินงาน โลจิสติกส์ในแต่ละด้าน ได้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล อีกทั้ง ต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มี อยู่ขององค์กรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานการ โลจิสติกส์ให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าที่สุด นอกจากนี้ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานแต่ละด้านถือเป็นความสำเร็จในการ ดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กร ได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งองค์ประกอบของความสำเร็จที่เกิดขึ้นนี้ อาจเป็นผลมาจากปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลในองค์กร ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด Samuel (2000) ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลคือหุ้มนะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีเป้าหมายร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ดังนั้นบุคคลที่มี ตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลทุกระดับตั้งแต่ระดับบริหาร จนถึงระดับปฏิบัติการ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและศักยภาพในด้าน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ จำนวนบุคลากรในแต่ละงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายและแผนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะได้นำเสนอในลำดับต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของบุคลากร

ศักยภาพในการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งที่สะท้อนถึงความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร ความสามารถในการดำเนินงานของ บุคลากรจึงถือเป็นทุนสำคัญที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) ขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปทุนของ องค์กรจะจำแนกได้เป็นทุนที่เป็นตัวเงิน และ ทุนมนุษย์ที่เป็นความสามารถที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Capability) การเพิ่มประสิทธิภาพหรือคุณค่าในทุนมนุษย์จึงได้รับความสำคัญจาก ผู้บริหารองค์กร เริ่มตั้งแต่การที่องค์กรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าร่วมงานกับ องค์กรตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่รับทราบร่วมกันอย่างชัดเจน และทำงานอย่างเต็ม ความสามารถที่มี โดยมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม อันจะเป็นการส่งผลให้เกิดการบ่มเพาะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ส่งผลให้องค์กรมีทุนมนุษย์ที่มีคุณค่า ทำให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

โดย Roos (1997) เสนอว่า การพัฒนา ศักยภาพในการดำเนินงานของบุคลากร ควร ดำเนินการพัฒนาทั้งด้านความสามารถ (Competence) ของบุคคล โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความรู้และ

ทักษะ โดยความรู้จะเป็นความรู้ทางด้านวิชาการหรือ ด้านการปฏิบัติการที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ ส่วนทักษะ (Skill) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนปฏิบัติอันเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถของบุคคล รวมถึงการมีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากจากคุณลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ แรงจูงใจ พฤติกรรมและความประพฤติ เป็นต้น นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของบุคคล เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นนั้น Fitz-enz (2000) เสนอว่า มีปัจจัยที่ทำให้การพัฒนานั้นประสบความสำเร็จขึ้น ได้จากคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน คือ ความฉลาดหรือความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ทัศนคติ และการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ผนวกกับความสามารถในการเรียนรู้ (Learn) และความต้องการพัฒนาส่วนบุคคล (Develop) ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจส่วนบุคคลในการแสวงหาแหล่งข้อมูลสำคัญจากแหล่งต่างๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (Shared Data and Knowledge) สอดคล้องกับแนวคิดของ Hall (2002) ที่เห็นว่า การบูรณาการร่วมกันของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personnel characteristics) จะทำให้เกิดคุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กรต่อไป

2.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพบุคลากรในงานโลจิสติกส์

การศึกษาศักยภาพบุคลากร จะมีพื้นฐานจากการศึกษาตามแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้เสนอว่าการที่องค์กรพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรให้เป็นผู้มีสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กร ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการยกระดับศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการจัดการทักษะ (Skills Management) หมายถึง กระบวนการเพิ่มความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานให้กับ บุคลากร ให้มีคุณภาพตามข้อกำหนดและมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด ความสามารถและความชำนาญนี้เกิดจากการฝึกฝน การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจากการสะสมจากประสบการณ์ของบุคคล ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การแข่งขัน ที่ใช้ให้แก่บุคลากร รวมถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรทั้งที่อยู่ในตัวบุคคลและเอกสารนำมา พัฒนาและจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้โดยง่ายและ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และส่งผลให้งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น ด้านการจัดการ

ความสามารถ (Abilities Management) หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะความรู้จะเป็นความรู้ทางด้าน วิชาการหรือทางด้านเทคนิคต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากร และ ด้านการจัดการทัศนคติ (Attitude Management) หมายถึง กระบวนการปรับความคิดเห็น ความเข้าใจการมีจิตสำนึก หรือแม้แต่ลักษณะนิสัยของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ดี และมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการขององค์กรเช่น มีความขยัน มีความซื่อสัตย์ต่องานและองค์กร มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร มีความเสียสละ สามัคคีมีความจริงใจและเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมในก่อนหน้าจะพบว่า การปฏิบัติงานในงาน โลจิสติกส์ การขนส่ง จะมีลักษณะงานหลายประการ อาทิ การขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจบริการจัดการคลังสินค้า การบริการกระจายสินค้า การบริการบรรทุกสินค้า และการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต่อมาธุรกิจโลจิสติกส์ได้พัฒนาขึ้นก่อนการผลิต (Pre-production) เพิ่มเข้ามาด้วย เช่น การจัดหาวัตถุดิบ และการสต็อกสินค้า ดังนั้น การที่บุคคลจะสามารถดำเนินงานต่างๆ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ จนทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ จนสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งขององค์กรในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของตนให้เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในความหลากหลายของบุคคลที่มาทำงานร่วมกัน ที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย Groyberg and Abrahams (2006) ได้ให้ความสำคัญในศักยภาพของบุคคลในหลายด้านสำคัญ อาทิ ศักยภาพด้านการจัดการทั่วไป ที่เป็นความสามารถที่อาศัยความรู้ ความเข้าใจในหลักวิชาการ เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านเทคนิค ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมถึงภาวะผู้นำ ความสามารถในการตัดสินใจ การสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลกับบุคคลทุกระดับ ได้อย่างเหมาะสม ร่วมกับ ศักยภาพด้านอุตสาหกรรม ที่หมายถึงความสามารถของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และถ่ายทอดรายละเอียดในการปฏิบัติงาน หรือ ประกอบอาชีพ โดยเฉพาะศักยภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะทางที่ต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำและวิธีการ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ระบบและกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะองค์กร โครงสร้างขององค์กร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมาย แนวทาง หรือ กฎเกณฑ์ต่างๆ ในการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ สร้างความสัมพันธ์ สร้างการทำงานเป็นทีมทั้งในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Marimuthu, Arokiasamy, and Ismail (2009) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการยกระดับศักยภาพของบุคลากรที่สำคัญ กล่าวว่า องค์ประกอบการจัดการทุนมนุษย์ทั้ง 5 องค์ประกอบ ที่มีความหลากหลาย (Diversity) และครอบคลุมทั้งในส่วนของ กลยุทธ์และกลวิธีของงานด้านทรัพยากรมนุษย์โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1) กระบวนการวางแผนกำลังคนและการรับคน กระบวนการนี้ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถที่จะระบุถึงจำนวนคนและทักษะของพนักงานที่จำเป็นต่อธุรกิจและกล่าวได้ว่า กระบวนการนี้เป็นตัวขับเคลื่อนทรัพยากรมนุษย์ขององค์การรวมทั้งการเตรียมเคลื่อนย้ายกำลังคนสำหรับอนาคต ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนกำลังคนต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการทำนายกำลังแรงงานในอนาคต การวางแผนกำลังคนก็ต้องทำการรับและบรรจุคน ทั้งจากภายในและภายนอกเช่นกันและที่น้อยที่สุดคือการทำแผนการเปลี่ยนแปลง (Transition Plan) เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงผ่านไปได้อย่างดี

2) กระบวนการพัฒนาและการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้พนักงานมีความรู้ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมในการสร้างคุณค่าให้กับองค์การการพัฒนามีขึ้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และต้องพัฒนาให้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์การ ในการพัฒนา มีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 2.1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.2) การวางแผนการพัฒนา
- 2.3) การพัฒนาทักษะ
- 2.4) การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง
- 2.5) การวางแผนอาชีพ

3) การพัฒนาองค์การ หมายถึงการมุ่งเน้นทั้งระบบขององค์การ โดยครอบคลุมตั้งแต่การประเมินสภาพแวดล้อม การวางแผนเชิงกลยุทธ์กลวิธีการออกแบบกระบวนการและขั้นตอนการไหล (Flow) ของงาน โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ รวมถึงระบบการควบคุมการสื่อสารการพัฒนาองค์การกล่าวได้ว่าเป็นงานที่ซับซ้อนและท้าทายเป็นอย่างมาก นอกจากนี้การพัฒนาองค์การในฐานะที่เป็นระบบเปิด การเชื่อมโยงของกลยุทธ์ การจัดลำดับความสำคัญ การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีความสำคัญในการพัฒนาองค์การทั้งสิ้น ปัญหาที่มักเกิดขึ้นเสมอในการพัฒนาองค์การ คือ การมีการเมืองหรืออำนาจต่างๆ ที่เข้ามาสอดแทรกหรือบางครั้งการพัฒนาองค์การให้ความสำคัญกับรายละเอียดมากเกินไป ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับการพัฒนาองค์การ

4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน กระบวนการนี้จะส่งผลกระทบต่อการบริหาร ค่าตอบแทนและการจัดการผลการปฏิบัติงานเป็นการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานทั้งองค์กร โดยมีการ กำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้บนพื้นฐานของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยตัวบ่งชี้ต้องมีความชัดเจน มีการสร้าง ระบบข้อมูลป้อนกลับโดยตรงให้กับพนักงาน ที่สำคัญคือต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสและยอมรับได้ ปัญหาที่มักพบในการจัดการผลการปฏิบัติงาน คือ การที่เป้าหมายของพนักงานแต่ละคน ไม่ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร หรือการมีวัฒนธรรมที่ไม่เหมาะสม หรือมีการเมืองเข้ามา เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5) การบริหารพนักงานสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับการปกป้องผลประโยชน์ของ พนักงานและองค์กร การบริหารพนักงานสัมพันธ์ควรให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในอาชีพ การสร้างความซื่อสัตย์การสร้าง ความจงรักภักดีควรเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน การบริหารควร พิจารณาด้วยว่า พนักงานควรที่จะได้รับทราบข้อมูลอะไรมาน้อยอย่างไร

ดังนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ศักยภาพของบุคลากร ต้องเริ่มพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่เดิม และ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้นในงาน เพื่อให้ เกิดความเชี่ยวชาญ จากการใช้ความรู้ทักษะและทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และเพื่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานของทั้งของตัวบุคคลากรเอง และ ความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

2.4 บริบทธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ปัจจุบันธุรกิจระดับสากลให้ความสำคัญกับธุรกิจ โลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ รวดเร็ว เนื่องจากการนำโลจิสติกส์การขนส่งมาใช้ทำให้กิจการสามารถปรับปรุงความสามารถใน การแข่งขัน กิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การขนส่ง การจัดการ สินค้าคงคลัง และคลังสินค้า การวางแผนโลจิสติกส์การขนส่งที่ดีจะมีส่วนร่วมทำให้ความเสี่ยงใน การ ดำเนินงานลดลง เป็นต้น

2.4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

โลจิสติกส์การขนส่ง หมายถึงกระบวนการบริหารจัดการ การวางแผน การคาดการณ์การ จัดซื้อจัดหาการผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บการรวบรวม การขนส่ง และการกระจายสินค้า ทั้งขา

เข้าและขาออก ทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานสากล ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลดต้นทุน และเพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการโดย มุ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำหรับธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งสินค้า ซึ่งถือว่าการขนส่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบ โลจิสติกส์การขนส่งซึ่งประกอบขึ้นด้วย กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น การจัดการคลังสินค้าการคัดแยกสินค้า การบรรจุหีบห่อเป็นต้น ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ระบบโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสูงและภาวะการแข่งขันสูง ทั้งระหว่างผู้ประกอบการภายในประเทศและการแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งอาจจะมีประสบการณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2564)

การขนส่ง (Transportation) จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง ผู้ทำการขนส่งต้องเข้าใจถึงบทบาทของการขนส่งต่อระบบ โลจิสติกส์การขนส่ง ในขณะที่เดียวกันผู้ขนส่งก็ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยเช่นกัน ดังนั้นการจัดการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพจะมีส่วนสำคัญต่อการลดต้นทุนโดยรวมของสินค้าแต่การดำเนินงานขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์การขนส่งและฝ่ายอื่นๆ ในการขนส่งสินค้านั้นผู้ผลิตอาจพิจารณาขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าเอง หรือใช้บริการผู้รับจ้างขนส่งภายนอกซึ่งจะต้องพิจารณาคัดเลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม คัดเลือกผู้รับจ้างขนส่ง จัดเส้นทางและตารางเวลาการขนส่ง รวบรวมปริมาณการขนส่งการเรียก ค่าเสียหายจากผู้ขนส่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ แม้จะเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งของระบบ โลจิสติกส์การขนส่งก็ตาม

ดังที่กล่าวว่าการขนส่งเป็นหนึ่งในต้นทุน โลจิสติกส์การขนส่ง และเป็นสัดส่วนที่มีความสำคัญต่อการกำหนดราคาสินค้าหลายประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่มีมูลค่าต่ำ เช่น วัสดุก่อสร้าง ทรายและถ่านหิน แต่แม้ว่า การขนส่งสินค้ามูลค่าสูง เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อัญมณี ฯลฯ ที่อาจมีสัดส่วนของต้นทุนค่าขนส่งต่อราคาขายต่ำก็ตาม การบริหารการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญของโซ่อุปทานทั้งหมด ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญให้ครบถ้วน โดยการขนส่งสินค้าในประเทศ

ไทยมีการขนส่งสินค้าหลายรูปแบบทั้งทางบก ทางน้ำ และทางท่อ โดยการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทย จะใช้การขนส่งสินค้าทางถนนเป็นหลักคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 86 ของน้ำหนักของสินค้าที่ทำการขนส่งภายในประเทศทั้งหมด เนื่องจากมีโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่ค่อนข้างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะภาครัฐได้ให้การสนับสนุนการขนส่งทางถนนเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับการพัฒนาขนส่งในรูปแบบอื่น โดยมีแนวคิดที่ว่าระบบถนนเป็นบริการขนส่งพื้นฐานที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและเป็นการขนส่งให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยตรง อีกทั้งการขนส่งสูงสุดสำหรับการขนส่งในช่วงสั้นๆ นอกจากนี้ การลงทุนขยายระบบถนนยังมีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์สำหรับการขนส่งในช่วงสั้นๆ นอกจากนี้การลงทุนขยายระบบถนน ยังมีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์มากกว่าการขนส่งทางด้านอื่นๆ คือ สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ สามารถรับขนส่งสินค้าจากจุดต้นทางส่งไปถึงจุดหมายปลายทางได้โดยไม่ต้องเปลี่ยนยานพาหนะ หรือขนถ่ายระหว่างทาง เป็นการประหยัดการขนส่งอีกทางหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าการให้บริการจากที่ ถึงที่ (Door to Door Service)

จากข้อมูลการขนส่งสินค้าทางถนนแยกตามประเภทสินค้า สามารถจำแนกประเภทการขนส่งออกเป็น 6 ประเภทหลักตามสินค้า ดังนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2560)

1) การขนส่งสินค้าอุปโภคบริโภค ประเภทของสินค้าในกลุ่มนี้ ประกอบด้วยสินค้าเบ็ดเตล็ดและสินค้าบริโภคอื่น ๆ การขนส่งประเภทนี้ ตัวสินค้าเองจะมีราคาไม่สูง น้ำหนักไม่มากแต่มีการแข่งขัน ระหว่างผู้ประกอบการสูงมาก ทำให้ไม่สามารถคิดราคาในการขนส่งที่สูงได้ ราคาในการขนส่งจะคิดตามระยะทางทั้งแบบต่อหน่วยหนักหนัก และต่อหน่วยปริมาตร

2) การขนส่งผลิตผลทางการเกษตร ประเภทของสินค้าในกลุ่มนี้ ประกอบไปด้วย ข้าวอ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด สัตว์มีชีวิต และผลิตผลทางการเกษตรอื่นๆ ความต้องการในการใช้บริการขนส่งจะขึ้นอยู่กับฤดูกาลเกี่ยวเกี่ยวเป็นส่วนใหญ่ราคาในการขนส่งมักคิดแบบเหมาคันตามระยะทาง (เนื่องจากส่วนใหญ่จะบรรทุกผลิตผลจนเต็มพิกัดตามที่กฎหมายกำหนด)

3) การขนส่งสินค้าอุตสาหกรรม สินค้าในกลุ่มนี้ ประกอบด้วย วัสดุ ก่อสร้าง หิน ดินทราย เครื่องจักร ซีเมนต์เป็นต้น สินค้าส่วนใหญ่จะมีน้ำหนักมากราคาค่าขนส่ง สินค้าจะคิดเหมาคันตามระยะทางเป็นส่วนใหญ่

4) การขนส่งสินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ การขนส่งประเภทนี้ค่อนข้าง จะมีมาตรฐานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเข้าและส่งออกเป็นส่วนใหญ่จุดหมายปลายทางส่วนใหญ่ จะอยู่ที่ท่าเรือหลักแหลมฉบัง หรือสถานีขนถ่ายสินค้า (ICD) ราคาค่าขนส่งสินค้าจะคิดเหมาคันตามระยะทาง

5) การขนส่งวัตถุดิบทราย สินค้าในกลุ่มนี้ได้แก่ สารเคมีวัตถุไวไฟ ราคาค่าขนส่งสินค้าจะต้องรวมค่าประกันภัยที่สูงกว่าสินค้าทั่วไป ราคาค่าขนส่งจะคิดแบบเหมาคันตามระยะทาง

6) การขนส่งสินค้าเฉพาะ สินค้าในกลุ่มนี้ประกอบด้วยคอนกรีตผสมสำเร็จรูป ปูนซีเมนต์ผง เป็นต้น กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจะเป็นกลุ่มเฉพาะรถขนส่งสินค้าที่ใช้จะเป็นรถที่มีลักษณะเฉพาะตามประเภทของสินค้า

โลจิสติกส์การขนส่ง เป็นกระบวนการหนึ่งในกระบวนการของโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวางแผน การดำเนินงาน และ การควบคุมงานขนย้าย รวบรวม การกระจายสินค้า บริการและข้อมูลข่าวสาร จากต้นทางไปยังปลายทาง ให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า โดยระบบ โลจิสติกส์การขนส่ง จะครอบคลุม การจัดการ ตั้งแต่การส่งวัตถุดิบ จากซัพพลายเออร์ไปจนถึงการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ การขนส่งที่ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถของธุรกิจในการส่งมอบสินค้าและบริการ

