

บทความวิจัย (ก.ค. – ธ.ค. 2562)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์
และผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

อจธริยา อัสระไพบูลย์ สาขาวิชาการจัดการ

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเป็นยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งทำให้เกิดสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจแนวใหม่หรือเศรษฐกิจที่ต้องอาศัยความรู้ความคิดใหม่ และนำเทคโนโลยีเข้ามาในการบริหารจัดการที่ทันสมัยพร้อมกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของโครงสร้างด้านเทคโนโลยี, ความสามารถด้านบุคลากร, การให้ความสำคัญต่อลูกค้า และทิศทางการแข่งขันที่มีต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดการระบบโลจิสติกส์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย จำนวน 258 ราย และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างด้านเทคโนโลยี, ความสามารถด้านบุคลากร, การรับรู้ของลูกค้า และทิศทางการแข่งขันส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วในการจัดส่งและด้านความปลอดภัยในการขนส่ง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ควรตระหนักถึงการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำฐานข้อมูลที่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีการพัฒนาทักษะในการดำเนินงานใหม่ๆ รวมถึงศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสุดท้ายที่ควรให้ความสำคัญคือการศึกษาทิศทางของคู่แข่งเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: โครงสร้างด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านบุคลากร การรับรู้ของลูกค้า ทิศทางการแข่งขัน กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงาน

Received: May 4, 2019, Revised May 19, 2019, Accepted May 30, 2019

The Interrelationships between Factors Affecting Logistics Management Strategies and Performance of Logistics Companies in Thailand

Achariya Issarabailbool, Management Sector

Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The globalization era gave rise to new economic conditions or economies that require new ideas and modern technology to improve management and offer efficient service. The objectives of this research are 1) to investigate the relationship between technology structure, personnel capacity, customer focus, and competitor direction and

their effects on logistics management strategies and 2) to investigate the relationship and effects of logistics management strategies on the performance of logistics companies in Thailand. A questionnaire was distributed to 258 logistics service providers in Thailand. Multiple regression analysis technique was used to analyze the data. The study revealed that there is a positive relationship between technology structure, personnel capacity, customer focus, and competitor direction and effect on logistics management strategies and that logistics management strategies – delivery speed and logistics safety – have a positive relationship with the performance of logistics companies at a significant level. From the implication of the findings, logistics operators should have systematic planning, apply up-to-date database, train their personnel for new skills, and keep track of customer's need. The last factor to consider is to keep track of customers' need in order to use the strategies that secure advantage in the logistics industry and achieve satisfactory business performance.

Keywords: Technology Infrastructures, Customer Awareness, Competitive Orientations
Strategic Logistics Competency, Performance

บทนำ

โลจิสติกส์ในยุคปัจจุบันนับเป็นโลจิสติกส์ที่อยู่ในยุคของการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆมากมายที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจแนวใหม่หรือเศรษฐกิจที่ต้องอาศัยความคิดใหม่ๆ มาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขันในตลาดจากการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้ประกอบการต้องสร้างกลยุทธ์ พัฒนาสินค้าและบริการ ให้เกิดความทันสมัยเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลาซึ่งการสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างไม่มีขีดจำกัดทั้งด้านพื้นที่ เวลา และระยะทางการค้า ปัญหาทุกอย่างล้วนไม่หยุดนิ่งหากแต่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม การจัดการโลจิสติกส์ก็เช่นเดียวกันมีการแข่งขันสูงแต่ละประเทศได้ใช้เงินจำนวนมากในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (Farahani, Rezapour, & Kardar, 2011, p. 4) กลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์เป็นภาระสำคัญที่ผู้บริหารธุรกิจโลจิสติกส์จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจและปัจจัยภายในขององค์กรเนื่องจากโลจิสติกส์เป็นต้นทุนส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กรและจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างผลกำไรและธุรกิจโลจิสติกส์ยังมีความสำคัญต่อระบบการตลาด ระบบเศรษฐกิจของกิจกรรมทางสังคมที่ช่วยส่งสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค (Ismail, 2008, p. 2) การวัดผลการดำเนินงานสามารถวัดได้ทั้งทางการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน ซึ่งวัดได้จากคุณภาพของผลการดำเนินงานโดยการใช้ทรัพยากรขององค์กรและความสามารถวัดผลของงานหรือความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานที่นำมาใช้วัดของธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อความสำเร็จของการดำเนินงานธุรกิจโลจิสติกส์ (Pun and white, 2005: 56) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษากลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ที่เป็นการสร้างความสามารถด้านกลยุทธ์ในการจัดการระบบโลจิสติกส์ของธุรกิจผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบการบริหารจัดการของโลจิสติกส์ที่ครอบคลุม 6 กิจกรรมหลัก คือ บริหารจัดการการขนส่ง การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง การบริหารจัดการคลังสินค้า บริหารจัดการข้อมูล บริหารจัดการการบริการลูกค้า บริหารจัดการวัตถุดิบ ในแต่ละองค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรทำการศึกษาวิจัย รูปแบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์และกลยุทธ์ของโลจิสติกส์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรนั้นๆ ดังนั้นการ

