

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

Guidelines for the Developments of Logistics Operations Capability

เสถียรวุฒิ เย็นเยือก¹ ชนะเกียรติ สมานบุทร² เฉลิมพร เย็นเยือก³

Settawut Yenyuak¹ Chanakiat Samanbuth² Chalermporn Yenyuak³

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

¹Graduate Student of Master of Science (Management of Logistic), Rangsit University, Thailand

Tel. 08-5595-6034 E-mail: settawut.y59@rsu.ac.th

²อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

²Lecturer of Business Administration Program, Faculty of Business Administration Rangsit University, Thailand

Tel. 08-3811-1200 E-mail: chanakiat.s@rsu.ac.th

³อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

³Lecturer of Business Administration Program, Faculty of Business Administration Rangsit University, Thailand

Tel. 08-1591-5119 E-mail: chalermporn.y@rsu.ac.th

(Received: November 2, 2022 ; Revised: November 28, 2022 ; Accepted: December 19, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการดำเนินงานในงานโลจิสติกส์การขนส่ง 2) ระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง สำหรับเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการและผู้สนใจในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การขนส่ง โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ 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 มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-6 ปี โดยผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการขนส่ง และ ด้านการกระจายสินค้าและด้านการดำเนินงานตามลำดับ ส่วนด้านศักยภาพพนักงานพบว่าด้านความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีผลสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการดำเนินงานด้านบริการ ด้านการขนส่ง ด้านการกระจายสินค้า ด้านระบบการดำเนินงาน และ ศักยภาพ

พนักงานด้านความรู้ ความสามารถ และด้านความเชี่ยวชาญ ในภาพรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์ขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรตระหนักในความสำคัญของการเพิ่มศักยภาพพนักงานด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยเฉพาะการสร้างคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว คุ่มค่า ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด อันจะสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: โลจิสติกส์การขนส่ง, การดำเนินงาน, ศักยภาพ, ความสำเร็จ, ผู้ประกอบการ

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.

Keywords: Logistics, Operations, Potential, Success, Entrepreneurs

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580 ถือเป็นแผนแม่บทหลักในการดำเนินการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ที่มุ่งพัฒนาประเทศให้มีความสามารถทางการแข่งขันจากความเข้มแข็งในทุกภาคส่วนอันเกิดจากการพัฒนาศักยภาพภายในของประเทศ ที่มุ่งพัฒนาพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ และกลไกสนับสนุน โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 7 ที่มุ่งเน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบ โลจิสติกส์ของประเทศ เพื่อขยายขีดความสามารถและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความเชื่อมโยงในระดับสากลอย่างเป็นระบบ พัฒนาการบริหารจัดการและการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการพร้อมคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงพัฒนาผู้ประกอบการสาขาโลจิสติกส์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพในระดับสากล สามารถรองรับการขยายตัวและเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศได้อย่างมีคุณค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

ประเทศไทย ได้มีพัฒนาการด้านโลจิสติกส์มาอย่างต่อเนื่องดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ที่ปัจจุบันมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) โดยฉบับแรกเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2550 – 2554 มีเป้าหมายสำคัญคือ เพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งและโลจิสติกส์โดยมีระบบเครือข่ายและการบริหาร โลจิสติกส์แบบบูรณาการ และ ลดต้นทุนของผู้ประกอบการในการทำธุรกิจเพื่อการส่งออกและนำเข้า แต่อย่างไรก็ตามพบว่าผลจากการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ที่ผ่านมาพบว่า มีข้อสังเกตในการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ ปัญหาจากระบบสาธารณสุขโลก โดยเฉพาะด้านการขนส่ง การพัฒนาธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแก้ไข กฎระเบียบต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามแผนให้บรรลุเป้าหมาย ดังปรากฏข้อมูลการเปรียบเทียบดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (International Logistics Performance Index: LPI) โดยธนาคารโลกในระหว่าง ปี 2555–2559 พบว่าประเทศไทยอยู่ อันดับที่ 45 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ลดลงจากอันดับที่ 35 ในปี 2559 ทั้งนี้หากพิจารณา เปรียบเทียบองค์ประกอบของเกณฑ์ชี้วัดทั้ง 6 ตัว พบว่า ลดลงเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะความตรงต่อเวลาของการบริการ ระบบการติดตาม และตรวจสอบสินค้า ยกเว้นการ