ประเภทของการขนส่ง

ประเภทของการขนส่ง ปัจจุบันการขนส่งมีความเจริญก้าวหน้าและมีพัฒนาการมากยิ่งขึ้น มีวิธีการขนส่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจเลือกหลายวิธี ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเลือกวิธีการขนส่งให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง (Stern, Ambarly, & Coughlin, 1996) ซึ่งสามารถจำแนกการขนส่งได้ 5 ประเภท ดังนี้

1) การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) การขนส่งทางน้ำ เป็นวิธีการขนส่งเก่าแก่มีมาตั้งแต่สมัยโบราณ โดยการใช้แม่น้ำลำคลองเป็นเส้นทางลำเลียงสินค้า รวมถึงการขนส่งทางทะเล ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สำหรับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การขนส่งทางน้ำนี้ เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ขนส่งได้ปริมาณมากเป็นสินค้าที่ยากแก่การเสียหาย เช่น ทราย แร่ ข้าวเปลือก เครื่องจักรยางพารา เป็นต้นส่วนประกอบของการขนส่งทางน้ำ

1.1) ผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ

1.2) อุปกรณ์การขนส่งคือเรือได้แก่เรือโดยสาร เรือสินค้าและเรือเฉพาะกิจเช่น เรือลากจูง เรือประมง ฯลฯ

1.3) ท่าเรือ

1.4) เส้นทางเดินเรือ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.4.1) เส้นทางเดินเรือภายในประเทศ

1.4.2) เส้นทางเดินเรือชายฝั่งทะเล

1.4.3) เส้นทางเดินเรือระหว่างประเทศ

ข้อดีข้อเสียของการขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางน้ำ(ทางเรือ) มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ข้อดี

- (1) อัตราค่าขนส่งถูกกว่าเมื่อเทียบกับการขนส่งทางอื่น
- (2) ขนส่งได้ปริมาณมาก
- (3) มีความปลอดภัย
- (4) สามารถส่งได้ระยะไกล ๆ

ข้อเสีย

- (1) มีความล่าช้าในการขนส่งมาก
- (2) ในฤดูน้ำลดหรือฤดูร้อน น้ำอาจมีน้อยเป็นอุปสรรคต่อการขนส่ง
- (3) ไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนในการขนส่งได้ขึ้นอยู่กับภูมิอากาศ และภูมิประเทศ

2) การขนส่งทางบก (Road or Motor Transportation) จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) การขนส่งทางรถไฟ (Railroads) การขนส่งทางรถไฟ เป็นเส้นทางลำเลียงที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย ดำเนินงาน โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นรัฐวิสาหกิจเหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าหนักๆ ปริมาณมากและในระยะทางไกล อัตราค่าบริการไม่แพงการขนส่งทางรถไฟจะมีกำหนดเวลาออกและถึงจุดหมายปลายทางในระยะเวลาแน่นอนและมีความปลอดภัยจากการเสียหายของสินค้าส่วนประกอบของการขนส่งทางรถไฟ ดังนี้

2.1.1) ผู้ประกอบการ ได้แก่ การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

2.1.2) ขบวนการรถไฟ คือ อุปกรณ์ขนส่งทางรถไฟ ได้แก่ ขบวนรถไฟโดยสาร ใช้ขนส่งผู้โดยสาร ได้แก่ ขบวนรถด่วน รถเร็วรถธรรมดา รถดีเซลรางขบวนรถไฟสินค้า ใช้ขนส่งสินค้า มี 3 ประเภท คือ

2.1.2.1) รถปิด คือ รถไฟที่ปิดทุกด้าน เหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าที่เสียหายง่ายเมื่อถูกแดดถูกฝน

2.1.2.2) รถเปิด คือ รถไฟที่ไม่มีหลังคา เหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าที่ไม่เสียหายเมื่อถูกแดด ถูกฝน

2.1.2.3) รถเฉพาะกิจ คือ รถไฟที่ออกแบบสำหรับใช้เฉพาะงาน เช่นรถบรรทุกน้ำมัน รถบรรทุกปูนซีเมนต์ รถบรรทุกน้ำมัน เป็นต้น เส้นทางรถไฟ ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ

ข้อดีข้อเสียของการขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางรถไฟมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ข้อดี

- (1) ประหยัดขนส่งสินค้าได้จำนวนมากหลายชนิด
- (2) รวดเร็ว สามารถขนส่งสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลาที่ต้องการ
- (3) สะดวก เพราะมี ตู้หลายชนิดให้เลือกเพื่อความเหมาะสมกับสินค้า
- (4) ปลอดภัยสูง เมื่อเทียบกับเส้นทางอื่น
- (5) ขนส่งได้ทุกสภาพดินฟ้าอากาศ

ข้อเสีย

- (1) ไม่สามารถขนส่งสินค้าให้ถึงที่ต้องการขนถ่ายได้
- (2) ความยืดหยุ่น มีน้อย เพราะมีเส้นทางตายตัว
- (3) มีความคล่องตัวน้อยกว่าการขนส่งแบบอื่น เพราะมีกฎระเบียบ
- (4) ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสินค้านายย่อย ปริมาณน้อย

มาก

2.2) การขนส่งทางรถยนต์ (Motor Transportation) หรือรถบรรทุก (Truck Transportation) การขนส่งทางรถยนต์หรือทางรถบรรทุกถือว่าเป็นหัวใจของการขนส่งทางบก ทั้งนี้ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีการสร้างถนน ขยายถนนเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดต่างๆ โดยมีกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางการขนส่ง ซึ่งการขนส่งทางรถยนต์หรือทางรถบรรทุกนั้นสามารถแก้ปัญหาในด้านการจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการได้อย่างมากเพราะการขนส่งสินค้าสะดวก รวดเร็วสามารถส่งสินค้าไปถึงผู้ใช้ได้โดยตรงส่วนประกอบของการขนส่งทางรถยนต์หรือรถบรรทุก

2.2.1) ผู้ประกอบการ อาจเป็นรัฐหรือเอกชนดำเนินงานก็ได้ หรือเป็นการดำเนินงานร่วมกัน เช่น รถยนต์รับจ้าง เป็นต้น

2.2.2) อุปกรณ์ในการขนส่ง ได้แก่รถยนต์และรถบรรทุก การขนส่งทางรถยนต์ มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนี้

- ข้อดี
- (1) บริการได้ถึงที่โดยไม่ต้องมีการขนถ่าย
 - (2) ขนส่งสินค้าได้ตลอดเวลาตามความต้องการของลูกค้า
 - (3) สะดวก รวดเร็ว
 - (4) เหมาะกับการขนส่งระยะสั้นและระยะกลาง
 - (5) เป็นตัวเชื่อ้มในการขนส่งแบบอื่นที่ไม่สามารถไปถึง จุดหมาย ได้

โดยตรง

ข้อเสีย

- (1) ค่าขนส่งสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งทางรถไฟ
- (2) มีความปลอดภัยต่ำ เกิดอุบัติเหตุบ่อย
- (3) ขนส่งสินค้าได้ปริมาณและขนาดจำกัด
- (4) กำหนดเวลาแน่นอน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพการจราจรและ ดินฟ้า

อากาศ

3) การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) การขนส่งทางอากาศมีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะการขนส่งระหว่างประเทศเพราะทำการขนส่งได้รวดเร็วกว่าการขนส่งประเภทอื่นๆ ไม่เสียเวลาในการขนส่งนาน สะดวกและปลอดภัย เหมาะกับการขนส่งสินค้าประเภทที่สูญเสียน้ำหนักง่าย เช่น ผลไม้สดดอกไม้ เป็นต้น ซึ่งหากล่าช้าอาจเกิดความเสียหายได้ ไม่เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก และสินค้าน่าราคาสูงๆ ไม่รีบร้อนในการขนส่ง ซึ่งการขนส่งประเภทนี้ทำให้ธุรกิจสามารถขยายตัวได้รวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ แต่ค่าใช้จ่ายแพงกว่าการขนส่งประเภทอื่น

ส่วนประกอบของการขนส่งทางอากาศ

3.1) ผู้ประกอบการ ได้แก่บริษัทการบิน ให้บริการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้าทั้งภายในและระหว่างประเทศ

3.2) อุปกรณ์ในการขนส่ง ได้แก่ เครื่องบิน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เครื่องบินโดยสารให้บริการขนส่งผู้โดยสาร เครื่องบินบรรทุกสินค้า ให้บริการขนส่งเฉพาะสินค้า เครื่องบินแบบผสมให้บริการทั้งผู้โดยสารและสินค้าภายในเวลาเดียวกัน

3.3) เส้นทางบิน คือเส้นทางที่กำหนดจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

3.4) สถานีในการขนส่งหรือท่าอากาศยาน เป็นบริเวณที่ใช้สำหรับการขึ้นลงของเครื่องบิน ประกอบด้วยอาคารสถานีทางวิ่ง และทางขับลานจอด

การขนส่งทางอากาศ มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนี้

ข้อดี

- (1) สะดวก รวดเร็วที่สุด
- (2) สามารถขนส่งกระจายไปทั่วถึง กว้างขวางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ
- (3) สามารถขนส่งไปในท้องถิ่นที่การขนส่งประเภทอื่นไปไม่ถึงหรือไปยากลำบาก
- (4) เหมาะกับการขนส่งระยะทางไกลๆ
- (5) เหมาะกับการขนส่งสินค้าที่เสียหาย จำเป็นต้องถึงปลายทางอย่างรวดเร็ว
- (6) ขนส่งได้หลายเที่ยวในแต่ละวัน เพราะเครื่องบินขึ้นลงได้ รวดเร็ว

ข้อเสีย

- (1) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสูงกว่าประเภทอื่น
- (2) มีการจำกัดขนาดและน้ำหนักของสินค้าที่บรรทุกจะมีขนาดใหญ่และน้ำหนักมากไม่ได้
- (3) บริการขนส่งได้เฉพาะเมืองที่มีท่าอากาศยานเท่านั้น
- (4) การขนส่งขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ
- (5) การลงทุนและค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์สูง
- (6) มีความเสี่ยงภัยอันตรายสูง

4) การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) เป็นการขนส่งสิ่งของประเภทของเหลวและก๊าซผ่านสายท่อเช่น น้ำประปา น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น การขนส่งทางท่อจะแตกต่างกับการขนส่งประเภทอื่น คืออุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งไม่ต้องเคลื่อนที่ โดยเส้นทางขนส่งทางท่ออาจจะอยู่บนดิน ใต้ดินหรือใต้น้ำ ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ โดยประเทศแรกที่ใช้ระบบการ

ขนส่งทางท่อกือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้สำหรับขนส่งสินค้าประเภทเชื้อเพลิง ในปัจจุบันประเทศไทยใช้ระบบการขนส่งทางท่อกือสำหรับสินค้าประเภทน้ำมันเชื้อเพลิงและก๊าซธรรมชาติ

ส่วนประกอบของการขนส่งทางท่อกือ

4.1) ผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการที่สำคัญได้แก่การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย(ปตท.)

4.2) อุปกรณ์ในการขนส่ง ได้แก่ ท่อกือหรือสายท่อกือ แบ่งเป็น ท่อกือหลัก

ท่อกือย่อย

4.3) สถานีในการขนส่ง ได้แก่ สถานีต้นทาง สถานีปลายทาง สถานีแยก สถานีสูบล้วน

การขนส่งทางท่อกือมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนี้

ข้อดี

- (1) ประหยัดต้นทุน เวลาในการขนย้ายสินค้า
- (2) สามารถขนส่งได้ทุกสภาพภูมิอากาศ
- (3) สามารถขนส่งได้ไม่จำกัดเวลาและปริมาณ
- (4) มีความปลอดภัยสูงจากการสูญหายหรือลักขโมย
- (5) กำหนดเวลาการขนส่งได้แน่นอนชัดเจน
- (6) ประหยัดค่าแรง เพราะใช้กำลังคนน้อย

ข้อเสีย

- (1) ใช้ขนส่งได้เฉพาะสินค้าที่เป็นของเหลวหรือก๊าซเท่านั้น
- (2) ค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งแรกสูง
- (3) การตรวจสอบหาจุดบกพร่องทำได้ยาก
- (4) ท่อกือหลักที่ใช้ขนส่งเมื่อวางแล้วเคลื่อนย้ายเปลี่ยนเส้นทางไม่ได้ หรือ ทำได้ลำบาก หรือมีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง
- 5) ไม่เหมาะกับการขนส่งในภูมิภาคที่มีแผ่นดินไหวบ่อย

5) การขนส่งระบบคอนเทนเนอร์ (Container System) เป็นการพัฒนาระบบขนส่งอีกขั้นหนึ่งโดยการบรรจุสินค้าที่จะขนส่งลงในตู้หรือกล่องเหล็กขนาดใหญ่ที่เรียกว่า ตู้คอนเทนเนอร์ แล้วทำการขนส่งโดยรถบรรทุกไฟ หรือเครื่องบิน ไปยังจุดหมายปลายทางโดยไม่มีภาระขนถ่ายสินค้าออกจากตู้ระหว่างทำการขนส่งเทียวนั้น ซึ่งตู้คอนเทนเนอร์ต้องสร้างจากเหล็กที่ทนทานต่อสภาพลมฟ้าอากาศ สามารถวางไว้กลางแจ้งได้โดยปกติ จะสร้างให้มีลักษณะแข็งแรงมาก เพื่อให้

ทนทานต่อการยกขนถ่ายสินค้าและสับเปลี่ยนบรรทุก ระหว่าง รถบรรทุก รถไฟ หรือเรือ ในการเคลื่อนย้ายตู้สินค้าจะใช้น้ำมัน ในการขนย้าย และจากคุณสมบัติดังกล่าวตู้คอนเทนเนอร์จึงสามารถป้องกันสินค้าชำรุดเสียหายได้เป็นอย่างดี โดยขนาดของตู้คอนเทนเนอร์ หรือตู้สินค้าที่ใช้ในการขนส่งสินค้า เป็นตู้สี่เหลี่ยมผืนผ้ากว้างประมาณ 8 ฟุต สูง 8 ฟุต ยาว 20, 25, 40, 45 ฟุต ทำจากเหล็กหรืออะลูมิเนียมที่ได้รับการพ่นก๊ออย่างดี กันไม่ให้น้ำเข้าในตู้ได้ใช้สำหรับบรรทุกสินค้า ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2560)

5.1) ตู้แห้งหรือตู้สินค้าทั่วไป เป็นตู้ที่ไม่มีแผ่นฉนวนอยู่ด้านใน ไม่มีเครื่องทำความเย็น ติดตั้งหน้าตู้ ใช้บรรทุกสินค้าแห้งหรือสินค้าทั่วไป

5.2) ตู้ควบคุมอุณหภูมิแบ่งออกเป็น ตู้ห้องเย็น จะมีเครื่องทำความเย็นในตู้ภายในระบุนวนทุกด้าน เพื่อป้องกันความร้อนจากภายนอกเข้าสู่ด้านใน นิยมเก็บผักสด ผลไม้ ตู้ฉนวนภายในจะบุฉนวนด้วยโฟมทุกด้านเพื่อป้องกันความร้อนแผ่เข้าสู่ตู้ นิยมบรรทุกผัก และ ตู้ระบายอากาศเหมือนกับตู้เย็นแต่มีพัดลมแทนเครื่องทำความเย็น โดยพัดลมจะดูดก๊าซฮีเทอร์ลินที่ระเหย ออกจากตัวสินค้า

5.3) ตู้พิเศษ ได้แก่ตู้แท็งก์เกอร์หรือตู้บรรทุกของเหลว ตู้เปิดหลังคา ตู้แพลตฟอร์ม ตู้เปิดข้าง ตู้บรรทุกรถยนต์ ตู้บรรทุกหนังเค็ม ตู้สูงหรือจัมโบ้ โดยประโยชน์ของระบบตู้คอนเทนเนอร์จะช่วยผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถขนถ่ายสินค้าได้รวดเร็ว ช่วยลดความเสี่ยงของสินค้าที่ขนส่งและป้องกันการถูกโจรกรรมได้ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถขนส่งสินค้าได้ปริมาณมาก ตรวจสอบสินค้าได้ง่าย และการส่งของเรือระวางเพื่อขนส่งสินค้าทำได้สะดวก

คงฤทธิ จันทริก (2551) ยังเสนอเพิ่มเติมถึงประโยชน์ของการขนส่ง ทำให้เกิดความสะดวกสบาย สามารถเคลื่อนย้ายวัสดุ สินค้าและบริการต่างๆ ได้รวดเร็ว ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี ทำให้ห้องการค้าสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยเสริมความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือ

1) ช่วยให้ตลาดสินค้าขยายขอบเขตออกไปกว้างขวางมากขึ้น สามารถส่งสินค้าไปจำหน่ายไกลๆ ได้ อันจะเป็นการช่วยเพิ่มผลกำไร และ สร้างความรู้จักรให้กับผู้บริโภคที่อยู่ไกลออกไป

2) สามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าได้ เพราะถ้าส่งสินค้าไปยังที่มีสินค้านี้ดั่งกล่าวปริมาณน้อย แต่มีผู้บริโภคมีความต้องการมาก ย่อมทำให้สินค้านี้มีราคาแพงขึ้น อันจะช่วยเพิ่มผลกำไรในการดำเนินงานให้กับองค์กรได้

- 3) ทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ
- 4) ทำให้ไม่เกิดการกักตุนสินค้า เพราะการขนส่งมีได้ตลอดเวลา ใช้เวลาไม่นานในการขนส่งแต่ละครั้ง
- 5) ทำให้ประชาชนเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้สะดวก
- 6) ทำให้ประชาชนมีงานทำเพราะการขนส่งต้องใช้แรงงานระดับต่างๆ จำนวนมาก จึงทำให้เกิดอาชีพเกี่ยวกับขนส่งและอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

บทบาทของการขนส่งต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีกิจกรรมเกี่ยวเนื่องทั้งระบบการจัดจำหน่าย ที่ต้องใช้การขนส่งเป็นส่วนสำคัญและจำเป็น รวมถึงระบบการผลิตที่ต้องขนส่งวัตถุดิบเข้าสู่ระบบการผลิต ระบบขนที่ทันสมัยยังช่วยในการเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปที่ผลิตออกมาเป็นจำนวนมากไปยังสถานที่ต่างๆ ปัจจุบันระบบการขนส่งได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างมาก ทำให้ระบบการดำเนินงานในทุกๆ ระบบของธุรกิจสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การขนส่งมีความสำคัญต่อระบบการดำเนินงาน ในทุกกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กร เพิ่มคุณค่าเพิ่มอรรถประโยชน์ทางด้านสถานที่และเวลาอย่างมาก อย่างไรก็ตาม การขนส่งยังมีข้อจำกัดที่เกิดขึ้นอยู่ที่อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร แต่หากผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญ เรียนรู้และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงและปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง จะช่วยเพิ่มความสำเร็จในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการขนส่งสินค้าในประเทศไทย การขนส่งทุกประเภทมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้ (คงฤทธิ จันทริก, 2551)