จัดการระบบการบริหารจัดด้านโลจิสติกส์ และการวางกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ จึงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ที่จะช่วยให้องค์การด้านธุรกิจโลจิสติกส์เกิดการประสานการทำงานและเพิ่มศักยภาพของข้อมูล ระบบการขนส่ง ระบบการควบคุม การจัดเก็บ ระบบคลังสินค้า การจัดการวัตถุดิบ และการบรรจุหีบห่อ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรและลูกค้าได้เป็นอย่างดี และทำให้มีทีมงานเกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนมีการทุ่มเทให้เกิดการสร้างสรรค์การดำเนินงานหรือบริการใหม่ๆ ด้านโลจิสติกส์ ซึ่งนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีความแข็งแกร่ง และเพื่อให้้องค์การสามารถที่จะสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งทั้งในท้องถิ่น และสากล ซึ่งงานวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่อยู่ในฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้แนวทางในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการให้บริการโลจิสติกส์ และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบโลจิสติกส์มีมาตรฐานการให้บริการ ความรวดเร็วในการจัดส่ง และความปลอดภัยในการขนส่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของโครงสร้างด้านเทคโนโลยี, ความสามารถด้านบุคลากร, การให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางการแข่งขันที่มีต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และทดสอบผลกระทบกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (The Theory of Competitive Advantage)

การจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดการ การดำเนินงาน และการควบคุมการทำงานขององค์กร ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งได้เกี่ยวกับด้านต้นทุน ความแตกต่าง การมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Michael E. Porter (1990) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม โดยมีแนวคิดว่าการแข่งขันในการค้าโลก ประเทศทุกประเทศย่อมพยายามเลือกยุทธวิธีที่ดีที่สุดที่จะก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน โอกาสรวมถึงการคุกคามจากประเทศคู่แข่งและภาวะการแข่งขัน (Strength, Weakness, opportunity, and Threat :SWOT) ของอุตสาหกรรมและคู่แข่ง เพื่อให้สามารถหาแนวทางปรับตัวให้แข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในตลาดโลกที่มีการแข่งขันรุนแรงขึ้นทุกขณะ Porter (1998) ได้วิพากษ์แนวคิดเรื่องความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่เน้นเพียงอุปทานของปัจจัยในประเทศ และต้องการหาคำอธิบายว่าทำไมอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จึงมีความสามารถในการแข่งขันสูง เพื่อหาเหตุผลว่าทำไมบางอุตสาหกรรมในบางประเทศจึงประสบความสำเร็จกว่าอุตสาหกรรมเดียวกันในประเทศอื่น และพบว่าข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทางบวกและลบ โดยสามารถทำความเข้าใจแนวคิดดังกล่าวผ่านมุมมอง ของเศรษฐศาสตร์จุลภาค ส่วนปัจจัยภาค เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าจ้างแรงงาน และอัตราแลกเปลี่ยน แม้จะมีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบให้กับประเทศ แต่ Porter เชื่อว่า สิ่งสำคัญกว่าคือ เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมภายในประเทศที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมของประเทศนั้น

ปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันกลยุทธ์การจัดการความสามารถโลจิสติกส์

ปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันกลยุทธ์การจัดการความสามารถโลจิสติกส์มี 4 ประการ ได้แก่ โครงสร้างทางด้านเทคโนโลยี (Technology Infrastructures) ความสามารถด้านบุคลากร (Human Resource Competency) การให้ความตระหนักต่อลูกค้า (Customer Awareness) และ ทิศทางของคู่แข่ง (Competitors Orientations) ให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร

1. โครงสร้างทางด้านเทคโนโลยี (Technology Infrastructures) หมายถึง ระบบโครงสร้างของเทคโนโลยี ที่เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ด้านทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ ใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (Oy and Helsinki(1996)