เตรียมการขนส่ง ระหว่างประเทศที่มีลำดับปรับขึ้นเล็กน้อย นอกจากนี้ ยังพบข้อจำกัดสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดองค์ความรู้ ความเข้าใจและทักษะ ที่เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ส่วนในภาคอุตสาหกรรมพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ขาดโอกาสด้านการพัฒนาองค์ความรู้ ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลมาตรฐาน เพื่อวางแผน ดำเนินงาน และควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ ตั้งแต่การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนย้าย การจัดเก็บ การกระจายสินค้า นอกจากนี้ การพัฒนาความร่วมมือระดับห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ปลายน้ำ ถึงต้นน้ำ โดยเฉพาะสาขาบริการที่สำคัญของ ประเทศ อาทิ การท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Logistics) ยังดำเนินการในวงจำกัดและไม่สะท้อนผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินการค้าขายสินค้า มีต้นทุนจัดส่งสินค้าค่อนข้างสูงกว่าในประเทศที่พัฒนาแล้ว (แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564)

ถึงแม้จะมีความพยายามแก้ปัญหาของผู้ประกอบการ โดยการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบการขนส่ง หรือบริษัทที่ประกอบการในประเทศไทยขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อส่งเสริมการประกอบวิสาหกิจประเภทเกี่ยวกับขนส่งและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ในกลุ่มเดียวกัน โดยปัญหาที่พบที่สำคัญจำแนกได้เป็น ประเด็นหลักได้แก่ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย กฎระเบียบในการดำเนินงานเช่น ระเบียบศุลกากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) ปัญหาด้านการบริการภาครัฐ อาทิ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และที่สำคัญคือ 3) ปัญหาการดำเนินธุรกิจ อาทิ การสูญเสียรายได้จากการระงับเที่ยวบิน การปรับตัวเพื่อยกระดับการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ ความสามารถในการจัดการการดำเนินงานของธุรกิจในการดำเนินงาน (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2563) ส่วนเป็นปัญหาสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จ โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดกลยุทธ์สำคัญประการหนึ่งคือมุ่งพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เป็นไปตามความคาดหวังของภาครัฐที่มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จต้องเริ่มจากความเข้มแข็งที่อยู่ภายใน หรือกล่าวได้ว่าการสร้างความเข้มแข็งให้กับบุคลากร ได้เกิดความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยเฉพาะในงานโลจิสติกส์ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จเกิดขึ้นได้ในอนาคตทั้งในระดับบุคคล สังคมและประเทศชาติต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าข้อจำกัดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์โดยเฉพาะธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งของประเทศไทย อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านศักยภาพของผู้ประกอบการในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ภายใต้การ

สนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาช่วยเสริมสร้างโอกาสขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งให้ความสำคัญ ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรอันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในงาน โลจิสติกส์ การขนส่ง ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญประกอบการนำไปประยุกต์เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรหรือผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ให้ เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐานระดับสากล ทำให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้เข้มแข็งขึ้นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานในงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ
- 2) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง

The Association for Operations Management ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ในบริบทอุตสาหกรรม หมายถึงศิลปะและวิทยาศาสตร์ในการรับ ผลิต และกระจาย วัสดุและผลิตภัณฑ์ ไปยังสถานที่ที่เหมาะสมและในปริมาณที่เหมาะสม ส่วน The Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) ได้ให้ความหมายสรุปได้ว่าหมายถึง กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูล และธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการ การขนส่งสินค้าทั้งไปและกลับ ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงการบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงจุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการจัดการ โลจิสติกส์ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทาน จากความหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2563) ที่ให้ความหมายว่า การดำเนินงานโลจิสติกส์เป็นกระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุม การเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับและการจัดเก็บ วัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และสถานที่ที่กำหนด นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้ให้ความหมายในระดับธุรกิจซึ่งเน้นการบริหารจัดการโลจิสติกส์ หรือการบริหาร การรับส่งและดูแลสินค้าและ