- 1) ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึงผู้ดำเนินการขนส่ง ได้แก่เจ้าของกิจการขนส่งเจ้าของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการขนส่งอาจดำเนินงาน โดยเอกชนหรือ รัฐบาลก็ได้
- 2) เส้นทางขนส่ง หมายถึง ทางที่ใช้ในการขนส่ง เช่น แม่น้ำลำคลอง ถนน เป็นต้น
- 3) เครื่องมือ - อุปกรณ์ขนส่ง หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการขนส่ง เช่น เรือรถยนต์รถไฟ เครื่องบิน เป็นต้น
- 4) สถานีรับ - ส่ง หมายถึง สถานที่ที่กำหนดให้เป็นจุดรับ-ส่งสิ่ง ที่ทำการขนส่ง เช่น ป้ายจอดรถประจำทางสนามบิน สถานีรถไฟ ท่าเรือ เป็นต้น

รูปแบบธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งสินค้าในประเทศไทย

รูปแบบธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งสินค้าในประเทศไทย มีดังนี้

1) รูปแบบการขนส่งสินค้าแยกตามจุดต้นทางและจุดปลายทางในการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2560)

1.1) การขนส่งสินค้าภายในตัวเมือง (Internal – Internal : I-I) จุดต้นทาง และจุดปลายทางของการขนส่งอยู่ภายในเขตเมือง รูปแบบการขนส่งประเภทนี้สามารถแสดงออก ถึงลักษณะทางเศรษฐกิจของพื้นที่บริเวณนั้นได้โดยสังเกตจากประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งสินค้า พื้นที่ในการเกิดการขนส่งสินค้าและความหลากหลายของประเภทสินค้า

1.2) การขนส่งสินค้าภายนอกตัวเมือง (External – External : E-E) จุดต้นทางและจุดปลายทางของการขนส่งไม่อยู่ในเขตเมือง

1.3) การขนส่งสินค้าระหว่างภายในตัวเมืองกับ ภายนอกตัวเมือง (Internal – External : I-E, External – Internal : E-I) หรือเรียกว่าการขนส่งสินค้าระหว่างเมืองกับภูมิภาค โดยมีจุดต้นทางหรือจุดปลายทางของการขนส่ง เพียงจุดเดียวที่อยู่ในเขตเมือง รูปแบบการขนส่งประเภทนี้ส่วนมากจะใช้รถบรรทุกขนาดใหญ่ดำเนินการขนส่ง เพื่อให้ต้นทุนที่เกิดจากการขนส่งระยะทางไกลลดลง เนื่องจากสามารถขนส่งสินค้าได้เป็นจำนวนมากต่อการวิ่งเที่ยว รถบรรทุกในแต่ละครั้ง

1.4) การขนส่งสินค้าผ่านตัวเมือง (Through Movement) จุดต้นทางและจุดปลายทางในการขนส่งไม่อยู่ในเขตเมือง แต่เส้นทางในการขนส่งสินค้าต้องผ่านบริเวณพื้นที่เขตเมือง ซึ่งการขนส่งประเภทนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะเศรษฐกิจของพื้นที่แต่มีผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับทางด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม สามารถแก้ไขได้โดยใช้เส้นทางการขนส่งเลี่ยงเขตเมือง

2) รูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนน การขนส่งสินค้าทางถนนเป็นรูปแบบการขนส่งที่ได้รับความนิยมใช้ขนส่งสินค้าภายในประเทศมากที่สุด ทั้งนี้สาเหตุที่การขนส่งสินค้าทางถนนได้รับความนิยมมาก ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับขนส่งรูปแบบอื่นๆ แล้วจะพบว่า มีข้อได้เปรียบคือสามารถในการเข้าถึงแหล่งผลิตและแหล่ง บริโภคได้โดยตรง (Door-to-Door) เนื่องจากมีโครงข่ายถนน ที่เชื่อมต่อภูมิภาคต่างๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ มีหน่วยบรรทุก (Unit Load) ขนาดเล็ก และสามารถจัดหาพาหนะได้สะดวก ทำให้สามารถขนส่งสินค้าไปที่จุดหมายปลายทางที่แตกต่างกันได้สะดวก ประกอบกับการขนส่งรูปแบบอื่นๆ มีข้อจำกัดด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่ไม่สามารถรองรับความต้องการขนส่งสินค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และไม่สามารถ

ให้บริการขนส่งจากแหล่งผลิตถึงแหล่งบริโภคได้โดยตรง จำเป็นต้องใช้การขนส่งทางถนน โดยรวมแล้วการขนส่งสินค้าทางถนนจึงได้เปรียบการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ในแง่ของการเป็นการขนส่งรูปแบบเดี่ยว (Single Mode) ที่สามารถเข้าถึงแหล่งผลิต และแหล่งบริโภคได้โดยตรง ทำให้สามารถให้บริการรวบรวมและการกระจายสินค้าได้ดีเมื่อ เปรียบเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ

3) รูปแบบการขนส่งแบบจุดเชื่อมโยงการขนส่งทางถนน การขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเชื่อมต่อการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นกับลักษณะของสินค้าที่ทำ การการขนส่งและ โครงสร้างพื้นฐานที่จะมาเชื่อมต่อการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อนำไปสู่การขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งใช้รองรับและสนับสนุนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และทางอากาศ ทั้งนี้ประเทศไทยมีจุดเชื่อมโยงระบบขนส่งสินค้าหลัก ดังนี้

3.1) สถานีขนส่งสินค้า (Truck Terminal) มีหน้าที่รวบรวมสินค้าจากแหล่ง ผลิตต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปยังประตูการค้าหรือทำหน้าที่กระจายสินค้าที่มาจากประตูการค้าไปยังแหล่งบริโภคตามภูมิภาคต่าง ๆ ปัจจุบันสถานีขนส่งสินค้าของประเทศไทยภายใต้การดูแลของส่วนกิจการขนส่งกรมการขนส่งทางบกได้เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขนส่งสินค้าทาง ถนนรวมทั้งสิ้น 3 แห่ง ซึ่งกระจายตัวตามชานเมืองของกรุงเทพมหานคร ได้แก่สถานีขนส่งสินค้า ร่มเกล้าสถานีขนส่งสินค้าคลองหลวงและสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล

3.2) สถานีตรวจและบรรจุสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์เพื่อการส่งออก หรือ สตส. (Off-dock Container Freight Station : CFS) จัด ตั้งขึ้นเพื่อย้ายกิจกรรมในเรื่องของการบรรจุเข้าสู่ในส่วนของ การส่งออกที่บริเวณท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) ออกมาให้บริการด้านนอกและจากนั้น จึงนำสินค้าที่บรรจุเข้าสู่แล้วบรรจุขึ้นรถหัวลากไปยังท่าเรือ ซึ่งจะทำการดำเนินงานในบริเวณท่าเรือสามารถทำได้รวดเร็วมากขึ้น และยังเป็น การเพิ่มพื้นที่สำหรับพักตู้สินค้าภายนอกเขตท่าเรือด้วย

3.3) โรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดย ระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเรือ (Inland Container Depot : ICD) ให้บริการใกล้เคียงกับท่าเรือ แต่ไม่มีกิจกรรมทางเรือมาเกี่ยวข้อง ได้แก่การให้บริการบรรจุสินค้าเข้าสู่ประเภท LCL การให้บริการชั่วคราวสำหรับจัดเก็บสินค้าและผู้สินค้าประเภท FCL การเก็บรักษา และทำความสะอาดตู้เปล่า ตลอดจนการทำพิธีการศุลกากร

3.4) ย่านกองเก็บตู้สินค้า(Container Yard : CY) เป็นสถานที่ใช้พักตู้คอนเทนเนอร์ในปัจจุบันมีทั้งหมด 18 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่มีที่ตั้งบริเวณถนนบางนา -บางประกง อำเภอมือง และอำเภอบางพลีในจังหวัดสมุทรปราการ และบริเวณท่าเรือกรุงเทพ ผู้ให้บริการย่าน

กองเก็บตู้ 103 ลินค้ำบางรายมีพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรและมีบริการจัดทำพิธีการศุลกากร โดยผ่านทาง ระบบ EDI 5. สถานที่เก็บพักสินค้า เป็นสถานที่ใช้เก็บรักษาสินค้าประกอบด้วย คลังสินค้า (Warehouse) ไซโล (Silo) และห้องเย็น (Chill Room) โดยในส่วนคลังสินค้าสาธารณะ (Public Warehouse) ที่ให้บริการมีทั้งหมด 89 แห่ง แบ่งเป็นคลังสินค้าขององค์กรคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ 7 แห่งและคลังสินค้าที่เอกชนเป็นเจ้าของจำนวน 82 แห่งคลังสินค้าสาธารณะ ส่วนมากมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรีและพระนครศรีอยุธยา

4) ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ตามลักษณะ ของการดำเนินการ คือ (กระทรวงพาณิชย์, 2551)

4.1) ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ (Public or Common Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งแก่สาธารณะชน โดยทั่วไป ทั้งประจำเส้นทางและไม่ประจำเส้นทาง

4.2) ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา (Contract Carrier) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการรับจ้างขนส่งสินค้าแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีสัญญาการว่าจ้างระหว่างกันเพื่อให้บริการขนส่งอย่างต่อเนื่อง

4.3) ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล (Private Transport Operator) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งเพื่อกิจการของตนเองเพื่อสินค้าของตนเองโดยใช้พาหนะของตนเอง

4.4) ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมสินค้า เพื่อส่งมอบให้ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะหรือผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญาต่อไป โดยที่ผู้รับจัดการขนส่งจะเป็นผู้รับผิดชอบการขนส่ง

4.5) ผู้ประกอบการสถานีที่ขนส่ง (Terminal Operation) หมายถึง ผู้ประกอบการสถานีขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นสถานที่ขนถ่ายสินค้าหรือรวบรวมสินค้าเพื่อทำการขนส่งต่อไป โดยทั่วไปรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการสถานีขนส่งเอง

5) ลักษณะการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ลักษณะการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกภายในประเทศไทย สามารถแบ่งตามลักษณะ โครงข่ายการขนส่งเพื่อการกระจายสินค้าได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ (กระทรวงพาณิชย์, 2561)

5.1) การขนส่งสินค้าภายในเมือง หมายถึงการขนส่งสินค้าให้แก่ผู้รับสินค้า ภายในเมืองโดยมีระยะทางการขนส่งที่ไม่ไกลมากนัก ซึ่งอาจจะมีโครงข่ายการขนส่งสินค้าได้ หลายลักษณะ ได้แก่การส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้ค้าหรือไปเก็บไว้ยังคลังสินค้าของ

ตนเอง หรืออาจจะส่งถึงผู้บริโภครวมโดยตรงการส่งสินค้าจากคลังสินค้าไปยังผู้ค้าปลีก หรือผู้ค้าส่ง หรืออาจจะ ส่งไปยังผู้บริโภครวมการส่งสินค้าจากผู้ค้าส่งไปเก็บในคลังสินค้า หรือผู้ค้าปลีกและการส่งสินค้าจากผู้ค้าปลีกรายที่ 1 ไปยังผู้ค้าปลีกรายที่ 2 หรือผู้บริโภครวม จากลักษณะการขนส่งสินค้าดังกล่าวจะก่อให้เกิดการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกภายในเมืองที่ไม่เป็นระบบและมี ความซ้ำซ้อนกัน

5.2) การขนส่งสินค้าระยะทางไกล หมายถึงการขนส่งสินค้าให้แก่ผู้รับที่อยู่ในภูมิภาคหรือจังหวัดต่างๆ โดยมีระยะทางในการขนส่งที่ค่อนข้างไกลเมื่อเทียบกับการขนส่งสินค้าภายในเมือง ซึ่งมีลักษณะโครงข่ายการขนส่งได้ให้หลายลักษณะเช่นเดียวกันได้แก่การขนส่งสินค้าที่ผลิตจากโรงงานในจังหวัดหนึ่งส่งให้แก่ผู้ค้าส่ง หรือนำไปเก็บในคลังสินค้าอีกจังหวัดหนึ่ง การขนส่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้าในจังหวัดหนึ่งส่งไปยังผู้ค้าปลีก หรือผู้บริโภครวม หรือนำไปเก็บใน คลังสินค้าอีกจังหวัดหนึ่งการขนส่งสินค้าจากผู้ค้าส่งในจังหวัดหนึ่งส่งไปยังผู้ค้าปลีก หรือผู้บริโภครวมในอีกจังหวัดหนึ่ง

อุตสาหกรรมการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกสามารถแบ่งลักษณะการขนส่ง ได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (กระทรวงพาณิชย์, 2561)

1) การบรรทุกสินค้าแบบเต็มคันรถ (Truckload, TL) ค่าใช้จ่ายสำหรับการบรรทุกแบบเต็มคันนั้นจะไม่ขึ้นกับปริมาณสินค้าในการขนส่ง แต่อัตราค่าบริการจะ เปลี่ยนแปลงตามระยะทาง

2) การบรรทุกสินค้าแบบไม่เต็มคันรถ (Less-Than-Truckload) ค่าใช้จ่าย ในการบรรทุกสินค้าแบบไม่เต็มคันจะขึ้นกับ ปริมาณสินค้าที่ถูกบรรทุกไว้และระยะทางวิ่งของรถบรรทุก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญพร ปุกหุด (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จของผลการดำเนินงานภายใต้ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับความสามารถของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน 2) ใช้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรด้วยมุมมองฐานทรัพยากร ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง นำไปใช้กับตัวแทนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ได้รับการรับรอง

มาตรฐานสากล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงนำ และสถิติเชิงอนุมาน โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิง ยืนยันกับวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในการบูรณาการข้อมูลร่วมกันในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะเติบโตทางธุรกิจได้ จะต้องอาศัยการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารงานที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะทางด้านความสามารถในการให้บริการ โลจิสติกส์ เป็นการบริหารงานแบบองค์รวมที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานในองค์กรให้สอดคล้องกับระบบการทำงานของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมกับได้รับแรงสนับสนุน และมีความพร้อมของทรัพยากร โลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มในทางธุรกิจ อันจะส่งผลให้ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์สามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่องค์กรและบุคลากรของประเทศไทย

ณัฐชนันท์ ถิศจัยศรี, วีระกิตต์ เสาร่ม, และสุนทรียา ไชยปัญญา (2562) ศึกษาเรื่อง การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) สร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 18 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การสร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความสามารถ การขนส่ง การจัดการความรู้ การกระจายสินค้า การจัดการทัศนคติ การบริการลูกค้า และการดำเนินงาน โดยการนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำเนินกิจการอย่างอยู่รอดยั่งยืน ดังนั้น ธุรกิจสามารถนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนตามความเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจเพื่อสนับสนุนธุรกิจอย่างยั่งยืน

ทนายวุฒิ โพธิ์ทองแสงอรุณ (2560) ศึกษาเรื่องกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบ โลจิสติกส์กลุ่มอุตสาหกรรมน้ำตาล กรณีศึกษาโรงงานน้ำตาลกลุ่มวังขนาย ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบ โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำตาล ในกลุ่มวังขนาย มีอยู่ 4 ปัจจัยหลักได้แก่ 1) ดำเนินงานใน โซ่อุปทานและกิจกรรมตาม SCOR 2) กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ 3) กระบวนการของโซ่อุปทาน 4) กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำหรับการพัฒนากระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการระบบ โลจิสติกส์พบว่าสมการโมเดล โครงสร้างของกลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานในโซ่อุปทาน และกิจกรรมตาม SCOR อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายความสัมพันธ์สมการโมเดล โครงสร้างได้ร้อยละ 95

บุปผา ภิภพ (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ของสถานประกอบการ ในเขตจังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลัก ได้แก่ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับนโยบายการค้าระหว่างประเทศ (PNI 0.37) สมรรถนะด้านหน้าที่ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า (PNI 0.46) สมรรถนะด้านเทคนิค ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์อุตสาหกรรม การให้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (PNI 0.50) 2) ความรู้ความสามารถในการดำเนินการขนถ่ายสินค้าผ่านแดน (PNI 0.47) 3) ความรู้ ความสามารถในการรับมือสินค้าสำหรับการนำเข้า (PNI 0.46) มีลำดับความสำคัญ (Priority Need Index ; PNI) ของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าการประเมินผลความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการประเมินผลความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกันทุกรายการ การทดลองการฝึกอบรมพบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างคะแนนแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม (Post-test) พิจารณาผลสัมฤทธิ์ในการใช้หลักสูตร พบว่าบุคลากรผู้จัดการด้าน โลจิสติกส์และเจ้าของกิจการที่เข้าร่วมการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนสูงขึ้น การติดตามและประเมินผล พบว่าบุคลากรผู้จัดการด้าน โลจิสติกส์และเจ้าของกิจการ เมื่อกลับไปปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการแล้ว ต่อมาอีก 1 เดือน ได้มีการติดตามประเมินผลหลัง การฝึกอบรมเป็นการประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผลการประเมินหลังฝึกอบรมพบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ ใช้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อภิชาติ ไชยหาเทพ (2559) ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ด้านต้นทุน ด้านเวลาและด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์โดยรวม ด้านต้นทุน ด้านเวลาแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์โดยรวมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันและ ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ด้านเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านคุณภาพ 2) ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังนั้น ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารควรมุ่งเน้นประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ด้านความน่าเชื่อถือและด้านเวลา โดยการให้ความสำคัญกับการส่งสินค้าได้ตรงเวลารอบจำนวน ถูกต้องรวมทั้งการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าการส่งมอบสินค้าและบริการให้ตรงต่อเวลาเพื่อที่จะสร้างให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อองค์กรและก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในอนาคต

วัชร วัชรารวี (2558) จัดทำรายงานการศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน โลจิสติกส์และการค้า เพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบนเส้นทาง R3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน โลจิสติกส์และการค้าเพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบนเส้นทาง และศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน โลจิสติกส์และการค้าเพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบนเส้นทาง R3 ในแต่ละพื้นที่ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน โลจิสติกส์และการค้าเพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบนเส้นทาง R3 โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้เส้นทาง R3 ระหว่าง เชียงราย – เชียงของ – ลาว – พม่า – มณฑลยูนนาน ประเทศจีน จำนวน 47,777 คน