2. ความสามารถด้านบุคลากร (Human Resource Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงานซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทักษะบุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรม ของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ (Scott Parry 1998 อ้างใน สุภิญญา รัชมีธรรมโชติ : 5)

3. การให้ความตระหนักต่อลูกค้า (Customer Awareness) หมายถึง การจดจำหรือระลึกได้ถึงของผู้บริโภค/ลูกค้าซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างคุณค่าสินค้าหรือบริการเพราะเมื่อผู้บริโภคเกิดการตระหนักรู้สินค้า/บริการแล้ว ผู้บริโภคก็จะเกิดความคุ้นเคย (Familiarity) ในสินค้า/บริการนั้นทำให้สินค้าเป็นที่น่าไว้วางใจ (Reliability) น่าเชื่อถือ (Credible) และมีคุณภาพที่สมเหตุสมผล (Reasonable Quality) และเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจซื้อในที่สุดซึ่งผู้บริโภค (Aaker, 1991 อ้างถึงใน สุภาภักดิ์กรติลาไชยาญวุฒิ, 2547, หน้า 34)

4. ทิศทางของคู่แข่ง (Competitors Orientations) ซึ่งหมายถึงสามารถเรียนรู้เป้าหมายของคู่แข่งที่จะคาดการณ์ได้ว่าคู่แข่งพอใจกับความสำเร็จของตนในปัจจุบันหรือไม่ซึ่งรวมไปถึงการคาดคะเนปฏิกิริยาของคู่แข่งต่อการเคลื่อนไหวของบริษัทอื่นหรือ ความเปลี่ยนแปลงตามวงจรธุรกิจ (business cycle) และยังทำให้ทราบถึงระดับความมุ่งมั่นในการประกอบการของคู่แข่ง

กลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์

ในโลกธุรกิจปัจจุบันโลจิสติกส์ (Logistic) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ Supply Chain Management ซึ่งรวมถึงเรื่องวางแผนการดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน การจัดเก็บวัสดุสินค้า การบริการ และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากแหล่งจุดกำหนดของวัตถุดิบ จนถึงจุดบริโภคหรือจุดการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจเกือบทุกประเภท อีกทั้งเป็นต้นทุนพื้นฐานที่สำคัญซึ่งกระทบต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Farahani, Rezapour, & Kardar, (2011, p. 3) โลจิสติกส์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) โลจิสติกส์มีหน้าที่สำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า (Transportation) คลังสินค้า (Warehousing) การจัดส่งสินค้าที่หลากหลายรูปแบบ (Freight consolidation) การกระจายสินค้า (Distribution) การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory management) และระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ ซึ่งข้อมูลในการจัดการโลจิสติกส์จะเกี่ยวข้องกับสถานะเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองด้วย กล่าวคือ วงจรโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับคำสั่งซื้อใหม่ การส่งออกสินค้า และสินค้าคงคลัง ที่มีความแตกต่างกันไปตามแรงกระตุ้นของการลงทุนที่เพิ่มขึ้นหรือลดน้อยลง ซึ่งกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ แนวคิดของห่วงโซ่อุปทานและการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการจัดการห่วงโซ่อุปทานได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเป็นวิธีการแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย เป็นแนวทางในการบริหารจัดการควบคุมกระบวนการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้า จัดเก็บ รวมทั้งการให้บริการ และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง

เพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) มาตรฐานการให้บริการ 2) ความรวดเร็วในการจัดส่ง 3) ความปลอดภัยในการขนส่ง 4) การมุ่งเน้นความพึงพอใจ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2551, : 45-46)

ผลการดำเนินงาน

ความสำคัญของผลการดำเนินงานที่มีต่อกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการนั้น การศึกษาครั้งนี้ในส่วนของผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามแนวคิดของพุทและไวท์ (Pu and white, 2005 : 56) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน (operational flexibility) หมายถึง การออกแบบโครงสร้างการบริหารงาน การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีทักษะมากกว่าหนึ่งอย่าง โดยมุ่งเน้นให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่งานที่รับผิดชอบเท่านั้น และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานนอกเหนือจากงานที่ทำอยู่อย่างต่อเนื่อง