บริการเป็นสำคัญ ปัจจุบัน การดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้รวมไปถึงการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบ โดยรวมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการกระจายสินค้าทั้งหมด เช่น Supplier ผู้ผลิต ผู้ค้า และผู้จัดจำหน่าย นอกจากนี้ยังเกิดบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ที่ให้บริการธุรกิจ โลจิสติกส์สมัยใหม่แบบครบวงจรที่เรียกว่า Third Party Logistics ซึ่งทำหน้าที่ประสานภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การบรรจุหีบห่อ การติดฉลากสินค้า การจัดส่งสินค้า และการกระจายสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ผลิตต้องการลดความเสี่ยงในเรื่อง โลจิสติกส์ซึ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่วนโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics) หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่างๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่ง จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ

กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์จะประกอบด้วย 1) การขนส่ง 2) สินค้าคงคลัง 3) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ยังรวมกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ อาทิ การจัดการคลังสินค้า การยกขน การจัดหาวัตถุดิบ และการจัดการด้านข้อมูลการกระจายสินค้า เป็นต้น โดยจุดประสงค์หลักของงาน โลจิสติกส์ การขนส่งที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงทุกกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดส่งสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคได้ตรงตามความต้องการ ทั้งด้านสถานที่ เวลา และจำนวนที่ถูกต้องและประหยัดต้นทุน ดังนั้น การวางแผน ควบคุมและการพัฒนางาน โลจิสติกส์การขนส่ง จึงมีความจำเป็นอยู่ตลอดเวลา เช่น การเคลื่อนย้ายหรือขนส่งสินค้าไปยังปลายทางไม่ว่าจะเป็น ต่างแดนหรือต่างองค์กร สินค้าที่เคลื่อนย้ายต้องไม่ได้รับความเสียหาย และส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด การบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ระบบ โลจิสติกส์ยังมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitive advantage) ของธุรกิจในอนาคต (กสิณรินทร์ จิวจรรยาภูกุล, 2562)