ได้จำนวนตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan จำนวน 382 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธี Stratified Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ร้อยละ t-test และ F- test ส่วนแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งผลการวิจัยพบว่า บนเส้นทาง R3A ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโลจิสติกส์และการค้าเพื่อการขนส่ง ข้ามเขตแดนที่ไม่ต้องการ ได้แก่ คลังสินค้าสำหรับจัดเก็บสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า หรือ Cross Docking และ โรงแรม ที่พัก ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง, ศูนย์เปลี่ยนถ่ายหัวรถลาก, บริการซ่อมบำรุงรักษารถบรรทุก, ร้านอาหาร, ที่พักรถชั่วคราว และ สถานีบริการเติมน้ำมัน โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญต่อการเดินทางในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์เปลี่ยนถ่ายหัวรถลากและสัญญาณโทรศัพท์ ส่วนบนเส้นทาง R3B พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่ต้องการ ได้แก่ โรงแรม ที่พัก ศูนย์กระจายสินค้า หรือ Cross Docking สถานีบริการเติมน้ำมัน คลังสินค้าสำหรับจัดเก็บสินค้า และบริการซ่อมบำรุงรักษารถบรรทุก ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง, ร้านอาหาร, ที่พักรถชั่วคราว และศูนย์เปลี่ยนถ่ายหัวรถลาก สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญต่อการเดินทางในระดับมาก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และเมื่อทำการศึกษานบนเส้นทาง R3 ในแต่ละพื้นที่ด้วยการสำรวจ ภาคสนามและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคสำคัญในการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัญหาหลักในขณะนี้ของการเดินทางบนเส้นทาง R3 คือสภาพการชำรุดของถนน และปัญหาความปลอดภัยในการใช้เส้นทาง ปัญหาด้านการเมือง นโยบาย ระวังประเทศ และปัญหาการบังคับใช้ ความตกลง GMS,CBTA ที่ยังไม่สมบูรณ์

ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อม ปัญหา อุปสรรคของการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย และ 3) นำเสนอแนวทางการแข่งขัน ด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตภาคกลาง จำนวน 400 ราย ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความตรงเชิงด้านเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82 - 0.90 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่า

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้ ประการที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อม ปัญหา อุปสรรคของการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า การรับแรงกดดัน ทั้งจากฝั่งลูกค้าและซัพพลายเออร์ ที่ต้องการบริบทที่คุ้มที่สุด ต้นทุนในการขนส่งที่ดีที่สุด การแข่งขันของกลุ่มด้าน โลจิสติกส์ใหม่ การแข่งขันด้านอัตราค่าบริการที่รุนแรง คุณภาพในการส่งมอบ ไม่สามารถสร้างศูนย์รวมสินค้าได้ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง การติดตามสถานะการขนส่งแบบเรียลไทม์ ความรวดเร็วในการขนส่ง และกฎหมายจราจรเกี่ยวกับการขนส่งผ่านชุมชน ประการที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ด้านงาน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ และวิสัยทัศน์ด้าน โลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 3.91 ตามลำดับ และประการที่ 3 แนวทางการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า การแข่งขันในงาน โลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจุบันมีการขนส่งที่รวดเร็ว ประหยัดเวลาการขนส่ง และสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายการขนส่งได้แน่นอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.85 ตามลำดับ

กรกรณ์ย์ ชิวะตระกูลพงษ์ และจิตติชัย รุจนกนกนาฏ (2554) ศึกษาโครงการผลกระทบของการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าตามข้อตกลงประชาคมอาเซียนที่มีต่อการขนส่งสินค้าข้ามแดนและการค้าผ่านแดน โดยเก็บข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของการขนส่งสินค้าข้ามแดนที่ด่านศุลกากรทางบกหลัก ๆ จำนวน 6 จุด ครอบคลุมจุดผ่านแดนที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ของไทย คือ 1) ด่านบ้านคลองลึก อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว 2) ด่านมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร 3) ด่านนครพนม จังหวัดนครพนม 4) ด่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย 5) ด่านสะเดา จังหวัดสงขลา และ 6) ด่านปาดังเบซาร์ จังหวัดสงขลา โดยข้อมูลที่เก็บได้แก่ ขั้นตอน ประสิทธิภาพ และการให้บริการของจุดผ่านแดน สถานการณ์ปัจจุบันของการขนส่งสินค้าข้ามแดน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแผนการพัฒนาด้านในอนาคต แล้วจึงทำแบบจำลองเพื่อประเมินผลกระทบของการปรับปรุงระบบการขนส่งสินค้าที่มีต่อมูลค่าการค้าข้ามแดนและผ่านแดนของไทยตามจุดผ่านแดนต่าง ๆ 10 ด่าน ตามกรอบข้อตกลงของ AEC จากนั้นจึงทำการสรุปผลและเสนอแนะ โยบายและแนวทางการสนับสนุนการขนส่งสินค้าข้ามแดนให้เกิดประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก ณ จุดผ่านแดนของไทยคือการใช้ระบบ EDI ในพิธีการศุลกากร และการลดเวลาที่ใช้ในการผ่านพิธีการ

ศุลกากรของประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งปัจจัยทั้งสองมีความสำคัญยิ่งไปกว่าการมี ASEAN Single Window Inspection เพราะในปัจจุบัน อุปสรรคในการผ่านพิธีการศุลกากรของประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ กัมพูชา พม่า และลาว มีสูงกว่าไทยเป็นอย่างมาก ส่วนทางกายภาพนั้น หลังจากการสำรวจด่านพรมแดนทั้ง 6 ด่าน พบว่าการวางแผนออกแบบพัฒนารูปแบบจุดผ่านแดนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จะมีส่วนช่วยให้เกิดการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยรูปแบบที่เหมาะสมควรมีการแยกด่านศุลกากรออกจากด่านพรมแดน และในบริเวณด่านพรมแดนนั้นควรให้บริการแบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสดีกว่าแบบขับผ่าน ซึ่งจะช่วยให้อัตราการให้บริการสูงขึ้น นอกจากนี้การออกแบบที่เหมาะสมขององค์ประกอบต่าง ๆ ของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า ควรมีลักษณะดังนี้

1) เส้นทางอนุมัติและถนนทางเข้าสู่ด่านพรมแดน ควรเป็นถนนเส้นเดี่ยว จากด่านศุลกากรไปยังด่านพรมแดน โดยไม่มีจุดตัด ควรมีระยะห่างจากด่านศุลกากรพอสมควร เพื่อให้มีพื้นที่รองรับแถวคอยสำหรับรถบรรทุกสินค้า ควรมีการกันเขตทางเพื่อป้องกันกิจกรรมเชิงพาณิชย์อื่นๆที่จะมารบกวนกระแสจราจร และควรแยกส่วนระหว่างรถบรรทุกสินค้าและรถท่องเที่ยวบริเวณทางเข้าด่านพรมแดน ทั้งนี้อาจพิจารณาทำการขยายช่องจราจรให้มากกว่า 4 ช่องบริเวณถนนทางเข้าด่านพรมแดน

2) ด่านศุลกากร ควรมีพื้นที่จอดพักรถบรรทุกสินค้าในลักษณะของลานจอด มีการจัดการจราจรภายในที่ดี จุดเอ็กเชเรย์สามารถเข้าถึงได้สะดวก และควรมีจุดบริการสำหรับพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเช่น ร้านอาหาร ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เป็นต้น โดยเฉพาะด้านที่ไกลจากต้นทางของสินค้ามาก

3) ด่านพรมแดน ควรมีลานจอดพักรถบรรทุกสินค้าแยกส่วนกันระหว่างรถบรรทุกสินค้าขาเข้า/ขาออก และลานจอดพักก่อนผ่านพิธีการและหลังผ่านพิธีการ ลักษณะจุดบริการควรเป็นแบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส และควรแยกส่วนช่องให้บริการอย่างชัดเจนระหว่างรถบรรทุกสินค้าและรถท่องเที่ยว

รุธีร์ พนมยงค์ (2560) ศึกษาโครงการการศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการค้าไทย – จีน เพื่อรองรับข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน – จีน กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างไทยและจีน ตลอดจนของประเทศเพื่อนบ้านการค้าชายแดน กรณีศึกษา การค้าชายแดนและการค้าผ่านแดน โดยในการเปิดการค้าเสรีระหว่างอาเซียน-จีน เพื่อรองรับข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน มีผลกระทบต่อการค้าชายแดนและการผ่านแดนระหว่างไทย-จีน ซึ่งหากผู้ประกอบการไทยได้รู้ถึงกฎและวิธีปฏิบัติต่างๆ จะเป็นข้อมูลสำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการเตรียมการวิเคราะห์ กำหนด

กลยุทธ์ทางการตลาดและกระจายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งภาครัฐจะได้รับข้อมูลทั้งในส่วนของประเทศไทยและเพื่อนบ้านที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ การทบทวนกฎระเบียบและข้อบังคับ ตลอดจนข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศของไทยในภูมิภาคนี้ ดังนั้น จึงดำเนินการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างประเทศ ไทยและประเทศจีนตอนใต้ กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างไทยจีนและประเทศเพื่อนบ้าน ที่ต้องมีการทบทวนและพัฒนผลการวิเคราะห์ของผลกระทบและแนวทางการพัฒนาในกลยุทธ์ด้าน โลจิสติกส์ การดำเนินการที่จะเป็นสำหรับผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในอนาคต การศึกษาด้านระบบ โลจิสติกส์ ของการค้าไทย-จีนเพื่อรองรับข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน จะเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จสำหรับการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้ เพื่อเข้าของธุรกิจไทยสามารถจะจัดส่งสินค้าไปให้ลูกค้า ณ สถานที่และในเวลาที่ต้องการ โดยจะต้องทราบขั้นตอนการจัดส่งถึงอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั้งหมดที่มีอยู่ในการค้าชายแดน และการค้าผ่านแดนในภูมิภาคนี้ ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างไทยกับจีน และประเทศในกลุ่มอาเซียน วัตถุประสงค์การวิจัย วัตถุประสงค์หลักของการศึกษา คือ การนำเสนอบทวิเคราะห์ด้านระบบ โลจิสติกส์สำหรับรองรับการเปิดการค้าเสรีระหว่างไทย-จีน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมในพื้นที่จริง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการศึกษาทั้งหมด ประกอบไปด้วย 3 กรอบการศึกษา

- 1) นำเสนอบทวิเคราะห์ความสามารถของผู้ส่งออก-นำเข้าและผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ของไทย
- 2) นำเสนอบทวิเคราะห์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบ โลจิสติกส์
- 3) นำเสนอบทวิเคราะห์กฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการค้า ผลสรุป กลุ่ม 4 ประเทศที่เกี่ยวข้องยังคงขาดความเข้าใจและยังไม่ทราบเกี่ยวกับโอกาสและสิ่งท้าทายที่อาจจะเกิดจากกระบวนการทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์ในเรื่องของกรอบการพัฒนาของเส้นทางกรุงเทพฯ-คุนหมิง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บนสถานการณ์ที่ในปัจจุบันหลายประเทศในอนุภูมิภาคนี้ ยังคงมีโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งที่ไม่เพียงพอหรือไม่ได้มาตรฐาน และยังมีกฎระเบียบหรือกฎหมายที่ไม่ชัดเจน เหล่านี้ เป็นอุปสรรคในการพัฒนาเศรษฐกิจและการบูรณาการร่วมกัน นอกจากนี้ รัฐบาลในประเทศส่วนใหญ่ มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องระบบ โลจิสติกส์ และวิธีการพัฒนานโยบาย โลจิสติกส์ค่อนข้างน้อย โดยความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง คือ แนวความคิดเดิม ที่เห็นว่านโยบายการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์เป็นเพียงแผนการพัฒนาและลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการขนส่งเท่านั้น ทั้งๆ ที่ระบบ โลจิสติกส์ไม่ได้เป็นแค่การเคลื่อนย้ายสินค้าทางกายภาพ (เช่น การจัดซื้อ การขนส่ง การรวบรวมสินค้า การถ่ายสินค้า การเก็บสินค้า และ

การบรรจุภัณฑ์) แต่ยังคงรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับการเคลื่อนย้ายสินค้า ข้อมูล และธุรกรรม ผ่านกระบวนการจัดการ ทั้งทางด้านเอกสาร การประสานงานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การเข้าระวางกิจกรรมต่างๆ การหาเงินทุนและการลงทุนต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ดังนั้น นโยบายการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ จึงต้องพิจารณาระบบทั้งระบบให้ครอบคลุม และมีการบูรณาการทุกๆ ส่วนเข้าด้วยกัน

ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเปิดเสรีการค้าอาเซียน-จีน ในมุมมองทางด้านการจัดการ โลจิสติกส์ มีดังนี้

1) ผู้ประกอบการไทยจะต้องให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขันตามผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการแข่งขันทางด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพอใจ ทั้งส่วนของระยะเวลาการส่งมอบสินค้าและการให้บริการภายหลังจากส่งมอบสินค้าไปแล้ว

2) โครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการแล้วเสร็จ แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีอุปสรรคในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะสนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเคลื่อนย้ายสินค้าภายในภูมิภาค ซึ่งการขนส่งทางบกถือว่าเป็นรูปแบบการขนส่งที่สามารถแข่งขันได้กับการขนส่งทางทะเล แต่ต้องตระหนักผลกระทบในเรื่องของสภาพเส้นทางและการเลือกรูปแบบการขนส่งซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุม

3) ได้มีการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างประเทศต่างๆ ภายในภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกแล้ว แต่ยังไม่มีการนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งกฎระเบียบระหว่างประเทศจะต้องเร่งรัดดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับข้อตกลงที่ได้มีการตกลงไว้ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของไทยให้มากที่สุด

Erickson and McCall (2012) ศึกษาเรื่องการนำทุนทางปัญญามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในอุตสาหกรรมบริการ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้เพื่อเป็นการพัฒนาทุนทางปัญญาอย่างเป็น ระบบแม้ทุนทางปัญญาจะไม่สามารถวัดค่าออกมาเป็นรูปธรรมได้แต่สามารถส่งผลให้ปรากฏได้ จากผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลองค์กรควรให้การสนับสนุนและส่งเสริม ใ้บุคลากรมีการพัฒนาทุนทางปัญญา ด้วยการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สร้างองค์การให้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่บุคลากรในองค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ ตลอดเวลาในการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรที่มีบุคลากรที่พร้อมด้วยทุนทางปัญญาในระดับ สูงกับองค์กรที่มีทุนทางปัญญาในระดับต่ำ พบว่าองค์กรที่มีบุคลากรที่มีทุนปัญญาใน ระดับสูงมี

ประสิทธิภาพทางการเงินสูงกว่า นอกจากนี้แล้ว หากจะมองในเรื่องของการจัดการเรียนรู้ ในองค์กร หากองค์กรมีเป้าหมายในการจัดทำ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แล้ว ในบางครั้งแม้ว่า องค์กรจะไม่มีบุคลากรที่มีทุนปัญญาในระดับสูงแต่ก็สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การที่องค์กรมีบุคลากรที่พร้อมไปด้วยทุนทางปัญญาอันได้แก่ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ หรือมี ผลตอบแทนที่สูงขึ้น ซึ่งถ้าบุคลากรเหล่านั้น ได้รับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพยิ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์มากขึ้นไปอีก ส่วนองค์กรที่ไม่มีบุคลากรที่มีทุนทางปัญญาที่มีศักยภาพ แต่มีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องก็สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้เช่นกัน องค์กรในปัจจุบันจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้เพื่อสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้น และส่งผลต่อการมีกำไรที่เพิ่มขึ้น อันเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงาน

Ployhart and Moilterno (2011) ศึกษาเรื่องผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาทุนมนุษย์ : ในมิติที่หลากหลาย ผลการศึกษาพบว่า ทุนมนุษย์คือความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติและอื่น ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล คนที่มีความแตกต่างกันย่อมมีทุนมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพ เปรียบพร้อมด้วยการเป็นทุนมนุษย์ที่ดีย่อมมีขีดความสามารถในการ ปฏิบัติงานและวางแผนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามหรือมากกว่าวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้น เกิดจากทุนมนุษย์ที่อยู่ในตัวบุคลากรนั่นเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์หากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพ จำนวนมากองค์กรนั้น ย่อมประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ในการทำงานนั้น ต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์การนั้น เกิดเสียเปรียบทางการแข่งขัน การดำเนินงานต่างๆ แม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพียงใด หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความสามารถที่จะใช้งานได้เทคโนโลยีนั้นก็ไม่ได้ส่งผลดีกับ องค์กรแต่อย่างใด ในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบสอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์การสามารถอยู่รอดได้ อย่างยั่งยืนในปัจจุบันและอนาคต

Ukenna, Carol, and Olise (2010) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน : ศึกษาธุรกิจขนาดเล็กลงในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันสูง หลายองค์กรต้องประสบกับความล้มเหลวใน

การดำเนินงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คงความอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ซึ่ง สิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ คือ บุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะนำพาให้ องค์กร ขับเคลื่อนสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์กรในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัย 4 ด้านในการพัฒนาทุนมนุษย์ได้แก่ ทักษะการศึกษา ความรู้ และการฝึกอบรมและได้พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากกว่าการศึกษาและความรู้เนื่องจากการศึกษาและความรู้ที่มีในบางครั้งไม่อาจนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้เต็มที่ ส่วนการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ เป็นการออกแบบ โปรแกรมของ องค์กร ซึ่งองค์กร ได้จัดทำขึ้นอย่างมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานและเป้าหมายหลักของ องค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ จึงทำให้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ดังกล่าวแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นการสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาวอย่างยั่งยืน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถด้านดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งสำหรับผู้ประกอบการ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญคือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานในงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์การขนส่ง

โดยผู้วิจัยได้ ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวทางการวิจัย ในการศึกษาหาข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด โดยออกแบบการวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง มีความเชื่อถือได้ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังปรากฏในการนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย ซึ่งจำแนกประเภทธุรกิจ โลจิสติกส์ ตามรหัสมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC) 2 หลัก จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการทั้งห่วงโซ่อุปทาน โลจิสติกส์ จำนวน 20,077 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง

	จำนวน (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
การขนส่งทางบกและท่อ	10,407	181
การขนส่งทางน้ำ	767	13
การขนส่งทางอากาศ	186	3
คลังสินค้าและกิจกรรมสนับสนุน	7,922	138
ไปรษณีย์และการรับส่งเอกสาร / สิ่งของ	795	14
รวม	20,077	350