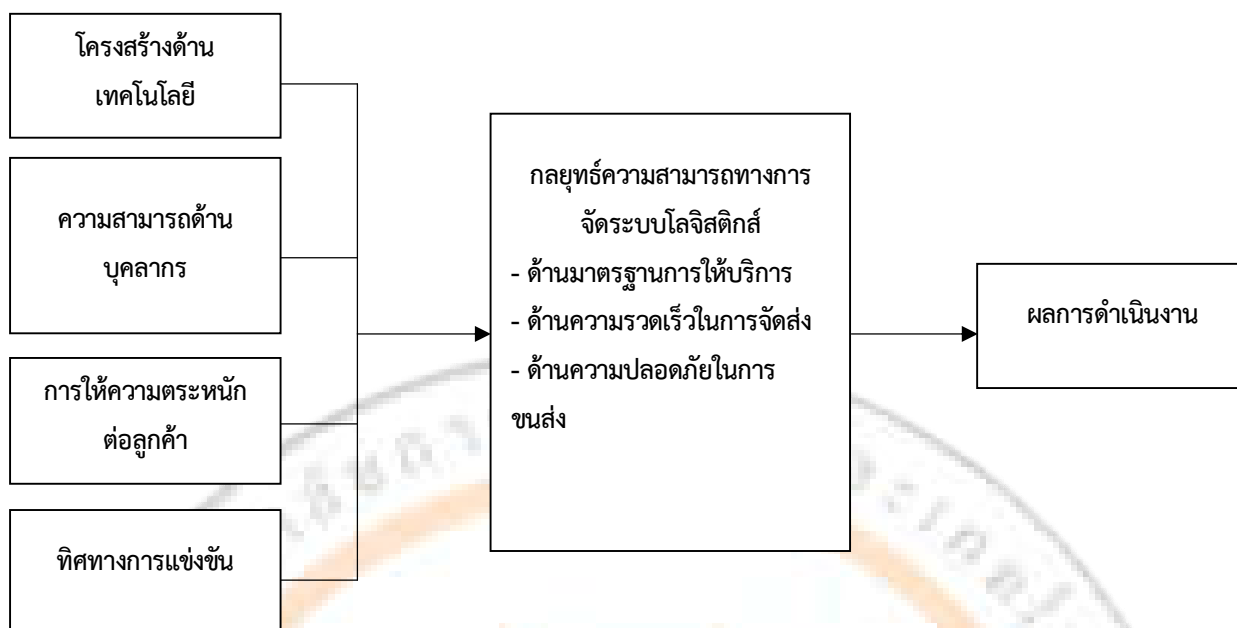
2. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า (Valuable resource utilization) หมายถึง การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในองค์กร ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ต้องได้รับการใส่ใจจากองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความอยู่รอดในการดำเนินงาน

3. ด้านนวัตกรรมในการดำเนินงาน (operational innovation) หมายถึง วิธีการเปลี่ยนแปลงด้านสินค้าหรือบริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ หรือด้านการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพทางการแข่งขัน และประสบความสำเร็จสูงสุด (Achtenhagen & Naldi, 2004 : 1) ตามแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร (Tomatzky & Fleischer, 1990 : 251) ที่กล่าวว่านวัตกรรมในการดำเนินงานทางธุรกิจโลจิสติกส์ด้วยที่สำคัญในงานโลจิสติกส์

4. ด้านคุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง การมุ่งเน้นการให้บริการด้วยคุณภาพในทุกๆ ด้านในการบริหารขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในผลการดำเนินงานต่อผู้รับบริการ (Rhonda, R. L., Leslie, K D. & Robert, J.V., 2003)พบว่า มีปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานประกอบด้วย ความสามารถและทรัพยากรทางโลจิสติกส์ เทคโนโลยี ลักษณะทางกายภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยที่ตัวแปรความสามารถและทรัพยากรทางโลจิสติกส์ส่งผลทางบวกกระหว่างการบริการลูกค้าทางนวัตกรรม และการเป็นผู้นำด้านต้นทุน

กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก ตัวแปรต้น คือ กลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานการให้บริการ ความรวดเร็วในการขนส่งและ ความปลอดภัยในการขนส่งส่วนที่สอง คือ ตัวแปรตาม ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ด้านนวัตกรรมในการดำเนินงานส่วนที่สาม คือปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันกลยุทธ์การจัดการความสามารถโลจิสติกส์มี 4 ประการ ได้แก่ โครงสร้างด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านบุคลากรการให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางของคู่แข่ง



1. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี, ความสามารถด้านบุคลากร, การให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางการแข่งขันมีผลกระทบในทางบวกต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์

2. กลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์มีผลกระทบในทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ
วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2561, เว็บไซต์) จำนวน 568 ราย