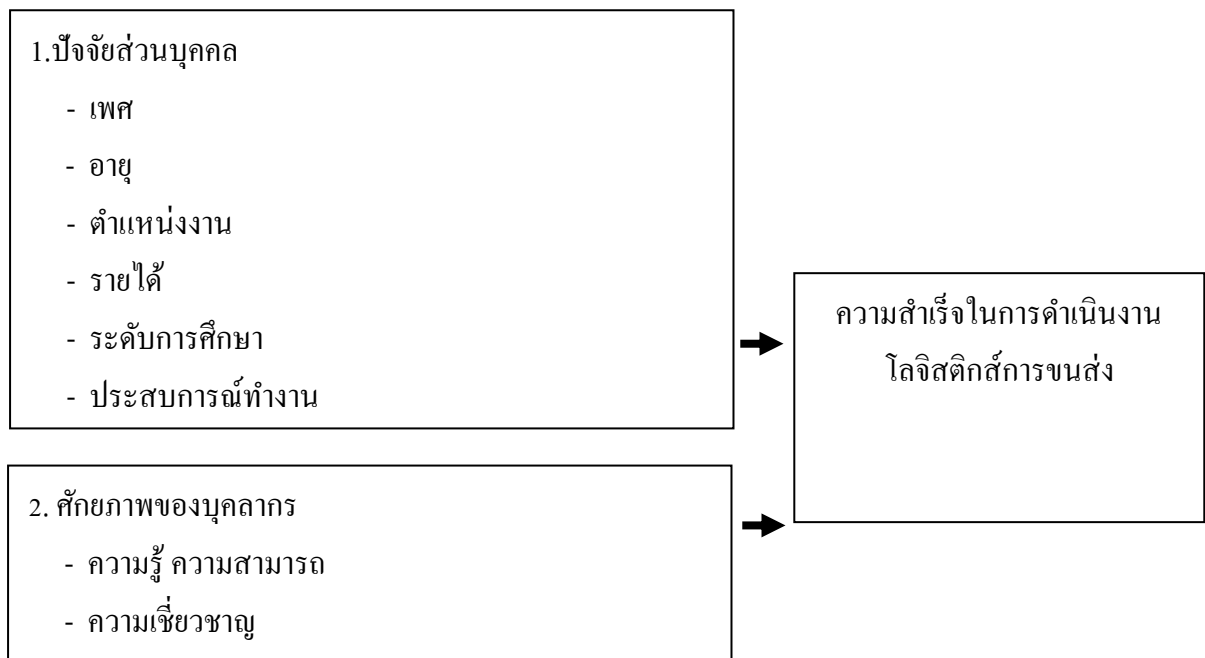
ความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศ โดย World Bank (2020) ได้ศึกษาและจัดทำ “Logistics performance index” โดยความสามารถด้าน โลจิสติกส์ระหว่างประเทศจะมีการประเมินประสิทธิภาพในด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานถือเป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญในการอำนวยความสะดวกทางการค้า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะและความเชี่ยวชาญย่อมช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ประเทศในกลุ่ม CLMVT มักประสบกับประเด็นปัญหาด้านบุคลากรใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ขาดบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถ 2) บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนยกระดับความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และยังเป็นการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้ทั้งในระดับองค์กรและในระดับประเทศอีกด้วย ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การ

พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ต้องเริ่มพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่เดิม และ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้นในงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จากการใช้ความรู้ทักษะและทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคลและ และ ความสำเร็จในระดับองค์กรในอนาคต

กรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



จากกรอบแนวคิด ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งต่างกัน
- 2) ปัจจัยด้านศักยภาพของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) สามารถใช้ประกอบเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย
- 2) เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยต่อสาธารณะใช้ประกอบเป็นข้อมูลสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่งของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 350 คน จากการทำแบบสอบถามตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้ค่าทั้งหมดเท่ากับ .887 จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้ได้ข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบทดสอบเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และ ด้านความเชี่ยวชาญ เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปมาก (Likert Scale) คือ

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วยภาพมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์และพรรณนาข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลศักยภาพของบุคลากร วิเคราะห์และพรรณนาข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โลจิสติกส์การขนส่ง วิเคราะห์และพรรณนาผล ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยใช้สถิติทดสอบ ค่า t-test และค่า F-test เพื่อทดสอบ สมมติฐานที่ 1

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของบุคลากร กับ ความสำเร็จในการ ดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง จำแนกตามปัจจัยด้านความรู้ และ ความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลทั้งจาก ข้อมูลปฐมภูมิ และ ข้อมูลทุติยภูมิ อันได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลด้านศักยภาพบุคลากรและความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง จากกลุ่ม ตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องวิจัย จากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ ในระบบ Internet

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน (ร้อยละ 56.0) มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 127 คน (ร้อยละ 36.3) และ น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุที่มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 56 คน (ร้อยละ 16.0) มีการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 279 คน (ร้อยละ 79.7) และ น้อยที่สุด คือ การศึกษาที่น้อยกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 29 คน (ร้อยละ 8.3) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000–30,000 บาท มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 26.6) และ น้อยที่สุด คือ ช่วงรายได้ที่มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 9.1) มีตำแหน่งงานในองค์กรอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 171 คน (ร้อยละ 48.9) และ น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารระดับสูง มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.9) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร ระหว่าง 3 – 6 ปี มีจำนวน 126 คน (ร้อยละ 36.0) และ น้อยที่สุด คือ ช่วงระยะเวลาที่มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 60 คน (ร้อยละ 17.1)