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถอธิบายคุณลักษณะเฉพาะเพื่อสามารถสรุปผลการวิจัยไปยังประชากรได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง ผู้วิจัยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ (Power Analysis) หรับการใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดขนาดอิทธิพล .30 ค่าความคลาดเคลื่อน .05 และอำนาจทดสอบ .80 (บุญใจ ศรีสถิตนรากุล, 2553) ทำการคำนวณด้วยโปรแกรม G*Power 3.1.2 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วัดระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง โดยแบ่งเป็น 4 ด้านสำคัญ คือ ด้านการบริการลูกค้า ด้านระบบการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า ด้านการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากร แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และ ด้านความเชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง
ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale)
5 อันดับ ซึ่งได้อธิบายความหมายของคำตอบแต่ละข้อและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าระดับ	ระดับความเห็น	ความหมาย
5	เห็นด้วยอย่างมาก	ข้อความในข้อคำถามนั้นอธิบายความรู้สึกของผู้ตอบได้ตรงมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก	ข้อความในข้อคำถามนั้นอธิบายความรู้สึกของผู้ตอบได้ตรงมาก
3	เฉยๆ	ข้อความในข้อคำถามนั้นไม่สามารถอธิบายความรู้สึกของผู้ตอบได้
2	เห็นด้วยน้อย	ข้อความในข้อคำถามนั้นอธิบายความรู้สึกของผู้ตอบได้น้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ข้อความในข้อคำถามนั้นอธิบายความรู้สึกของผู้ตอบได้ตรงน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำค่าคะแนนรวมทั้งชุดของแบบสอบถาม หารด้วยจำนวนข้อคำถาม จะได้ค่า
คะแนนเฉลี่ยเพื่อนำมาแปลผล ซึ่งค่าคะแนนจะอยู่ระหว่าง 1- 5 สามารถแบ่งระดับค่าเฉลี่ยได้ 5
ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	คะแนน
ค่าคะแนนระดับน้อย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	คะแนน
ค่าคะแนนระดับปานกลาง	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	คะแนน
ค่าคะแนนระดับมาก	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	คะแนน
ค่าคะแนนระดับมากที่สุด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มี
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 3 ท่าน
ประกอบด้วย นักวิชาการด้าน โลจิสติกส์ จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์
การขนส่งจากภาคเอกชน จำนวน 1 ท่าน นำผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา มาคำนวณหาค่า
ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index) ได้ค่าเท่ากับ 1 เมื่อผลการตรวจสอบหากพบว่า
ทุกข้อคำถามผ่านความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อคำถาม จากนั้นวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัย
ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามเนื้อหาแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้
(Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความยากง่ายของชุด

คำถาม ด้วยสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้ค่าความเที่ยงไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน หรือไม่ต่ำกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมมีความน่าเชื่อถือได้ แล้วนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดในการศึกษารั้งนี้ต่อไป

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผลปรากฏทั้งฉบับ มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ .887 และมีค่า Cronbach's Alpha รายด้านดังต่อไปนี้

การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการ	.783
การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง	.784
การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า	.807
การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการดำเนินการ	.749
ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ	.802
ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ	.826
ผลสำเร็จจากการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านคุณภาพ	.714
ผลสำเร็จจากการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบรรลุเป้าหมาย	.788

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยสำรวจจำนวนข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย จำนวน 20,077 บริษัท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จากแหล่งเอกสาร งานวิจัย บทความ วิชาการ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างตามระเบียบวิธีการวิจัยที่กำหนด โดยมีกระบวนการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาจัดแบ่งข้อมูลออกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ที่จำแนกข้อมูลได้เป็นข้อมูลตามปัจจัยที่ได้กำหนด เพื่อนำไปเตรียมการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา (Description analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลแล้วนำเสนอด้วยสถิติพรรณนาโดยแจกแจงในรูปแบบความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งนี้ได้จำแนกการนำเสนอในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์และรายงานผลด้วยสถิติพรรณนาด้วยค่าจำนวน ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลทั่วไป เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์และรายงานผลด้วยสถิติพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 4 ด้านสำคัญ คือ ด้านการบริการลูกค้า ด้านระบบการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า และด้านการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์และรายงานผลด้วยสถิติพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และ ด้านความเชี่ยวชาญ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์และรายงานผลด้วยสถิติพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่ง เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การทดสอบสมมติฐาน สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ผลสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง ด้วยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 คือ สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร t-test และ F-test

วิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ด้านการบริการลูกค้า ด้านระบบการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า ด้านการดำเนินงาน และ ด้านศักยภาพการบุคลากร กับ ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การพยากรณ์ความสัมพันธ์ (Casual Forecasting) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่จะพยากรณ์ โดยพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 เพื่อให้ได้สารสนเทศตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถด้านดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งสำหรับผู้ประกอบการ” ครั้งนี้ เพื่อให้ง่ายต่อการแสดงผลผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ ตัวแปร

รายการ

ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า

X_1	Service 1	องค์การของท่าน ให้บริการก่อนและหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
X_2	Service 2	องค์การของท่าน ได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยดี
X_3	Service 3	องค์การของท่าน ให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม
X_4	Service 4	องค์การของท่าน มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิม ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น

X₅ Service 5 องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการขนส่ง

X₆ Transport 1 องค์กรของท่านสามารถจัดส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง

X₇ Transport 2 องค์กรของท่านสามารถรองรับ / ตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการการขนส่งสินค้า/บริการ จากลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

X₈ Transport 3 องค์กรของท่านมีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความต้องการ

X₉ Transport 4 องค์กรของท่านมีจำนวน และขนาดยานพาหนะที่เพียงพอเหมาะสมต่อการจัดส่งสินค้า/บริการให้ลูกค้าตามความต้องการ

X₁₀ Transport 5 องค์กรของท่านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะได้แบบ Real Time

ปัจจัยด้านการกระจายสินค้า

X₁₁ Distribution 1 องค์กรของท่านมีการประสานงานเพื่อเข้ารับสินค้าให้บริการ ณ จุดรับ และ ส่งสินค้า/บริการ ณ จุดส่งตามลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง

X₁₂ Distribution 2 องค์กรของท่านสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่า ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับองค์กรได้

X₁₃ Distribution 3 องค์กรของท่านมีการส่งมอบสินค้า/บริการในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง

X₁₄ Distribution 4 องค์กรของท่านมีการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ตามคำสั่งซื้อและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

X₁₅ Distribution 5 องค์กรของท่านมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านระบบการดำเนินงาน

X₁₆ Operation 1 องค์กรของท่านสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

X₁₇ Operation 2 องค์กรของท่านมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ

X ₁₈	Operation	3	องค์กรของท่านมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่งมอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง
X ₁₉	Operation	4	องค์กรของท่านมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้ บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์
X ₂₀	Operation	5	องค์กรของท่านมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นรับสินค้า/บริการ จนถึงขนส่งสินค้า/บริการถึงปลายทางที่กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ

X ₂₁	Knowledge	1	พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ
X ₂₂	Knowledge	2	พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
X ₂₃	Knowledge	3	พนักงานในองค์กรของท่านมีการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
X ₂₄	Knowledge	4	พนักงานในองค์กรของท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ
X ₂₅	Knowledge	5	พนักงานในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร

ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญ

X ₂₆	Profession	1	พนักงานในองค์กรของท่านดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์อย่างมืออาชีพ มีใจรักงานบริการและทัศนคติที่ดีต่องาน
X ₂₇	Profession	2	พนักงานในองค์กรของท่านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านบริการโลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย
X ₂₈	Profession	3	พนักงานในองค์กรของท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
X ₂₉	Profession	4	พนักงานในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ

X_{30}	Profession	พนักงานในองค์กรของท่านมีความสามารถดำเนินงานด้านเอกสารและสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง
Y_1	Success	ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

นอกจากนี้ ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นการสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมาย ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SE	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากการประมาณค่า (Standard Error of Estimate)
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R Square หรือ R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
VIF	=	ค่าอิทธิพลความแปรปรวนของตัวแปร (Variance Inflation Factor)

โดยในการทดสอบสมมติฐานได้กำหนด ให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หากผลการทดสอบปรากฏว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นความจริง ในทางกลับกันหากยอมรับผลการทดสอบสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า สมมติฐานที่ตั้งไว้ไม่เป็นจริง ซึ่งการทดสอบสมมติฐาน ทุกข้อสามารถแสดงผลการทดสอบตามลำดับในบทต่อไป

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่งสำหรับผู้ประกอบการ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญคือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานในงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์การขนส่ง

โดยผู้วิจัยได้ นำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด ดังปรากฏในการนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 สรุปผลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	56.0
หญิง	154	44.0
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	127	36.3
30 – 40 ปี	96	27.4
41- 50 ปี	71	20.3
มากกว่า 50 ปี	56	16.0
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 96 คน หรือร้อยละ 27.4 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุที่มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 56 คน หรือร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปริญญาตรี	29	8.3
ปริญญาตรี	279	79.7
สูงกว่าปริญญาตรี	42	12.0
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน หรือร้อยละ 12.0 และ น้อยที่สุด คือ การศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน หรือร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	71	20.3
20,000 – 30,000 บาท	93	26.6
30,001 – 40,000 บาท	60	17.1
40,000 – 50,000 บาท	48	13.7
50,001 – 60,000 บาท	46	13.1
มากกว่า 60,000 บาท	32	9.1
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 71 คน หรือร้อยละ 20.3 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงรายได้ที่มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 32 คน หรือร้อยละ 9.1

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูงหรือ ผู้จัดการ	10	2.9
ผู้บริหารระดับกลาง	23	6.6
ผู้บริหารระดับต้น	146	41.7
พนักงานปฏิบัติงาน	171	48.9
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และ น้อยที่สุด คือผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	69	19.7
3 – 6 ปี	126	36.0
7- 9 ปี	95	27.1
มากกว่า 9 ปี	60	17.1
รวม	350	100

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ระหว่าง 3 – 6 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 91 คน หรือร้อยละ 26.0 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงระยะเวลาที่มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 65 คน หรือร้อยละ 18.6

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า

การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรของท่านมีบริการหลังการขายหรือให้บริการที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	4.12	.564	มาก
2. องค์กรของท่านได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยดี	4.05	.562	มาก
3. องค์กรของท่านให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.19	.621	มาก
4. องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น	3.70	.664	มาก
5. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	.703	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า ในด้านการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .621 รองลงมาคือ ด้านความมีมาตรฐานการบริการให้กับลูกค้าขององค์กร สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .564 และน้อยที่สุดคือ ด้านความยืดหยุ่นขององค์กรและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .664

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง

การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรของท่านสามารถจัดส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง	3.97	.573	มาก
2. องค์กรของท่านสามารถรองรับ / ตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการการขนส่งสินค้า/บริการ จากลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	.618	มาก
3. องค์กรของท่านมีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความต้องการ	3.80	.615	มาก
4. องค์กรของท่านมีจำนวน และขนาดยานพาหนะที่เพียงพอเหมาะสมต่อการจัดส่งสินค้า/บริการให้ลูกค้าตามความต้องการ	3.72	.627	มาก
5. องค์กรของท่านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะได้แบบ Real Time	4.07	.592	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง ในด้าน การใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะได้แบบ Real Time มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .650 รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .573 และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการรองรับ / ตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการการขนส่งสินค้า/บริการ จากลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .618

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการกระจายสินค้า

การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรของท่านมีการประสานงานเพื่อเข้ารับสินค้า ให้บริการ ณ จุดรับ และ ส่งสินค้า/บริการ ณ จุดส่งตาม ลูกค้านัดหมายได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง	3.58	.609	มาก
2. องค์กรของท่านสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่ง สินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ให้กับองค์กรได้	3.61	.645	มาก
3. องค์กรของท่านมีการส่งมอบสินค้า/บริการในสภาพ สมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง	3.52	.544	มาก
4. องค์กรของท่านมีการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ตาม คำสั่งซื้อและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มี ประสิทธิภาพ	3.47	.538	มาก
5. องค์กรของท่านมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการ ควบคุม ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ	3.61	.575	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการกระจายสินค้า ในด้านองค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .575 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ให้กับองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 และน้อยที่สุดคือ ด้านการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ตามคำสั่งซื้อและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.538

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านระบบการดำเนินงาน

การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรของท่านสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	3.64	.538	มาก
2. องค์กรของท่านมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เลือกใช้ได้ ตามความต้องการ	3.45	.527	มาก
3. องค์กรของท่านมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่ง มอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ได้ตรง ตามคำสั่ง	3.48	.544	มาก
4. องค์กรของท่านมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	3.53	.599	มาก
5. องค์กรของท่านมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ เริ่มต้นรับสินค้า/บริการ จนถึงขนส่งสินค้า/บริการ ถึงปลายทางที่กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง	3.51	.555	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการดำเนินงาน ในด้านความสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .538 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูล ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ ได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .527

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลสัถยภาพบุคลากร ด้านความรู้ ความสามารถ

สัถยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ	3.67	.623	มาก
2. พนักงานได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่ เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.53	.613	มาก
3. พนักงานมีการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.57	.642	มาก
4. พนักงานมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ	3.52	.539	มาก
5. พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร	3.86	.709	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัถยภาพพนักงาน ด้านความรู้ความสามารถ ในด้าน พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .709 รองลงมาคือ ด้านพนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.623 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีอิสระของพนักงานในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .539

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลศักราชภาพบุคลากร ด้านความเชี่ยวชาญ

ศักราชภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.พนักงานในองค์กรของท่านสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านบริการ โลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย	3.67	.642	มาก
2.พนักงานในองค์กรของท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	.522	มาก
3.พนักงานในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ	3.48	.595	มาก
4.พนักงานในองค์กรของท่านมีความสามารถการดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง	3.52	.627	มาก
5.พนักงานในองค์กรของท่านสามารถสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.63	.649	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศักราชภาพบุคลากร ด้านความเชี่ยวชาญ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านบริการ โลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .642 รองลงมาคือ ด้าน ความสามารถของพนักงานในการสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .649 และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถของพนักงานในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .522

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. องค์กรของท่านมีมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ คือ ให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการได้ถูกต้อง รวดเร็ว คุ่มค่า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	3.85	.595	มาก
2. องค์กรของท่านมีเครือข่ายและได้รับความร่วมมือจาก องค์กรเครือข่ายด้วยดี สร้างความเข้มแข็งและสร้างการเติบโตให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมาย	3.63	.533	มาก
3. องค์กรของท่านมีระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพในทุกด้าน สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ อย่างคุ่มค่า รวดเร็ว และ ถูกต้อง	3.88	.653	มาก
4. องค์กรของท่านมีการจัดการทรัพยากรที่มีคุณภาพ และ เพียงพอได้อย่างคุ่มค่า ช่วยให้การดำเนินงานการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	.713	มาก
5. องค์กรของท่านสามารถบริหารต้นทุนการดำเนินงานด้านโล จิสติกส์ได้อย่างคุ่มค่า สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้	3.81	.606	มาก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กร ในด้านองค์กรมีระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในทุก ด้าน สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างคุ่มค่า รวดเร็ว และ ถูกต้อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .653 รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ คือ ให้บริการ ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการได้ถูกต้อง รวดเร็ว คุ่มค่า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .595 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีเครือข่ายและได้รับความร่วมมือ จากองค์กรเครือข่ายด้วยดี สร้างความเข้มแข็งและสร้างการเติบโตให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .533

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการสมมติฐานตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	196	3.641	.296	5.404	.021*
หญิง	154	3.634	.352		

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .296 ส่วนเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .352

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 30 ปี	127	3.64	.333	.433	.785
30 – 40 ปี	96	3.61	.300		
41 – 50 ปี	71	3.67	.377		
มากกว่า 50 ปี	56	3.59	.348		

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .377 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .348

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

การศึกษาสูงสุด	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าปริญญาตรี	29	3.78	.330	6.925	.001*
ปริญญาตรี	279	3.61	.315		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.74	.364		

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .330 ส่วนระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .315 ซึ่งจะได้นำไปทดสอบรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ระดับการศึกษา	น้อยกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
น้อยกว่าปริญญาตรี	1.000 (.000)	.074 (.274)	-.033 (.695)*
ปริญญาตรี		1.000 (.000)	.108 (.061)
สูงกว่าปริญญาตรี			1.000 (.000)

ผลการทดสอบรายคู่ระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน น้อยกว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 20,000 บาท	71	3.89	.260	9.772	.000*
20,000 – 30,000 บาท	93	3.53	.315		
30,001 – 40,000 บาท	60	3.69	.334		
40,001 – 50,000 บาท	48	3.55	.211		
50,001 – 60,000 บาท	46	3.59	.390		
มากกว่า 60,000 บาท	32	3.70	.305		

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .260 และระดับรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 20,000 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .315 โดยได้ทำการทดสอบรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนต่อไป

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างรายได้กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

รายได้ต่อเดือน (บาท)	ไม่เกิน 20,000	20,000-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,001-60,000	มากกว่า 60,000
ไม่เกิน 20,000	1.000	.503	.410	.486	.439	.377
20,000 – 30,000	(.000)	(.000)*	(.000)*	(.000)*	(.000)*	(.000)*
30,001 – 40,000		1.000	.092	.017	.064	.126
40,001 – 50,000			(.000)	(.087)	(.769)	(.284)
50,001 – 60,000				1.000	.076	.029
มากกว่า 60,000					(.000)	(.232)
						(.656)
						(.769)
						(.284)
						(.015)*
						.033
						(.000)
						(.559)
						.109
						(.000)
						(.491)
						(.075)
						1.000
						.062
						(.000)
						(.320)
						1.000
						(.000)

ผลการทดสอบรายคู่ของรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จะมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ แตกต่างกับทุกระดับรายได้ และ ช่วงรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์แตกต่างจากผู้มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ต่างกัน

ตำแหน่งงานในองค์กร	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ผู้บริหารระดับสูง / ผู้จัดการ	10	3.68	.318	1.927	.125
ผู้บริหารระดับกลาง	23	3.59	.325		
ผู้บริหารระดับต้น	146	3.62	.329		
พนักงานปฏิบัติการ	171	3.61	.440		

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .318 และตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .325

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 3 ปี	69	3.64	.315	.491	.742
3 – 6 ปี	126	3.65	.313		
7 – 9 ปี	95	3.60	.359		
9 ปี ขึ้นไป	60	3.68	.318		

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 12 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .318 และ

ตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา ระหว่าง 7 – 9 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .359

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน โลจิสติกส์ กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.1 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.059	.147		14.027	.000		
Service 1 (X_1)	-.012	.029	-.021	-.415	.679	.660	1.515
Service 2 (X_2)	.081	.030	.138	2.715	.007*	.664	1.506
Service 3 (X_3)	.065	.026	.123	2.475	.014*	.695	1.439
Service 4 (X_4)	.132	.023	.267	5.772	.000*	.802	1.247
Service 5 (X_5)	.135	.022	.290	6.117	.000*	.765	1.307
R	.568		Standard Error of Estimate		.271		
R Square	.323		F		37.510		
Adjusted R Square	.314		Sig.		.000		

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ภาพรวมระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย องค์การของท่านมีบริการหลังการขายหรือให้บริการที่มีประสิทธิภาพสอดคล้อง