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการขนส่งทางลำน้ํา ผู้ประกอบการขนส่งทางรถไฟผู้ประกอบการตัวแทนออกของและพิธีการทางศุลกากร ผู้ประกอบการคลังสินค้า และผู้ประกอบการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า จำนวน 568 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามด้วยจดหมายลงทะเบียนจำนวน 568 ฉบับ เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับคืนมาได้ติดตามทางโทรศัพท์และดำเนินการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์จำนวน 258 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 45.42 คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 45.42 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Aker, Kumar, & Day, 2001)

เครื่องมือที่ใช้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารผู้จัดการทั่วไปของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย 2) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ ในประเทศไทย จำนวน 12 ข้อ 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ในประเทศไทย จำนวน 12 ข้อ 5) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ในประเทศไทย จำนวน 17 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามถูกนำไปใช้ทดสอบกับผู้บริหารผู้ประกอบการขนส่งทางลำน้ํา ผู้ประกอบการขนส่งทางรถไฟ ผู้ประกอบการคลังสินค้า และผู้ประกอบการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบค่าอำนาจจำแนก

รายข้อ (Discrimination Power) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) พบว่าข้อคำถามที่ได้มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป เป็นไปตามข้อเสนอนำของ Best & Kahn (1998: 372) และ Hair, Jr. Money Samouel & Page (2007: 358) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpa Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.40 เป็นตามข้อเสนอของ Davis (1996: 175, 448)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผู้ประกอบการขนส่งทางลำน้ ผู้ประกอบการขนส่งทางรถไฟผู้ประกอบการคลังสินค้า และผู้ประกอบการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 258 ราย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารผู้จัดการทั่วไปของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ ชาย	171	66.28
2. อายุ 41-50 ปี	121	46.91
3. ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี	135	52.33
4. ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี	114	44.19
5. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 50,000-1000,000 บาท	126	48.84
6. หุ้นส่วนผู้จัดการ	165	63.95

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร / ผู้จัดการของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยพบว่าธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี รองลงมา มากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานด้านบัญชี มากกว่า 15 ปี รองลงมา 11 -15 ปี รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 50,000 – 100,000 บาท รองลงมา 100,001-150,000 บาท และตำแหน่งงานทางหุ้นส่วนผู้จัดการ รองลงมากรรมการผู้จัดการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. อุตสาหกรรมขนาดเล็ก มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท	171	66.28
2. ผู้ประกอบการขนส่งทางถนน	84	32.56
3. รายได้ของธุรกิจต่อเดือนไม่เกิน 50 ล้านบาท	165	63.95
4. ประสบการณ์ที่ดำเนินธุรกิจไม่เกิน 10 ปี	86	33.33

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลทั่วไปของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท (ร้อยละ 66.28) รองลงมาอุตสาหกรรมขนาด

กลาง การจ้างงานจำนวน 51-200 คน และมีทุนจดทะเบียนเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท (ร้อยละ 22.87) ผู้ประกอบการขนส่งทางถนน(ร้อยละ 32.56) รองลงมา ผู้ประกอบการตั้งแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (ร้อยละ 23.64) รายได้ของธุรกิจต่อเดือน ไม่เกิน 50 ล้านบาท (ร้อยละ 63.95) รองลงมา 51-100ล้านบาท(ร้อยละ 21.31) และ ประสบการณ์ที่ดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 33.33) รองลงมา 11-20 ปี(ร้อยละ 24.81)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

Variables	TI	HRC	CA	CO	LS	LD	LT	Per
Mean	3.607	3.935	3.861	3.723	3.775	4.064	3.644	3.686
S.D	.6501	.69917	.71663	.62516	.77330	.77230	.59920	.53001
TI	1							
HRC	.247**	1						
CA	.145*	.111	1					
CO	.150*	.027	.368**	1				
LS	.167**	.126*	.732**	.289**	1			
LD	.119	.136*	.658**	.209**	.559**	1		
LT	.028	.088	.494**	.768**	.425**	.300**	1	
Per	.174**	.137*	.275**	.500**	.262**	.274**	.553**	1

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านบุคลากร การรับรู้ของลูกค้า และทิศทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์และกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ในระดับสูง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านบุคลากร การรับรู้ของลูกค้า และทิศทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์และกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์กับผลการดำเนินงาน พบว่าโครงสร้างด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านบุคลากร การรับรู้ของลูกค้า และทิศทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์และกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.119-0.768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบการเกิดปัญหา

Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่าง 1.095-1.626 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาเนื่องจากค่า VIF น้อยกว่า 10