ข้อมูลด้านความรู้ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศักยภาพบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถ ในด้านบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .709 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .623 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีอิสระของบุคลากรในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .539

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีศักยภาพบุคลากร ด้านความเชี่ยวชาญ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านบริการ โลจิสติกส์ได้ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานน้อย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .642 รองลงมาคือ ด้านความสามารถของบุคลากรในการสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .649 และน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถของบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน โลจิสติกส์ และกิจกรรมดำเนินงานอื่น ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .522

ข้อมูลด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์การขนส่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขององค์กรใน ด้านองค์กรมีระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน สามารถบรรลุเป้าหมายที่

กำหนดได้อย่างคุ้มค่า 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

สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้าน เพศ ด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้ มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขนส่งต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างในพื้นฐานของพนักงาน ในองค์กร เพื่อมุ่งเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ได้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพด้วยความกระตือรือร้น ยินดีอย่างแท้จริง โดยผู้ประกอบการควรให้การสนับสนุนปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ดังปรากฏผลสอดคล้องกับการศึกษาของ George, Works & Waston Hemphill (2005) ที่เสนอว่า องค์กรจะต้องมีความพยายามในการทำความเข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายและ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลให้มากที่สุด ทั้งกลุ่มเป้าหมายสำคัญคือ กลุ่มบุคลากรของ องค์กรที่องค์กรต้องการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อนำไปสู่ความ เข้มแข็งขององค์กร จากความสามารถที่ได้รับการพัฒนา ยกระดับขึ้นไป โดยเฉพาะในธุรกิจ โลจิสติกส์ขนส่ง ที่ปัจจุบันพบว่าการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อการเติบโตของธุรกิจ โดยมีการใช้ นวัตกรรม เทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการดำเนินธุรกิจจำนวนมาก ดังนั้น หากพนักงานขององค์กร มีการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกับลูกค้าได้ถูกต้องตรงตาม ความต้องการ ก็จะส่งผลต่อผลประกอบการของธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายด้านลูกค้า เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญสำหรับองค์กรอีกด้วย ดังนั้น องค์กรโดยผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงต้องทำการศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

ปัจจัยศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ขนส่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ 0.563 และ 0.609 ตามลำดับ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จึงควรส่งเสริมให้พนักงาน ได้รับการส่งเสริมให้เรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มเติม แสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และ ส่งเสริมให้พนักงานได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศการทำงานที่เป็นประโยชน์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรและช่วยสนับสนุนให้บุคลากรได้กล้าคิดนอกกรอบ กล้าแสดงออก รวมถึงยังได้ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบที่ดีในการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ให้กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน อันจะเป็นการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกที่ทำให้พนักงานบุคลากรได้คิดสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าการส่งเสริม สนับสนุนพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และความรับผิดชอบในหน้าที่ จะนำไปสู่ผลลัพธ์ในผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นแนวทางการดำเนินงานสำคัญขององค์กร ที่นอกจากจะเสริมสร้างศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างขวัญ และ กำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างสรรค์คุณภาพการทำงานด้วยความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังที่ Christopher (1998) ได้เสนอข้อมูลไว้ว่าการที่บุคลากรขององค์กรจะมุ่งเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์หรือบริการในองค์กรได้อย่างมีคุณค่านั้น ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้บริหารได้กำหนดกรอบแนวทางส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถโดดเด่น ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเสริมสร้างนวัตกรรมการทำงานในองค์กร ที่สะท้อนผ่านการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ผ่านมา รวมถึงส่งเสริมการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge Sharing) ต่างๆ ทั้งภายในองค์กร และกับบุคคลภายนอกเพื่อต่อยอดองค์ความรู้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การสร้างความเชี่ยวชาญในงานของบุคคลส่วนหนึ่งเกิดจากความตั้งใจในการทำงาน เกิดจากความรักในงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกชื่นชอบในการทำงานและมุ่งมั่นทำงานด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และจะปรากฏผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าในงาน เพิ่มคุณค่าในระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรกำหนดแนวทางสนับสนุนอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจต่อบุคลากร โดยกำหนดในวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ รวมถึงแนวปฏิบัติขององค์กรที่ช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากร และ ยังช่วยเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันในระดับองค์กรอีกด้วย โดยผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนให้จัด หรือ เป็นผู้จัดกิจกรรมเองเพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรในทุกด้าน อาทิ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านความเชี่ยวชาญ อย่างต่อเนื่องโดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญดังกล่าว โดยเฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่งในองค์กร ปัจจุบันรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ การจัดการความรู้ (Knowledge