กับความต้องการของลูกค้า (X_1), องค์กรของท่านได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยดี (X_2), องค์กรของท่านให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (X_3), องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น (X_4) และ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (X_4) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.568 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 32.3 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .271

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินงานขององค์กรในการตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.135 และ 0.290 ตามลำดับ รองลงมา คือด้านความยืดหยุ่นขององค์กรและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เป็น 0.132 และ 0.267 ตามลำดับ และ ด้านการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ได้น้อยที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.014 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.065 และ 0.123 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า สามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.059 + .081X_2 + .065X_3 + .132X_4 + .135X_5$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า รวม 4 ด้าน คือ องค์กรของท่านได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการ และได้รับความไว้วางใจ จากลูกค้าด้วยดี, องค์กรของท่านให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม, องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การ เปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น และองค์กรของท่านตรวจสอบ คุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า ในด้านการแสดงออกขององค์กรในการให้บริการ ลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ มีความสุภาพกับลูกค้าผู้รับบริการทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการ โลจิสติกส์ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่งกับความสำเร็จในการ ดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่งกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.610	.161		16.209	.000		
Transport 1 (X_6)	-.026	.030	-.045	-.866	.387	.766	1.036
Transport 2 (X_7)	-.007	.028	-.013	-.242	.809	.712	1.405
Transport 3 (X_8)	.050	.027	.095	1.822	.069	.763	1.310
Transport 4 (X_9)	.027	.028	.052	.962	.337	.716	1.397
Transport 5 (X_{10})	.198	.027	.393	7.249	.000*	.702	1.424
R	.436		Standard Error of Estimate				.297
R Square	.190		F				15.347
Adjusted R Square	.177		Sig.				.000

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ภาพรวมระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย องค์การของท่านสามารถจัดส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง (X_6), องค์การของท่านสามารถรองรับ / ตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการการขนส่งสินค้า/บริการ จากลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (X_7), องค์การของท่านมีบริการที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความต้องการ (X_8), องค์การของท่านมีจำนวน และขนาดยานพาหนะที่เพียงพอเหมาะสมต่อการจัดส่งสินค้า/บริการให้ลูกค้าตามความต้องการ (X_9) และ องค์การของท่านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะได้แบบ Real Time (X_{10}) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.436 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์การ (R Square) ได้ร้อยละ 19 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .297

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านองค์การมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะ ได้แบบ Teal Time (X_{10}) สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.198 และ 0.393 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง สามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.610 + .198X_{10}$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านองค์การมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะ ได้แบบ Real Time สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.3 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้ากับ
ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.162	.097		22.402	.000		
Distribution 1 (X ₁₁)	.039	.028	.075	1.365	.173	.508	1.968
Distribution 2 (X ₁₂)	.069	.026	.152	2.689	.007*	.478	2.090
Distribution 3 (X ₁₃)	.158	.028	.273	5.607	.000*	.642	1.559
Distribution 4 (X ₁₄)	-.042	.033	-.077	-1.259	.209	.413	2.423
Distribution 5 (X ₁₅)	.190	.021	.400	9.157	.000*	.799	1.251
R	.632		Standard Error of Estimate		.2551		
R Square	.399		F		52.387		
Adjusted R Square	.392		Sig.		.000		

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย ด้านองค์กรของท่านมีการประสานงานเพื่อเข้ารับสินค้า ให้บริการ ณ จุดรับ และ ส่งสินค้า/บริการ ณ จุดส่งตามลูกค้าต้องการ ได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง (X₁₁), องค์กรของท่านสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับองค์กรได้ (X₁₂), องค์กรของท่านมีการส่งมอบสินค้า/บริการในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง (X₁₃), องค์กรของท่านมีการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ตามคำสั่งซื้อและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ (X₁₄) และ ด้านองค์กรของท่านมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ (X₁₅) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.632 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 40 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .255

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านองค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.190 และ 0.400 ตามลำดับ รองลงมา คือด้านองค์กรมีการส่งมอบสินค้า/บริการ ในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เป็น 0.158 และ 0.273 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า สามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.162 + .069X_{12} + .158X_{13} + .190X_{15}$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า รวม 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ให้กับองค์กรได้, ด้านการส่งมอบสินค้า/บริการ ในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง และ ด้านองค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้าในด้านการมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการ โลจิสติกส์ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.4 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน กับ ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงานกับ
ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.252	.098		22.916	.000		
Operation 1 (X ₁₆)	.099	.025	.180	3.954	.000*	.753	1.328
Operation 1 (X ₁₇)	-.005	.027	-.011	-.185	.853	.473	2.115
Operation 1 (X ₁₈)	.098	.024	.216	4.121	.000*	.566	1.768
Operation 1 (X ₁₉)	.213	.024	.441	9.072	.000*	.660	1.515
Operation 1 (X ₂₀)	-.008	.026	-.015	-.297	.767	.623	1.605
R	.621		Standard Error of Estimate		.258		
R Square	.386		F		49.571		
Adjusted R Square	.378		Sig.		.000		

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย องค์การของท่านสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง (X₁₆), องค์การของท่านมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ (X₁₇), องค์การของท่านมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่งมอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง (X₁₈), องค์การของท่านมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ (X₁₉) และด้านองค์การของท่านมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นรับสินค้า/บริการ จนถึงขนส่งสินค้า/บริการถึงปลายทางที่ระชั้น รวดเร็ว ถูกต้อง (X₂₀) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.621 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์การ (R Square) ได้ร้อยละ 39 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .258

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านองค์การมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถ

พยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.213 และ 0.441 ตามลำดับ รองลงมา คือ ด้านองค์การสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เป็น 0.099 และ 0.180 ตามลำดับ และ ด้านองค์การมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่งมอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านคุณภาพงาน ได้น้อยที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.098 และ 0.024 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน สามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.252 + .099X_{16} + .098X_{18} + .213X_{19}$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน รวม 3 ด้าน คือ องค์การของท่านสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง, องค์การของท่านมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่งมอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง และ ด้านองค์การมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ (X_{19}) สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.5 : ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ กับความสำเร็จ
ในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.361	.115		20.530	.000		
Knowledge 1 (X ₂₁)	.010	.031	.019	.322	.748	.596	1.678
Knowledge 2 (X ₂₂)	.104	.033	.194	3.158	.002*	.526	1.902
Knowledge 3 (X ₂₃)	.076	.031	.148	2.434	.015*	.540	1.851
Knowledge 4 (X ₂₄)	-.033	.037	-.053	-.874	.383	.536	1.867
Knowledge 5 (X ₂₅)	.182	.024	.392	7.560	.000*	.738	1.356
R	.563		Standard Error of Estimate				.274
R Square	.318		F				32.008
Adjusted R Square	.308		Sig.				.000

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมระหว่างปัจจัย ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อย่างมีคุณภาพ (X₂₁), พนักงานได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงาน ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (X₂₂), พนักงานมีการ พัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (X₂₃), พนักงานในองค์กรของท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ (X₂₄) และ พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานให้กับองค์กร (X₂₅) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.563 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 32 โดยมีความคลาดเคลื่อน มาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .274

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.182 และ 0.392 ตามลำดับ รองลงมา คือด้านพนักงาน ได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เป็น 0.104 และ 0.194 ตามลำดับ และ ด้านพนักงานมีการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ได้น้อยที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.015 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูป คะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.076 และ 0.148 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถสามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.361 + .104X_{22} + .076X_{23} + .182X_{25}$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ รวม 3 ด้าน คือ พนักงานได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ, พนักงานมีการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (X_{23}), และ พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.6 : ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_0 : ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

H_1 : ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std.Error	beta	t		Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.070	.117		17.651	.000		
Professional 1 (X_{26})	.096	.027	.187	3.586	.000*	.670	1.492
Professional 2 (X_{27})	.037	.032	.059	1.165	.045*	.713	1.403
Professional 3 (X_{28})	.102	.031	.148	3.247	.001*	.569	1.758
Professional 4 (X_{29})	.132	.029	.252	4.601	.000*	.612	1.633
Professional 5 (X_{30})	.070	.024	.138	2.856	.005*	.788	1.268
R	.609		Standard Error of Estimate		.264		
R Square	.370		F		40.470		
Adjusted R Square	.361		Sig.		.000		

ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมระหว่างปัจจัย ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ อันประกอบด้วย พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า (X_{26}), พนักงานสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (X_{27}), พนักงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ (X_{28}), พนักงานในองค์กรมีความสามารถการดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง (X_{29}) และ พนักงานสามารถสื่อสารประสานงานกับ

หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (X_{30}) มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.609 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 37 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .264

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีความสามารถในการดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ได้สูงสุด และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.132 และ 0.252 ตามลำดับ รองลงมา ก็คือด้านพนักงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เป็น 0.102 และ 0.148 ตามลำดับ และ ด้านพนักงานสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ได้น้อยที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.045 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูป คะแนนดิบ และ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เป็น 0.037 และ 0.059 ตามลำดับ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อันเนื่องมาจากศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญสามารถแสดงในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 2.070 + .096X_{26} + .037X_{27} + .102X_{28} + .132X_{29} + .070X_{30}$$

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ด้าน คือ พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า, พนักงานสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของ

ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, พนักงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ, พนักงานมีความสามารถการดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง และ พนักงานสามารถสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานทางสถิติ	ค่าสถิติ	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กรต่างกัน		
เพศ	5.404	.021
การศึกษา	6.925	.001
รายได้ต่อเดือน	9.772	.000
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
องค์กรของท่านได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยดี	2.715	.007
องค์กรของท่านให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุกภาพกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	2.475	.014
องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น	5.772	.006
องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6.117	.000

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานทางสถิติ	ค่าสถิติ	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
องค์กรของท่านมีการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะ ได้แบบ Real Time	7.249	0.000
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
องค์กรของท่านสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับองค์กรได้	2.689	.007
องค์กรของท่านมีการส่งมอบสินค้า/บริการในสภาพสมบูรณ์ เรียบร้อย ทุกครั้ง	5.607	.000
องค์กรของท่านมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ	9.157	.000
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
องค์กรของท่านสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	3.954	.000
องค์กรของท่านมีระบบการตรวจสอบการรับ - ส่งมอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง	4.121	.000
องค์กรของท่านมีการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	9.072	.000
ปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
พนักงานในองค์กรได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.158	.002

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานทางสถิติ	ค่าสถิติ	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
ปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
พนักงานในองค์กรมีการพัฒนาตนเอง โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	2.434	.015
พนักงานในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร	7.560	.000
ปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์		
พนักงานในองค์กรดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ อย่างมืออาชีพ มีใจรักงานบริการและทัศนคติที่ดีต่องาน	3.586	.000
พนักงานในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านบริการ โลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย	1.165	.045
พนักงานในองค์กรสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.247	.001
พนักงานในองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ	4.601	.000
พนักงานในองค์กรมีความสามารถดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง	2.856	.005

บทที่ 5

สรุป และ อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการดำเนินงานโลจิสติกส์ การขนส่งสำหรับผู้ประกอบการ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญคือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานในงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 3) เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การขนส่ง

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดเพื่อให้ได้สารสนเทศตาม วัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 96 คน หรือร้อยละ 27.4 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุที่มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 56 คน หรือร้อยละ 16.0 มีการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ การศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน หรือร้อยละ 12.0 และ น้อยที่สุด คือ การศึกษาที่น้อยกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน หรือร้อยละ 8.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 71 คน หรือร้อยละ 20.3 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงรายได้ที่มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 32 คน หรือร้อยละ 9.1 มีตำแหน่งงานในองค์กรอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 146 คน หรือร้อยละ 41.7 และ น้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร

ระดับสูง มีจำนวน 10 คน หรือร้อยละ 2.9 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร ระหว่าง 3 – 6 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 95 คน หรือร้อยละ 27.1 และ น้อยที่สุด คือ ช่วงระยะเวลาที่มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 60 คน หรือร้อยละ 17.1

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน โลจิสติกส์

1) ด้านการบริการลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า ในด้านการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ สุกภาพกับลูกค้าทุกคน อย่างเท่าเทียม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .621 รองลงมาคือ ด้านความมีมาตรฐานการบริการให้กับลูกค้าขององค์กร สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .564 และ น้อยที่สุดคือ ด้านความยืดหยุ่นขององค์กรและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคำสั่งเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่ง การให้บริการพิเศษตามฤดูกาล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .664

2) ด้านการขนส่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง ในด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อติดตามตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงตำแหน่งยานพาหนะได้แบบ Real Time มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .650 รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .573 และ น้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการรองรับ / ตอบสนองต่อปริมาณการใช้บริการการขนส่งสินค้า/บริการ จากลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .618

3) ด้านการกระจายสินค้า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการกระจายสินค้า ในด้านองค์กรมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .575

รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการสามารถกำหนด/เลือกเส้นทางขนส่งสินค้า/บริการที่คุ้มค่าช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 และน้อยที่สุดคือ ด้านการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้ตามคำสั่งซื้อและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.538

4) ด้านระบบการดำเนินงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัจจัยการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ด้านการดำเนินงาน ในด้านความสามารถบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .538 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เลือกใช้ได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .527

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับศักยภาพบุคลากร

1) ด้านความรู้ ความสามารถ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศักยภาพบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถ ในด้านพนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .709 รองลงมาคือ ด้านพนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.623 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีอิสระของพนักงานในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .539

2) ด้านความเชี่ยวชาญ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศักยภาพบุคลากร ด้านความเชี่ยวชาญ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านบริการ โลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .642 รองลงมาคือ ด้าน ความสามารถของพนักงานในการสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน .649 และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถของพนักงานในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .522

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กรในด้านองค์การมีระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างคุ้มค่า รวดเร็วและถูกต้อง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .653 รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ คือ ให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว คุ้มค่า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .595 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีเครือข่ายและได้รับความร่วมมือจากองค์กรเครือข่ายด้วยดี สร้างความเข้มแข็งและสร้างการเติบโตให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .533

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

5.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .296 ส่วนเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .352

5.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .377 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .348

5.2.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .330 ส่วนระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .315 ซึ่งจะนำไปทดสอบรายคู่ โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า ระดับการศึกษาที่น้อยกว่าปริญญาตรีมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน น้อยกว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .318 และตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .325

5.2.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .260 และระดับรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 20,000 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .315 โดยได้ทำการทดสอบรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ผลการทดสอบรายคู่ของรายได้ต่อเดือนพบว่า รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จะมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ ต่างกันกับทุกระดับรายได้ และ ช่วงรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์แตกต่างจากผู้มีรายได้มากกว่า 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2.1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 12 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .318 และตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา ระหว่าง 7 – 9 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .359

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์

5.2.2.1 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ภาพรวมระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.568 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 32.3 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .271

5.2.2.2 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ภาพรวมระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.436 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 19 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .297

5.2.2.3 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.632 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 40 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .255

5.2.2.4 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.621 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 39 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .258

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพบุคลากรกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์

5.2.3.1 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมระหว่างปัจจัยศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.563 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 32 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .274

5.2.3.2 ผลการวิเคราะห์ผลการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมระหว่างปัจจัยศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์แบบพหุคูณกับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เป็น 0.609 และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (R Square) ได้ร้อยละ 37 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Error of Estimate) เท่ากับ .264

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

5.3.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ ที่ต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กรต่างกัน ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความแตกต่างด้านเพศ เป็นคุณลักษณะและบทบาททางสังคมที่กำหนดความเป็นชาย และ ความเป็นหญิง ซึ่งอาจส่งผลต่อการแสดงบทบาท ความคาดหวัง การเข้าถึงสิทธิและโอกาสต่างๆ ในสังคมแต่ละสังคมตามบริบทที่แตกต่างกัน อีกทั้งการแสดงออกทางความคิดเพศชาย มักมีความคิดผิวเผินหรือมีความเป็นรูปธรรมสูง ส่วนเพศหญิงมักมีความคิดลึกซึ้งหรือมีความเป็นนามธรรมสูง แต่พบข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของการวิเคราะห์การคิดอาจมีหลายด้านที่อาจไม่สอดคล้องกับภาพพจน์ หรือบทบาทเสมอไป โดยเพศชายยังสามารถสื่อสารอธิบายประเด็นสิ่งต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมได้ดีกว่าเพศหญิง (โชติกา เศรษฐธัญการ, 2562) ซึ่งกล่าวได้ว่าจาก

ความสามารถในการสื่อสาร ทำให้สามารถอธิบาย ความหมาย ความต้องการ ความคาดหวัง ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้นำไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนงานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ Sabbatini (2007) ได้เสนอข้อมูลสำคัญด้านมนุษยสัมพันธ์ที่พบว่าเพศหญิงจะมีมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าเพศชาย รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ การพูดคุย การจดจำในรายละเอียด จะมีความลึกซึ้งกว่า จึงอาจเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องในงานร่วมกัน อาจส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีคุณค่ามากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ดีขึ้น สำหรับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านการศึกษา อาจกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาที่ได้จากการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาจะเป็นประเด็นสำคัญในการได้องค์ความรู้ที่เป็นเหตุและผล ตลอดจนทั้งประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติ ทำให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ทั้งการทำงาน การบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหาหรือ การวางแผนในแง่มุมต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์และมีหลักเหตุผลอธิบายประกอบได้ โดยการปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นความร่วมมือบุคลากรที่มีความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาที่หลากหลาย จึงส่งผลให้พนักงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันทั้งในแนวคิด วิธีปฏิบัติ รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งหากสามารถบูรณาการร่วมกันได้ ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณค่าให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ จากการค้นคว้ายังพบว่า สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2563) ได้เสนอเพิ่มเติมถึงปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านรายได้ของบุคคล ที่เป็นปัจจัยแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจอันเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเองของบุคคล ในบางครั้งจะรวมไปถึงผู้เกี่ยวข้อง บ่งบอกถึงอำนาจการเข้าถึงหรือการบริโภคข่าวสาร สารสนเทศ โดยผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ต่ำไป อาจทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง รวมไปถึงองค์กร โดยในการศึกษารุ่นนี้ การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ รวมถึงสารสนเทศด้านเทคโนโลยีที่จะช่วยสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ สำหรับผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ ขนส่งให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพฤติกรรมลูกค้า แล้ววิเคราะห์ ประยุกต์ หรือบูรณาการภายใต้องค์ความรู้จากระดับการศึกษาของแต่ละบุคคล หรือ แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผลเป็นรูปธรรม จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานด้านเพศ ด้านการศึกษา และ ด้านรายได้ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย

สนับสนุนให้การดำเนินงานของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์การขนส่งได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน