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ด้านมาตรฐานการให้บริการ

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
ค่าคงที่ (a)	0.091	0.159	0.574	.567		
โครงสร้างด้านเทคโนโลยี	0.043	0.028	1.557	.121	0.913	1.095
ความสามารถบุคลากร	0.015	0.026	0.585	.559	0.932	1.073
การให้ความตระหนักต่อลูกค้า	0.083	0.030	2.766	.006**	0.854	1.171
ทิศทางของคู่แข่ง	1.025	0.026	39.242	.000**	0.850	1.177
F = 438.717 p=0.000 adjust R ² = 0.874						

**p<0.01, *p<0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ด้านมาตรฐานการให้บริการ ปัจจัยการให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางของคู่แข่ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.05 (Delon & McLean, 2003) แต่ปัจจัยโครงสร้างด้านเทคโนโลยีและความสามารถบุคลากร ไม่พบว่าส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ระหว่างด้านความรวดเร็วในการจัดส่ง

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
ค่าคงที่ (a)	1.098	0.248	4.428	.000**		
โครงสร้างด้านเทคโนโลยี	0.013	0.043	0.292	.771	0.913	1.095
ความสามารถบุคลากร	0.024	0.040	0.605	.546	0.932	1.073
การให้ความตระหนักต่อลูกค้า	0.524	0.041	12.879	.000**	0.850	1.177
ทิศทางของคู่แข่ง	0.191	0.047	4.100	.000**	0.854	1.171
F = 66.196 p=0.000 adjust R ² = 0.0512						

**p<0.01, *p<0.05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วในการจัดส่ง ปัจจัยการให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางของคู่แข่ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิง

บวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.05(Delon & McLean,2003) แต่ปัจจัยโครงสร้างด้านเทคโนโลยีและความสามารถบุคลากร ไม่พบว่ามีผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ระหว่าง ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
ค่าคงที่ (a)	0.499	0.195	2.558	.011*		
โครงสร้างด้านเทคโนโลยี	0.123	0.034	3.607	.000**	0.913	1.095
ความสามารถด้านบุคลากร	0.064	0.031	2.037	.043*	0.932	1.073
การให้ความตระหนักต่อลูกค้า	0.201	0.032	6.299	.000**	0.850	1.177
ทิศทางของคู่แข่ง	0.687	0.037	18.787	.000**	0.854	1.171
F = 138.032 p=0.000 adjust R ² = 0.687						

**p<0.01, *p<0.05

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ความสามารถทางการจัดระบบโลจิสติกส์ด้านความรวดเร็วในการจัดส่ง ปัจจัยโครงสร้างด้านเทคโนโลยีความสามารถบุคลากร การให้ความตระหนักต่อลูกค้า และทิศทางของคู่แข่ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.05(Delon & McLean,2003)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณระหว่างกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	t	Sig.	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
ค่าคงที่ (a)	1.702	0.198	8.609	.000**		
ด้านมาตรฐานการให้บริการ	0.027	0.045	-0.601	.548	0.615	1.626
ด้านความรวดเร็วในการจัดส่ง	0.094	0.043	2.190	.029*	0.683	1.464
ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง	0.468	0.051	9.198	.000**	0.814	1.228
F = 91.032 p=0.000adjust R ² = 0.689						

**p<0.01, *p<0.05

จากตารางที่ 7 พบว่ากลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์อธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยในภาพรวม ได้ร้อยละ 68.9 โดยมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเป็นไปในทิศทาง

เดียวกันกับผลการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านนวัตกรรมการดำเนินงาน ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงานตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อมิกซ์กลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในทางบวก ได้แก่

โครงสร้างด้านเทคโนโลยีให้ความสำคัญกับการจัดระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม นำอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เช่น ระบบบริหารจัดการกับคำสั่งซื้อของลูกค้า ระบบการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ระบบการจอง การจัดส่งใบแจ้งหนี้ด้วยระบบออนไลน์ให้เป็นแบบเรียลไทม์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์วางแผนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรฐานการให้บริการความรวดเร็วในการจัดส่งและความปลอดภัยในการขนส่งจะทำให้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้น กลยุทธ์ความสามารถการจัดการกลยุทธ์โลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัยในการขนส่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งในปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างมากกว่าส่งสินค้าไม่จำเป็นต้องเป็นรูปธรรมเป็นวัตถุเสมอไป อาจเป็นข้อมูลหรืออื่นๆ ซึ่งอาจทำให้การเลือกใช้บริการของโลจิสติกส์ลดน้อยลง จากบทความทางเลือกผู้บริโภค ความเหลื่อมล้ำในยุคดิจิทัลของ อธิป อัศวนนท์ (2556) และมีทิศทางตรงกันข้ามกับแนวคิดของสุชาติ กิระนันท์ (2541) การจัดการโลจิสติกส์ในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้ความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลคู่ค้า และกระบวนการการทำงานเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบเพื่อให้การจัดการและการทำงานมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการจัดการกับองค์การ