Management) เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล หรือ ภายในองค์กรมาจัดระบบความรู้อย่างมีส่วนร่วม ดังที่ Vicari (1998) ที่เสนอว่า หากบุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมและมีความพยายามคิดในระดับสูงจะช่วยเสริมสร้างแนวทางการทำงานที่สร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง ที่จะเป็นผลดีกับผู้ประกอบการและองค์กรในอนาคตได้อย่างเข้มแข็งยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในองค์กรทุกระดับ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มต้นด้วยการศึกษาศึกษาปัญหา แล้วทำความเข้าใจ เลือกลงเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดกับศักยภาพของบุคลากรและศักยภาพขององค์กร โดยต้องสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับทราบแนวปฏิบัติร่วมกันในการพัฒนาศักยภาพในทิศทางเดียวกันไปพร้อมๆ กันทั่วทั้งองค์กร และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกันอีกด้วย โดยผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่เพียงพอเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

2) ค้นหาแบบปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จากบุคลากรในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้เป็นตัวแบบ (Model) ที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร และยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกด้วย

3) ในระดับ องค์กร ควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตาม วิเคราะห์ผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ผู้บริโภค ผู้รับบริโภค การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และด้านศักยภาพของบุคลากรที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานโลจิสติกส์การขนส่ง เท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจ นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ควรเพิ่มเติมการศึกษาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง โดยศึกษาในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการนำไปใช้ประโยชน์ที่รอบด้านมากขึ้น

REFERENCES

- Christopher, M.(1998). *Logistics and Supply Chain Management: Strategies for Reducing Cost and Improving Service* (2 Edition). London : Prentice Hall.
- Division of Logistics, Department of Industrial Promotion (2020). Best practice & Lessons Learned. Retrieved from https://dol.dip.go.th/uploadcontent/DOL/FON/BP/Best_Practices_Full.pdf
- George,M., Works, J. & Waston-Hemphill, K. (2005). *Fast Innovation: Achieving Superior Differentiation, Speed to Market, and Increased Profitability*. New York : McGraw Hill.
- Grant, R. M. (1991). *Contemporary Strategy Analysis : Concept, Techniques, Application*. London: Basil Blackwell.
- Grant, R.M. (2006). *Fundamental of Logistics Management*. Berkshire : McGraw.
- Groysberg, B., & Abrahams, R. (2006). Lift Outs How to Acquire a High-Functioning Team. *Harvard Business Review*, 84(1), 133-140.
- Kasirinch, C. (2019). Planning a Logistics System. Retrieved from <http://www.cuti.chula.ac.th/twwwroot/journals/old/transj3/p8.pdf>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2019). Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/more_news.php?cid=564&filename=
- The Third Thailand Logistics Development Plan (2017-2022). Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6923&filename=logistic
- Trade Policy and Strategy Office. (2020). Information. Retrieved from <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/9760>
- Vicari, S. (1998). Organizational Creativity: A New Perspective from Cognitive Systems Theory. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 41(5), 63-88
- World Bank. (2020). *Logistic Index*. Retrieved from <https://lpi.worldbank.org/>