ดังนั้น ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างในพื้นฐานของพนักงานในองค์กร เพื่อมุ่งเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพด้วยความกระตือรือร้น ยินดีอย่างแท้จริง โดยผู้ประกอบการควรให้การสนับสนุนปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ดังปรากฏผลสอดคล้องกับการศึกษาของ George, Works, and Waston-Hemphill (2005) ที่เสนอว่าองค์กรจะต้องมีความพยายามในการทำความเข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายและ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลให้มากที่สุด ทั้งกลุ่มเป้าหมายสำคัญคือ กลุ่มบุคลากรขององค์กรที่องค์กรต้องการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งขององค์กร จากความสามารถที่ได้รับการพัฒนา ยกระดับขึ้นต่อไป โดยเฉพาะในธุรกิจ โลจิสติกส์ขนส่ง ที่ปัจจุบันพบว่ามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อการเติบโตของธุรกิจ โดยมีการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการดำเนินธุรกิจจำนวนมาก ดังนั้น หากพนักงานขององค์กร มีการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับลูกค้าได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ก็จะส่งผลต่อผลประกอบการของธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายด้านลูกค้า เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญสำหรับองค์กรอีกด้วย ดังนั้น องค์กรโดยผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงต้องทำการศึกษาร่วมไปด้วยกัน

5.3.2 การดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า กับ ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในภาพรวม โดยเฉพาะด้านองค์กรที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการจากลูกค้าด้วยดี อันกล่าวได้ว่า เกิดจากการให้บริการลูกค้าของพนักงานด้วยความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความจริงใจ ให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ เท่าเทียมกัน พร้อมทั้งมีการตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐานของอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในประสิทธิภาพการบริการ อีกทั้ง ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ หรือ รูปแบบการบริการไปจากเดิม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า องค์กรควรกำหนดแนวทางการให้บริการลูกค้าด้วยความยืดหยุ่น ทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 ดังปรากฏในผลงานของ Parna and Tunzelmann (2007) ที่ได้เสนอว่า ในองค์กรที่ไม่มี ความยืดหยุ่นในการทำงาน เต็มไปด้วยระบบระเบียบที่เข้มงวดในการทำงาน อาจเป็นอุปสรรค สำคัญต่อการเกิดนวัตกรรมในองค์กร ในทางตรงข้าม Perez-Bustamante (1999), Schilling (2008), พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ (2547), ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ (2561) ที่เสนอแนวทางลักษณะงานที่มีความ ทำทายที่ต้องใช้ความคิดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้สิ่งใหม่หรือกระบวนการทำงานใหม่ที่จะทำให้ เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มากขึ้น จากการศึกษาถึงปัจจัยภายในที่สำคัญขององค์กร พบว่า ปัญหาหลักสำคัญประการหนึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคลากร ที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนใน การสื่อสาร การตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะงานด้านคุณภาพการบริการ ของพนักงานที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การให้ความสำคัญกับพนักงานจึงถือเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างความสามารถด้านการให้บริการของพนักงานที่สะท้อนผ่านการ ได้รับการยอมรับในผลงาน ภาพลักษณ์ขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานออกมาได้ อย่างชัดเจนอีกด้วย

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่ง ที่ต้องสร้างความเข้มแข็งขององค์กร เพื่อจะนำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขันจากการสร้างอุปทานใหม่ในตลาดให้กับผู้บริโภค และ การสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ให้กับผู้บริโภค สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการบริการของผู้บริโภค ทำให้การดำเนินงานธุรกิจของ ผู้ประกอบการธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่ง จึงควรต้องหารูปแบบการบริการที่ตอบ โจทย์ความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องที่สุด ซึ่งความสามารถในการตอบ โจทย์ดังกล่าว จำเป็นต้องใช้ ความสามารถของพนักงานในองค์กรทุกระดับร่วมกันนำเสนอแนวทางในการตอบ โจทย์ดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงควรสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีการพัฒนาตนเอง ผ่านการมอบหมายงาน และ การสร้างแรงกระตุ้นจูงใจ ให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมถึงการให้ความสำคัญกับการค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความคุ้มค่ากับองค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ พยัต วุฒิรงค์ (2557) ที่เสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร ในมุมมองด้าน ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าเฉพาะองค์กรถือเป็นปัจจัยหลัก และมีปัจจัยย่อยที่เน้นการเรียนรู้ การ แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อสร้างพนักงานที่มีคุณลักษณะสอดคล้อง มีคุณค่า และมีความผูกพันกับ องค์กรอย่างแท้จริง การสร้างสรรค์การให้บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ มีความแตกต่าง จึงต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในการประยุกต์ บูรณาการการใช้เทคโนโลยีประกอบการ ให้บริการ ให้ตอบสนองได้เกินความคาดหวังของลูกค้า โดยกระบวนการให้บริการที่มีคุณค่าจะ

ช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับองค์กรต่อไป (West & Richter, 2009) ธุรกิจโลจิสติกส์ขนส่งที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน จึงควรมุ่งเน้นรูปแบบคุณภาพการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้นการสร้างเสริมคุณภาพการบริการ จึงมีความสำคัญต่อองค์กร โดยต้องเร่งสร้างสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีทักษะศักยภาพในงานบริการ มีความรอบรู้ในงาน โดยการสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันยังมีความเชื่อมโยงกับการสื่อสารในองค์กรที่ช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร เป็นไปอย่างราบรื่น ตามข้อเสนอของ สิริภักดิ์ศิริ ศิริโท (2560) ที่เสนอความเป็นองค์กรสร้างสรรค์จากการขับเคลื่อนปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ ด้านการสื่อสารที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สามารถทำนายระดับความสำเร็จขององค์กรได้ในอนาคต

5.3.3 การดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการขนส่ง มีเพียงด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ติดตาม เพื่อตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานรวมถึงตำแหน่งพาหนะได้แบบ Real Time ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และยังช่วยควบคุมการดำเนินงานของพนักงานได้อย่าง Real Time อีกด้วย โดยพนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อลูกค้า และ ต่อองค์กร อีกทั้ง ผู้บริหารควรต้องให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

การสนับสนุนด้านทรัพยากรโดยเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยี และอุปกรณ์สำคัญในการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ามีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรควรได้ให้การสนับสนุนให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่มีหลากหลาย แยกต่างหาก มาจัดกิจกรรมการทำงานร่วมกัน ได้แสดงความคิดเห็น ระดมสมอง ผ่านได้การสนับสนุนทรัพยากรเทคโนโลยีที่จำเป็น เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และยังมีกิจกรรมให้การสนับสนุน เพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ปัจจัยด้านบุคคลจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรในการสร้างผลผลิต

มีความสำคัญในการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในทุกระดับอย่างแท้จริง ที่ช่วยสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศต่างๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมการบริการรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้น ช่วยเสริมสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กรอย่างรอบด้าน (สิวนันท์ ศิวพิทักษ์, 2554)

5.3.4 การดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้า ในด้านความสามารถขององค์กรในการกำหนดหรือเลือกเส้นทางการขนส่งสินค้าหรือบริการที่คุ้มค่า ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้กับองค์กร ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการในภาพสภาพที่สมบูรณ์ เรียบร้อยทุกครั้ง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่ได้รับนั้น และ ด้านการมีฐานข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม ตรวจสอบดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง คุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อีกปัจจัยหนึ่ง ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในบริบทของการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย เนื่องจากการเป็นธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์หลักคือการให้บริการ มีขนาดองค์กรตั้งแต่ขนาดเล็ก ขนาดกลาง จนถึงขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก ผู้บริหารส่วนใหญ่จึงเป็นเจ้าของ ที่ทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการด้วยตนเอง ซึ่งพบว่า ผู้บริหารเหล่านี้มีบทบาทเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และเป็นต้นแบบ (Role Model) แห่งความสำเร็จในการดำเนินงานตามหลักเหตุผลอย่างสร้างสรรค์ ทั้งเชิงแนวคิด ทักษะและการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเน้นความคุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็วที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ ผลประกอบการที่ดีขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายได้นั้น จึงต้องเริ่มต้นที่พนักงาน การเสริมแรง โดยมุ่งสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานและให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังให้การสนับสนุน กระตุ้น จูงใจจากการกำหนด นโยบาย กระบวนการ ขั้นตอน และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อสร้างให้พนักงาน กระบวนการ บริบทสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศการปฏิบัติงานเป็น ไปอย่างสร้างสรรค์ ให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรและองค์กรคุณภาพเชิงสร้างสรรค์ (Creative Quality Organization)

ดังนั้นในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้น จึงถือว่าผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สำเร็จตามแนวทางนั้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Bass and Riggio (2006) และการศึกษาวิจัยของ Shin and Zhou (2003) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความคุ้มค่าให้กับองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือ ลูกค้า เช่นเดียวกับงานศึกษาวิจัยของมณีนุช ทรวงสุรัตน์กุล (2559) ที่พบว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารในธุรกิจโลจิสติกส์ การขนส่ง อันจะส่งผลให้เกิดคุณค่าต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

5.3.5 การดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านระบบการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร พบว่ามีด้าน ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ด้าน การมีระบบตรวจสอบการรับ – ส่ง สินค้า หรือบริการ ณ สถานที่ ที่ลูกค้าต้องการได้ตรงตามคำสั่ง และ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลที่ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ขนส่ง ด้านระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อองค์กร คือมีผลประกอบการที่ดี เติบโตอย่างมั่นคง เข้มแข็งและยั่งยืนนั้น หลายกรณีที่มักพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งที่เกิดจากระบบ กลไก ขั้นตอนการทำงาน เกิดจากอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง รวมถึงเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานขององค์กร ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบดังกล่าว ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการศึกษาบริบท สภาพปัจจุบันอย่างมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ ทีมงานร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทของภาวะแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรอบด้าน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดประสบการณ์ในแต่ละมุมมอง ร่วมกัน อันจะนำไปสู่การกำหนดรูปแบบ วิธีการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงตัวชี้วัดความสำเร็จของได้อย่างเหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา

รูปแบบวิธีการดำเนินงานใหม่ๆ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วลัยลักษณ์ รัตนวงษ์, ฌฐิตา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบด (2557) ที่ศึกษาการวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทยจากวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อสร้างกรอบแนวคิด การบริการที่เหมาะสมกับธุรกิจ ร่วมกับแนวคิดของ Schumpeter (1994) ที่พิจารณาถึงสภาพบริบท การศึกษาจากองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้ประกอบการ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ และ ความสำคัญของขนาดธุรกิจ ทำให้ถึง องค์ประกอบนวัตกรรมบริการที่เหมาะสมของธุรกิจคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และ นวัตกรรมกระบวนการ และดัชนีชี้วัดของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์คือการ นำเสนอสินค้า/บริการใหม่ การปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่ และการสร้างความ หลากหลายให้กับสินค้า/บริการ ขณะที่ดัชนีชี้วัดนวัตกรรมกระบวนการคือการปฏิบัติใหม่ๆ เพื่อ สนับสนุนสินค้า/บริการ และการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ซึ่งสามารถนำมา ประยุกต์เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานในธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่งได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ ธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง ต้องศึกษาบริบทของการดำเนินธุรกิจจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกให้ถ่องแท้ ร่วมกันกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองในมิตินึกคิด และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แล้วนำมาวิเคราะห์ อภิปรายผลที่พบแล้วสรุปเพื่อหา วิธีดำเนินการที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมาย และทรัพยากรขององค์กรให้ได้มากที่สุด คุ่มค่า ที่สุด เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์แนวปฏิบัติหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ สามารถลดปัญหาแต่เพิ่ม คุณค่าให้องค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิด ความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญพร ปุกहुต (2563) ที่พบว่า ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์จะเติบโตทางธุรกิจได้ ต้องอาศัยการปรับปรุงและพัฒนาระบบ บริหารงานที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะทางด้านความสามารถในการให้บริการ โลจิสติกส์ภายในองค์กร ซึ่งเป็นการบริหารงานแบบองค์รวมที่เชื่อมโยงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งระบบรวมถึง ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้เป็นอันหนึ่งเดียวกัน พร้อมทั้งให้แรงสนับสนุน และให้ทรัพยากร ทางโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ที่พร้อมนำไปใช้ในการดำเนินงานได้ ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในทาง ธุรกิจ อันจะส่งผลให้ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์สามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากรและ องค์กรต่อไป

5.3.6 ศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ พบว่ามีด้านพนักงานได้ได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้ถึง

ใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่เสมอ ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และ ด้านพนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05

การดำเนินธุรกิจที่มีกิจกรรมหลักสำคัญของธุรกิจคืองานบริการนั้น การมุ่งเน้นสร้างสรรค์คุณค่าในงานบริการให้ เป็นไปอย่างมีคุณค่า นั้น ผู้ให้บริการถือเป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญที่จะให้ บรรลุเป้าหมายในคุณค่างานบริการ ในธุรกิจโลจิสติกส์ก็เช่นเดียวกัน ถือเป็นธุรกิจที่เน้นงานบริการ เป็นสำคัญ ดังนั้น การเสริมสร้างคุณค่าในงานบริการจึงต้องอาศัยพนักงานเป็นทรัพยากรหลักของ องค์กรในการขับเคลื่อนธุรกิจ ร่วมกับการสนับสนุนทรัพยากร อาทิ อุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การบริการมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหาร ธุรกิจโลจิสติกส์ขนส่ง ควรกระตุ้น ส่งเสริม ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศระหว่างกัน ใน งาน และช่วยสนับสนุนให้บุคลากรได้กล้าคิดนอกกรอบ กล้าแสดงออก รวมถึงยังได้ปฏิบัติตนเป็น ต้นแบบที่ดีในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ให้กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรมีการแสดงออกถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน อันจะเป็นการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกที่ทำให้พนักงาน บุคลากรได้คิดสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าการ ส่งเสริม สนับสนุนพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และ ความรับผิดชอบในหน้าที่ จะนำไปสู่ผลลัพธ์ในผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นแนว ทางการดำเนินงานสำคัญขององค์กร ที่นอกจากจะเสริมสร้างศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ ของพนักงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างขวัญ และ กำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างสรรค์คุณภาพการ ทำงานด้วยความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังที่ Christopher (1998) ได้เสนอข้อมูลไว้ว่า การที่บุคลากรขององค์กรจะมุ่งเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์หรือบริการในองค์กรได้อย่างมี คุณค่านั้น ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้บริหารได้กำหนดกรอบแนวทางส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถ โดดเด่น ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการ เสริมสร้างนวัตกรรมการทำงานในองค์กร ที่สะท้อนผ่านการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันแก้ไข ปัญหาจากประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ผ่านมา ผ่านการออกแบบขั้นตอน กระบวนการ ปฏิบัติงาน หรือในรูปแบบอื่นๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดการใช้ทรัพยากรในการ ปฏิบัติงานทำงาน ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าที่สุด เป็นการช่วยลดต้นทุนการ

ดำเนินงาน อันจะส่งผลต่อผลประกอบการขององค์กรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกัน และสนับสนุนให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การทำงานร่วมกัน หากพนักงานได้รับการสนับสนุน ขกย่อง สร้างขวัญ กำลังใจที่ดีแล้ว จะส่งผลต่อการสร้างโอกาสในการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ นั้น เพื่อใช้ในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร โดยที่พนักงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้บริหารในองค์กรทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน (Supporter) เพิ่มเติมจากหน้าที่การบริหารงานในตำแหน่งหลัก สอดคล้องกับที่ Ailin and Lindgren (2008) ได้เสนอการสนับสนุนให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องมีเทคนิคในการจัดการอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักถึงความสำคัญของการมีเครือข่าย และพันธมิตรในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์ขนส่ง การส่งเสริมให้พนักงานได้เกิดการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น เป็นผู้มีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ จากความรู้ ความสามารถ กระตือรือร้น แสวงหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ก็เป็นหน้าที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า ผู้บริหารควรมอบหมายงาน พร้อมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานในความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้อิสระในการคิด อิสระในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ และการสนับสนุนสารสนเทศต่างๆ จากผู้บริหารและองค์กรอย่างเหมาะสม รวมถึงส่งเสริมการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและกับบุคคลภายนอกเพื่อต่อยอดองค์ความรู้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

5.3.7 ศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ พบว่าในทุกด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า พนักงานสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, พนักงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการดำเนินงานเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ, พนักงานในองค์กรมีความสามารถการดำเนินงานด้านเอกสาร และสิ่งสนับสนุนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เช่น เอกสารประกอบการขนส่ง และ พนักงานสามารถสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การสร้างความสำเร็จในงานของบุคคลส่วนหนึ่งเกิดจาก ความตั้งใจในการทำงานด้วยความรักในงาน ด้วยทัศนคติที่ดีในงาน อันจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกชื่นชอบในการทำงานและรับผิดชอบในการทำงานนั้นอย่างเต็มที่ โดยจะปรากฏผลจากการปฏิบัติงานที่จะช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในงาน เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร องค์กรควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน โดยอาจกำหนดในรูปแบบของการกำหนดเป็นนโยบาย พันธกิจ รวมถึงแนวปฏิบัติขององค์กรที่ช่วยเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้กับบุคลากร และ เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรอีกด้วย โดยองค์กรอาจเป็นฝ่ายสนับสนุน หรือ เป็นผู้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมยกระดับศักยภาพด้านความเชี่ยวชาญเพิ่มเติมนอกจากเสริมสร้างศักยภาพด้านความรู้ความสามารถแล้ว หากมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญตามมา ดังนั้นการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญดังกล่าวในองค์กรปัจจุบันได้รับการยอมรับในรูปแบบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล หรือ ภายในองค์กรมาจัดระบบความรู้ เพื่อเพิ่มช่องทางให้พนักงานได้เข้ามาเรียนรู้แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดแนวปฏิบัติใหม่ๆ จากการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นการแสดงถึง ความสามารถขององค์กรที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน และ ส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน โดยอาจกล่าวได้ว่า แนวปฏิบัติในธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่งที่ดีคือ การช่วยเพิ่มคุณค่าในบริการขนส่งขององค์กร และ คุณค่าในทรัพยากรบุคคลขององค์กรอีกด้วย ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพอย่างรอบด้าน ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในระดับบุคคล จากการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนทั้งในระดับผู้บริหาร และ ในระดับองค์กร เพื่อให้สามารถบูรณาการเชื่อมโยงศักยภาพขององค์กร ได้ทั่วทั้งองค์กรอย่างมีคุณค่า กล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินงานเพื่อมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ โลจิสติกส์ การสร้างบริการเฉพาะที่เป็นนวัตกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ โลจิสติกส์ขนส่ง จากความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กร หรืออาจร่วมกับผู้รับบริการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตอบโจทย์ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด รวมถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย อาทิ คนในชุมชนหรือในพื้นที่ที่องค์กรตั้งอยู่ เกิดสังคมเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยน ช่วยเหลือกันและกัน เป็นต้น สอดคล้องกับ Vicari (1998) ที่เสนอว่า หากบุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมและมีความพยายามคิดในระดับสูงจะช่วยเสริมสร้างแนวทางการทำงานที่สร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง ที่จะเป็นผลดีกับผู้ประกอบการและองค์กรในอนาคตได้อย่างเข้มแข็งยั่งยืน