ความสามารถด้านบุคลากรเป็นการสร้างแนวคิดในหลายลักษณะให้กับบุคลากรเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ให้บรรลุผลตามที่ต้องการได้ ถึงแม้ว่าการพัฒนาบุคลากรจะเป็นต้นทุนส่วนหนึ่งขององค์กร แต่หากต้องการผลลัพธ์ที่ดีก็ไม่สามารถละเว้นการพัฒนาบุคลากรได้ เริ่มตั้งแต่ระดับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารด้านโลจิสติกส์ต้องรู้ว่าบุคลากรของตนมีคุณสมบัติใดบ้าง เพื่อวางแผนการพัฒนาได้เหมาะสม เช่น พนักงานแต่ละคนเคยได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ มีวุฒิการศึกษา และเชี่ยวชาญด้านใด (Kasilingam, 2012, p. 13) ซึ่งกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์กับการพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จต้องได้รับการสนับสนุนในหลายๆ ประเด็น (Kim, Yang, & Kim, 2008, p. 532-533) คือ การกระตุ้นให้บุคลากรเกิดพลังในการดำเนินงานเชิงรุก ใช้ความได้เปรียบจากภาวะผู้นำของผู้บริหารและปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด ซึ่งความสามารถด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Chapman, Soosay & Kandampully (2003) พบว่า ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการพัฒนาการให้บริการโลจิสติกส์เพื่อที่จะมีความร่วมมือและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ร่วมกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Matwiejczuk (2013) ที่ว่าความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์แต่ละด้านย่อมมีการส่งผลต่อผู้ใช้บริการโดยตรงเนื่องจากผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะใช้บริการใดจะต้องเชื่อมั่นว่าองค์กรนั้นมีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ

ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความพึงพอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถจับต้องได้ถึงคุณภาพของสินค้าจะต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งลูกค้าจะรู้สึกได้จากการให้บริการ ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ซึ่งการบริการจะเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Flint, Larsson, Gammelgaard, & Mentzer (2005) พบว่าการให้บริการใหม่ๆ สามารถทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าหรือใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำปัจจัยผลักดันนวัตกรรมโลจิสติกส์ไปดำเนินการปรับปรุงการบริการ กระบวนการบริการกลยุทธ์ส่งเสริม

การขายหรือช่องทางการตลาดให้ได้มาตรฐานการให้บริการ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้าและความปลอดภัยในการขนส่ง จะแตกต่างจากกับแนวคิดของเรวัฒน์, ชาตรี วิศิษฐ์และคณะ (2553) พบว่าความเร็วในการทำผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ พัฒนาผลิตภัณฑ์และการตัดสินใจทางการบริหารที่รวดเร็วที่ส่งผลโดยตรงต่อลูกค้า ตอบสนองโดยรวดเร็วแสดงให้เห็นถึงการมีความยืดหยุ่นขององค์กร แม้องค์กรจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าไม่มีความยืดหยุ่นพอ การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงก็ทำได้ยาก

ข้อมูลกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ จากผลการวิจัยเป็นข้อสนับสนุนในการนำกลยุทธ์ความสามารถการจัดการธุรกิจโลจิสติกส์เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด ซึ่งในส่วนของผู้บริหารในธุรกิจโลจิสติกส์สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานขององค์กร ในการกำหนดและพิจารณาเลือกใช้กลยุทธ์ความสามารถการจัดการธุรกิจโลจิสติกส์ ในการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันซึ่งด้านมาตรฐานการให้บริการ คือ พัฒนาและให้ความรู้แก่บุคลากรรวมถึงทัศนคติที่ดีในการให้บริการลูกค้า ฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบโลจิสติกส์ให้เข้าใจกระบวนการให้บริการลูกค้าตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจนกระทั่งส่งมอบของให้ลูกค้า สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ ด้านความรวดเร็วในการจัดส่ง คือ เกณฑ์ของความรวดเร็วในการจัดส่งได้เป็นอย่างดีและประหยัดค่าใช้จ่ายไม่เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งกำหนดผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกแสดงว่าหากมีการสนับสนุนและการประหยัดค่าใช้จ่ายอาจจะไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ต้องมีการบูรณาการเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และยกระดับความสามารถแข่งขันด้านโลจิสติกส์ซึ่งสอดคล้องกับ Chee-Chuong Sum, Chew-Been Teo, Kwan-Kee Ng, (2001) ที่ตระหนักถึงความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของหน้าที่โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มุ่งเน้นการตรวจสอบ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และลักษณะของอุตสาหกรรม และจากการศึกษาข้อมูลความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ พบว่า ในด้านสินค้าคงคลัง ด้านกลยุทธ์ด้านการขนส่ง และด้านกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันตลอดจนการสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ (Helena Forslund, 2011 : 133-148)