ดังนั้น จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพ การดำเนินงานโลจิสติกส์ ทั้งด้านการบริการ การขนส่ง การกระจายสินค้า ระบบการดำเนินงาน ขององค์กร รวมถึง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขนส่งได้อย่างมีคุณค่า รองรับกับ สภาพแวดล้อมของธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความต้องการรูปแบบการบริการที่เปลี่ยนแปลง และ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน และ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรทางด้านทรัพยากรขององค์กร ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรที่เป็นอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น จึงควรมีรูปแบบการดำเนินงานที่ สร้างสรรค์อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีคุณค่า คือ

1) การกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความ เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ควรต้องเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย วิธีการ คัดเลือก เกณฑ์การคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าว และเมื่อผ่านกระบวนการ คัดเลือกแล้ว การพัฒนารักษามูลค่า องค์กรควรจัดกิจกรรมที่สนับสนุนส่งเสริม พัฒนาคความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในระดับบุคคล ในระดับกลุ่ม และในระดับองค์กรขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและ สนับสนุนให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรด้านนวัตกรรมบริการ โดยองค์กรควรกำหนดเป็นตัว บ่งชี้ (KPIs) ของบุคลากร อันจะส่งผลต่อการเสริมสร้างคุณลักษณะของพนักงานที่มีคุณค่าต่อ องค์กรในอนาคตอีกด้วย

2) ควรรักษารูปแบบพฤติกรรมใหม่ของพนักงานที่เปี่ยมไปด้วยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญแล้ว ยังได้ถือความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์การ ทำงานของพนักงานที่ได้แลกเปลี่ยนกันนั้น มาสู่การจัดการความรู้ในองค์กร โดยได้นำข้อมูลมา บันทึก ทำการเผยแพร่ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสนับสนุนให้พนักงานได้นำความรู้ที่ไปต่อยอด เพื่อหาแนวปฏิบัติในการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในงานบริการ หรือในงานหน้าที่ รับผิดชอบต่อไป โดยผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เป็นตัวอย่างให้กับพนักงาน ได้เห็นถึงความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำมาสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวปฏิบัติการทำงานที่มีคุณค่า ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่เป็นที่ต้องการขององค์กร ตามค่านิยมใหม่ขององค์กร

3) การมอบหมายงานในหน้าที่รับผิดชอบให้กับพนักงานนั้น หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บริหารองค์กรควรให้อิสระในการทำงาน และให้การสนับสนุนในทรัพยากรต่างๆ อย่าง

เหมาะสม และกำหนดเกณฑ์บ่งชี้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับที่ท้าทายต่อความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของพนักงานอย่างเหมาะสม และประกาศเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จร่วมกันอย่างทั่วถึง ให้พนักงานทุกคนได้รับทราบร่วมกัน

4) สร้างช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลายเพิ่มขึ้น และให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere Anyplace Anytime) สามารถเชื่อมผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อจูงใจให้พนักงานสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา โดยองค์กรต้องมีการปรับปรุงระบบการสื่อสาร และ การนำเสนอสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รองรับการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญเพิ่มเติมของหน่วยธุรกิจ และปรับปรุงระบบการติดตาม ตรวจสอบ การเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) การกำหนดนโยบายสนับสนุนบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และนโยบายที่ช่วยส่งเสริม กระตุ้น จูงใจ ให้พนักงานได้ออกแบบวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน วิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หรืออื่นๆ รวมถึงให้การยอมรับ และ ยกย่องพนักงานที่ให้ความร่วมมือและร่วมกันดำเนินการเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างเข้มแข็ง เติบโตอย่างยั่งยืน ไปด้วยกัน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.4.1 ผู้บริหารองค์กรทุกระดับ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจ และประเมินผลด้านทักษะ ความพยายาม และผลการปฏิบัติของบุคลากรด้วยวิธีการมีส่วนร่วมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ได้มีการวางแผนกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ไปด้วยกัน และ ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทุกฝ่ายได้รับทราบร่วมกัน อันจะทำให้เกิดความโปร่งใส ชัดเจนในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกันอีกด้วย

5.4.2 ค้นหาตัวแบบปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จากบุคลากรในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้เป็นตัวแบบ (Model) ที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร ได้ใช้เป็นแบบอย่างหรือเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์แนวปฏิบัติใหม่ๆ ในการดำเนินงาน จากความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรเป็นสำคัญ

5.4.3 องค์กร ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมด้านการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ของ องค์กรอย่างต่อเนื่อง และ มีการติดตาม วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง รูปแบบการให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งอย่างต่อเนื่อง ให้เท่าทันต่อความต้องการของผู้บริโภค และ ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5.4.4 ควรสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ประกอบการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ นำมาประยุกต์ใช้ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการในรูปแบบใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ และด้าน กระบวนการทำงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.5.1 ศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความพร้อม ทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ใน ธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อค้นหาวิธีที่ดีที่สุด เพื่อกำหนดเป็นคู่มือ หรือแนวปฏิบัติอันนำไปสู่ความคิด สร้างสรรค์ หรือ นวัตกรรมบริการในรูปแบบใหม่ๆ อันจะนำไปสู่ความสามารถทางการแข่งขัน ขององค์กรได้อย่างเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนต่อไป

5.5.2 ควรมีการเปรียบเทียบความแตกต่างในรูปแบบการบริการและรูปแบบการ ดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยอาจจำแนกเปรียบเทียบตาม พื้นที่ หรือ บริบทต่างๆ

บรรณานุกรม

- กรกรัณย์ ชีวะตระกูลพงษ์, และจิตติชัย รุจนกนกนาฏ. (2554). *โครงการผลกระทบของการปรับปรุง
สิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าตามข้อตกลงประชาคมอาเซียนที่มีต่อการขนส่งสินค้า
ข้ามแดนและการค้าผ่านแดน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2560). *โลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <https://www.dtn.go.th/files/94/Media/Mk/logis29-05-55.pdf>
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2564). *ธุรกิจบริการ : โลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <https://www.dtn.go.th/files/94/Media/Mk/logis29-05-55.pdf>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *สารสนเทศโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=1659
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2563). *กิจกรรมสร้างนักโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมืออาชีพระดับสากล*. สืบค้นจาก <https://dol.dip.go.th/th>
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2565). *โลจิสติกส์ นิยามและความหมาย*. สืบค้นจาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-07-21-16-50-25>
- กระทรวงคมนาคม. (2564). *ข้อมูลด้านการขนส่ง: การขนส่งภายในประเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.mot.go.th>
- กระทรวงพาณิชย์. (2561). *การขนส่งสินค้าทางถนน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กสิณรินทร์ จิวจรรย์กุล. (2562). *การวางแผนระบบโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.cutl.chula.ac.th/twwroot/journals/old/transj3/p8.pdf>
- เกริกวุฒิ กันเที่ยง. (2558). *กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อการเพิ่มขีด
ความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ภายใต้ข้อกำหนด
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Unpublished Master's thesis)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์,
สุรินทร์.
- โกศล ดิษฐ์ธรรม. (2551). *การบริหารงาน โลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- คงฤทธิ จันทริก. (2551). *องค์ประกอบของการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ก้านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *การจัดการคลังสินค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- จิตติมา อัครชิติพงษ์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: วี. พรินท์ (1991).
- โชติกา เศรษฐัญญการ. (2562). *การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิง
และเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพจน์ทางเพศ*. *วารสารมังรายสาร*, 7(2), 17-31.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐชนันท์ ถิตยรัศมี, วีระกิตต์ เสาร่ม, และสุนทรียา ไชยปัญญา. (2562). การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย. *วารสารการบริหารปกครอง*, 8(1), 454-456.
- ณัฐชนันท์ ถิตยรัศมี. (2562). การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ณัฐพล เกรียงศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและภาพลักษณ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจรถยนต์มือสอง ในจังหวัดมหาสารคาม (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2554). การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, และจักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. (2554). การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 31(2), 18-30.
- ทนายวุฒิ โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2560). กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ กลุ่มอุตสาหกรรม น้ำตาล กรณีศึกษาโรงงานน้ำตาลกลุ่มวังขนาย. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(2), 371-378.
- ธงชัย เจริญรัชเดช. (2561). ความสำคัญของโลจิสติกส์. สืบค้นจาก <https://www.slideshare.net/surininjunat/ss-36645072>
- ธวัชชัย สุรธานี. (2555). ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานบริการ โลจิสติกส์ค้ำขนการขนส่ง (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากุล. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ยูแอนดีไอ อินเตอร์มีเดีย จำกัด.
- บุญทรัพย์ พาณิชการ. (2560). การจัดการ โลจิสติกส์. สืบค้นจาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research%202556/Research_Bangkok/Y-MBA %201/53721988/05_ch2.pdf
- บุปผา ภิภพ. (2560). การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการ ในเขตจังหวัดชลบุรี. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 30(104), 107-114.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประกาศิต เจริญหิรัญ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทาง โลจิสติกส์ ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ประเวศ ชุ่มเกษรภูถกิจ. (2561). พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน : แนวคิด ปัจจัยเชิงสาเหตุ ความท้าทาย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 10(1), 25-41.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2560). *ทุนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เทรนนิง แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด.
- ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์. (2564). ปัจจัยในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งในเขต ภาคกลางของประเทศไทย. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์*, 4(2), 19-32.
- พลิน ภูงูญ. (2548). *การจัดการธุรกิจร่วมสมัย: กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและ พัฒนาพลวัตในการแข่งขัน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2557). การบริหารนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาในองค์กรภาครัฐ. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 20(78), 26-37.
- พรินทร์ ชลเลิศ. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พลอยพิมพ์ ศัลยพงษ์. (2550). *การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการการผลิตโดยใช้แนวคิดของการ จัดการห่วงโซ่อุปทาน สำหรับอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์จากผึ้ง* (Master's thesis). สืบค้นจาก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2547). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรม แห่งชาติ.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพ็ญพร ปุกहुต. (2563). *ความสำเร็จของผลการดำเนินงานภายใต้ทรัพยากร โลจิสติกส์ที่มีความ โดดเด่นกับความสามารถของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณีนุช ทรวงสุรัตน์กุล. (2559). อิทธิพลของผู้บริหารระดับกลางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*, 9(1), 283-297.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2558). *พจนานุกรมฉบับสำนักงานราชบัณฑิตยสภา หมวดศัพท์เศรษฐศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- รุธิร์ พนมมยงค์. (2560). รายงานการวิจัยเรื่องโครงการการศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการค้าไทย – จีน เพื่อรองรับข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน – จีน กรณีศึกษา การค้าชายแดนและการค้าผ่านแดน. สืบค้นจาก <https://madlab.cpe.ku.ac.th/ThailandResearch/?itemID=371609>
- วัลย์ลักษณ์ รัตนวงษ์, ณัฐธิดา สุวรรณ โณ, และชिरศักดิ์ จินดาบถ. (2557). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 119-146.
- วัชร วัชรารวี. (2558). สิ่งอำนวยความสะดวกด้านโลจิสติกส์และการค้า เพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบนเส้นทาง R3. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร* (น. 364-378). สืบค้นจาก <https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/11152018-05-03.pdf>
- วิทยา ด่านธารกุล. (2546). *การบริหาร = Management*. กรุงเทพฯ: เชิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิทยา สุหฤตดำรง. (2551). *วิถีแห่งโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: ซี. เอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ วงษ์สุรินทร์. (2555). *การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- เวชกา มณีเนตร. (2560). *การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ศิริรัตน์ สัยวุฒิ. (2558). *การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- สิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554). *การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน). (2563). *ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา.
- สัมมา ธนินิธิย์. (2553). *ภาวะผู้นำของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2563). *ปัญหาเชิงลึกของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ รายย่อยและแนวทางการแก้ไข*. สืบค้นจาก <https://xn--42ca1c5gh2k.com/wp-content/uploads/2020/.pdf>
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สิริภักดิ์ ศรีโท. (2560). *ความเป็นองค์กรนวัตกรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย*. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 14(1), 159-177.
- สุนทรียา ไชยปัญญา. (2560). *ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ที่มีต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ความคล่องตัวขององค์การและความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สุพัตรา วยะลุน. (2558). *กลยุทธ์การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มสินค้าเครื่องประดับเงิน ในจังหวัดสุรินทร์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สุรินทร์.
- สุภัทสรุ ปัญญารัฐ โรจน์. (2559). *การจัดการ โลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ผลิตภัณฑ์กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 2(2), 91-100.
- องค์การคลังสินค้า. (2559). *การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อนุสรณ์ เครื่องทิพย์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจสปา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด, ชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภิชาติ ไชยหาเทพ. (2559). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อรพรรณ มาตช่วง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อุมพร มณีเนียม. (2561). *ความสำคัญของการจัดการ โลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/nasiclogistics2016/bth-thi-1-khwam-ru-phun-than-sahrab-kar-cadkar-lo-ci-sti-ks-laea-so-xupthan/khwam-sakhay-khxng-lo-ci-sti-ks-laea-so-xupthan>.
- Ailin, M., & Lindgren, P. (2008). Conceptualizing strategic innovation leadership for competitive survival and excellence. *Journal of Knowledge Globalization*, 1(2), 87-108.
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics/Supply Chain Management: Planning, Organizing and Controlling the Supply chain* (5th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Introduction Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformation Leadership* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Blackstone. (2010). *APICS Dictionary* (13th ed.). Retrieved from <https://cscmp.org/>
- Christopher, M. (1998). *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Service* (2nd ed.). London: Prentice Hall.
- Chuenkaew, P. (2008). *Human Resource Management*. Bangkok: Bangkok University.
- Danthamrongkul, W. (2003). *Management = Management*. Bangkok: Third Wave Education.
- Erickson, G. S., & McCall, M. (2012). Using Intellectual Capital to Enhance Performance in the Hospitality Industry. *Advances in Competitiveness Research*, 20(1), 58-66.
- Fitz-enz, J. (2000). *The ROI of human capital measuring the economic value of employee performance*. New York: Harper Business.
- George, M., Works, J., & Waston-Hemphill, K. (2005). *Fast Innovation: Achieving Superior Differentiation, Speed to Market, and Increased Profitability*. New York: McGraw Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Grant, R. M. (1991). *Contemporary Strategy Analysis : Concept, Techniques, Application*. London: Basil Blackwell.
- Grant, R. M. (2006). *Fundamental of Logistics Management*. Berkshire: McGraw-Hill.
- Groysberg, B., & Abrahams, R. (2006). Lift Outs How to Acquire a High-Functioning Team. *Harvard Business Review*, 84(1), 133-140.
- Hall, T. M., Haine, T. W. N., & Waugh, D.W. (2002). Inferring the concentration of anthropogenic carbon in the ocean from tracers. *Glob Biogeochem Cycles Review*, 16(4), 1131-1135.
- International Institute for Management Development. (2020). *How the UAE economy's competitiveness compares globally after Covid shock*. Retrieved from <https://www.crunchbase.com/organization/international-institute-for-management-development>
- Lambert, D. M., & Sharma, A. (1990). A customer-based competitive analysis for logistics decisions. *International journal of physical distribution & logistics management*, 20(1), 17-24.
- Leemakdet, S. (2005). E-Commerce Business Development. *Commerce Journal*, 7(3), 102 -105.
- Marimuthu, M., Arokiasamy, L., & Ismail, M. (2009). Human Capital Development and Its Impact on Firm Performance: Evidence from Developmental Economics. *The Journal of International Social Research*, 2(8), 265-270.
- Parna, O., & Tunzelmann, G. N. (2007). Innovation in public sector: key features influencing the development and implementation of technologically innovative public sector services. *Information Polity*, 12(3), 109-125.
- Pasadecharin. (2003). *Balanced Scorecard knows deeply in practice*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Pérez-Bustamante, G. (1999). Knowledge management in agile innovative organizations. *Journal of Knowledge Management*, 3(1), 6–17.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (2001). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Phucharoon, P. (2005). *Contemporary business management: a new Management framework for creating and developing competitive dynamics* (4th ed.). Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Ployhart, R. E., & Moilterno, T. P. (2011). Emergence of the Human Capital Resource : a Multilevel Model. *Academy of Management Review*, 36 (1), 127-150.
- Roos, G. (1997). Measuring Your Company's Intellectual Performance. *Long Range Planning*, 30(3), 413-426.
- Sabatini, F. (2007). *The Empirics of Social Capital and Economic Development: A Critical Perspective*. London: European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises.
- Sammatthanit. (2010). *Executive leadership*. Bangkok: Millet.
- Samuel, C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sawatsarangrai, P. (2017). *Human capital and human resource development, new concepts*. Bangkok: HR Training and Consultant Company Limited.
- Schilling, M. A. (2008). *Strategic Management of Technological Innovation* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Schumpeter, J. A. (1994). Capitalism, Socialism, and Democracy. *Review of Social Economy*, 52(4), 353-363.
- Shin, S. J., & Zhou, J. (2003). Transformational Leadership, Conservation, and Creativity: Evidence from Korea. *Academy of Management Journal*, 46(6), 703-714.
- Stern, L. W., Ambary, A. I., & Coughlin, A. T. (1996). *Type of Transport*. Washington DC: Age Khan Foundation.
- Theppitak, T. (2009). *Logistics and chain management* (2nd ed.). Bangkok: Option Creation Co., Ltd.
- Ukenna, S. I., Carol, N. A., & Olise, M.C. (2010). Effect of Investment in Human Capital Development on Organizational Performance : Empirical Examination of the Perception of Small Business Owners in Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 26(2), 93-107.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Vicari, S. (1998). Organizational Creativity: A New Perspective from Cognitive Systems Theory. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 41(5), 63-88.
- West, M. A., & Richter, A. W. (2009). *Climates and cultures for innovation and creativity at work*. New York: McGraw-Hill Education.
- World Bank. (2020). *Logistic Index*. Retrieved from <https://lpi.worldbank.org/>



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	เสกฐวุฒิ เข็นเขือก
วัน เดือน ปีเกิด	9 ตุลาคม 2540
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, 2562 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	165 / 115 หมู่บ้านวิภาวธรรม ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