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ปัจจัยที่มีผลกระทบเชิงบวกกับกลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ได้แก่ ด้าน โครงสร้างด้านเทคโนโลยี, ความสามารถด้านบุคลากร, ด้านการให้ความตระหนักต่อลูกค้า

2. กลยุทธ์ความสามารถการจัดการโลจิสติกส์มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานการจัดการโลจิสติกส์ เช่น ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า และด้านนวัตกรรมการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้าด้านการจัดซื้อและด้านการบริหารคลังสินค้าโดยธุรกิจควรมุ่งเน้นกระบวนการวางแผนการปฏิบัติการและการควบคุมการเคลื่อนย้ายและกาจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงการให้บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องตั้งแต่จุดกำเนิดจนถึงจุดการบริโภคสินค้าเพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้าโดยธุรกิจควรมุ่งเน้นการนำระบบการสั่งซื้อที่ทันสมัยเช่นระบบ EDI ระบบ EFT มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการ

3.ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อโดยธุรกิจควรมุ่งเน้นการวิเคราะห์คุณค่าการจัดซื้อหลังจากการจัดซื้อจบสิ้นลงและการจัดซื้อวัตถุดิบในการผลิตสินค้าจากผู้ขายหลายรายเพื่อป้องกันความเสี่ยงภัยในการจัดซื้อ

รายการอ้างอิง

กรมการค้าภายใน สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557).ฐานข้อมูลผู้ประกอบการในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2561 จาก (<http://www.dit.go.th>).

กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2557). ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2557 จาก (http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5205&filename=index).

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2555). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยเหลือให้ประหยัด”. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์นันทพร.

อริบ อิศวรัตน์. (2556). ทางเลือกของผูบริโภค ความเหลื่อมล้ำในยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/539259>.

Aaker D.A., Kumar, V, and Day, G.S. (2001). Marketing Research. New York: Johnson Wielely and Sons.

Achtenhagen, L., & Naldi, L. (2004). The role of resource practices for the value creation of SMEs.

Best, J. W., & Kahn, J.V. (1998). Research in Education. 8th ed. Boston: Allyn & Bacon.

Chee-Chuong Sum, Chew-Been Teo, Kwan-Kee Ng, (2001). Strategic logistics management in Singapore.

International Journal of Operations & Production Management, 9 (21), 1239 – 1260. Grant Chapman, R.L., Soosay, C., & Kandampully,J. (2003). Innovation in logistics Services and the new business model: A conceptual framework. International Journal of Physical Distribution and Logistics Management,33(7), 630-650.

Cronbach, L.J. (1970). Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. CA: Harper and Row.

Davis, D. (1996). Business Research for Decision Making. 4th ed. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Farahani, R. Z., Rezapour, S. & Kardar, L. (2011). Logistics operations and management: concepts and models. MA, USA: Elsevier.

Farahani, R. Z., Rezapour, S. & Kardar, L. (2011). Logistics operations and management: concepts and models. MA, USA: Elsevier.

Hair, Jr., J. F., Money, A. H., Samouel P., & Page, M. (2007). Research Methods for Business.West Sussex, England: John Wiley & Son.

Helena Forslund. (2011). The size of a logistics performance measurement system, Facilities. Property management & built environment. 29(3/4), 133-148.

Ismail, R. (2008). Logistics management. New Delhi: Excel Books India.

Kasilingam, R. G. (2012). Logistics and transportation: design and planning. USA: Springer Science & Business Media.

Kim, C., Yang, K. H., & Kim, J. (2008). A strategy for third-party logistics systems: a case analysis using the blue ocean strategy. Omega: The International Journal of Management Science, 36(4), 522-534.