

บทความที่ : 23
Article :



การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์
การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทาง
การแข่งขันในประเทศไทย

Human Capital Management of Transportation
Logistics Service Business for Creating a
Competitive Advantage in Thailand

ณัฐชนันท์ ถิตยรัศมี*, วีระกิตต์ เสาร่ม*
และ สุนทรียา ไชยปัญญา*

Natchanan Thitratsamee*, Veerakit Saorom*
and Suntareeya Chaipanha*

* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม [Faculty of Management Science, Maha Sarakham Rajabhat University];
Corresponding author e-mail : Natchanan2511@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) สร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 18 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความสามารถในการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2. การสร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่า ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความสามารถ การขนส่ง การจัดการความรู้ การกระจายสินค้า การจัดการทัศนคติ การบริการลูกค้า และการดำเนินงาน โดยการนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE มาประยุกต์ใช้เพื่อเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำเนินกิจการอย่างอยู่รอดยั่งยืน ดังนั้น ธุรกิจสามารถนำรูปแบบ MODEL : SACKRACE ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนตามความเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจเพื่อสนับสนุนธุรกิจอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการทุนมนุษย์; ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง; ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Abstract

The purposes of the study were: 1) study the level of human capital management of transportation logistics service business for creating the competitive advantage in Thailand through the empirical evidence, and 2) to develop the model of the human capital management of transportation logistic service business for Creating the competitive advantage in Thailand. The mix-method research methodology was employed in this study. For the qualitative method, the in-depth interview was employed via using semi-structured interview protocol gathering the data from 18 transportation logistics business owners. For the quantitative method, the questionnaire was used a research instrument for collecting data from 320 transportation logistics service business owners in Thailand. The statistics used in analyzing data were frequency, mean, standard deviation, and Structural Equation Model (SEM) through the use of Mplus. The results found that 1) the overall human capital management of transportation logistics service business was in the high level, 2) The development of the model of the human capital management of transportation logistics service business for creating the competitive advantage in Thailand revealed the Sack Race Model containing skill management, ability management, distribution centers, knowledge management, retailer, attitude management, customers service, and estimation and manufacturers.

Keywords : Human Capital; Transportation Logistics Service Business; Competitive Advantage

บทนำ

การจัดการทุนมนุษย์เป็นกระบวนการที่เป็นระบบแบบแผนในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทางการแข่งขัน (ไพรินทร์ ยศเลิศ, 2552 : 5) ใน การปฏิบัติงานขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน บุคคลที่จะทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหากองค์กรหรือหน่วยงานมีผู้นำที่มีศักยภาพเป็นตัวอย่างที่ดี และสามารถปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรแล้วก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้เป็นอย่างดี (สัมมา ธนธัญ, 2553 : 13) การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับความต้องการของปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ถือเป็นวิวัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ในอดีตมองว่าเป็นเพียงแค่ค่าใช้จ่ายที่ต้องควบคุมให้ผลงาที่ได้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป (พลเดชะรินทร์, 2546 : 95) แต่เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน จึงมีการเปลี่ยนแนวคิดมองบุคลากรเป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่ง เช่น ทุนทางการเงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ด้วยการนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญที่มีอยู่ภายในมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2560 : 17) ซึ่งองค์กรควรมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในการพัฒนาองค์กรทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการกำหนดวิสัยทัศน์ทิศทางขององค์กร เพื่อให้สามารถวางแผนในการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2551 : 293)

ปัจจุบันพนักงานหรือบุคลากรถือเป็นแรงงานที่เป็นปัจจัยการผลิตและทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อการพัฒนาทั้งระดับส่วนย่อย (Micro) และระดับมหภาค (Macro) ของประเทศ โดยทุนมนุษย์หรือแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตขั้นต้นที่มีอิทธิพลต่อ

กระบวนการผลิต นอกเหนือไปจากปัจจัยที่ดิน ทุน ทรัพยากรธรรมชาติ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ แรงงานยังเป็นแหล่งสำคัญของการใช้จ่าย หากการจ้างงานในประเทศอยู่ในอัตราสูง (Demand-side) แรงงานมีคุณภาพและมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย ก็จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในภาคแรงงานอย่างเหมาะสมและทันการณ์ จะช่วยลดปัญหาเชิงโครงสร้างด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพการผลิตและการเติบโตของประเทศโดยรวม (สมจี้ ศิกษมัต, 2556 : 8) ดังนั้นการบริหารและการดำเนินการทางธุรกิจ จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการประกอบธุรกิจปัจจุบันเนื่องจากโอกาสที่ได้จากทรัพยากรสำคัญที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร เพราะเป็นความสามารถขององค์กรที่จะสร้างผลงานคุณภาพและมีประสิทธิภาพเหนือกว่าองค์กรอื่น การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ เป็นตัวส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและรูปแบบที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี (ผลิน ภูงูรณู, 2548 : 65)

นอกเหนือจากการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์องค์กรในภาคธุรกิจ ยังต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านอื่น ๆ ควบคู่ไป ประกอบกับพันธกรณีที่เกิดจากข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศ ว่าด้วยการค้าให้บริการด้านโลจิสติกส์ จัดเป็นการค้าบริการสาขาบริการการขนส่ง ในฐานะสมาชิกขององค์กรการค้าโลก รวมถึงพันธกรณีในการเปิดเสรีการค้าบริการด้านโลจิสติกส์ การให้บริการโลจิสติกส์ไม่ได้เป็นเพียงแค่ตัวแทนขนส่ง แต่ยังทำหน้าที่เสมือนผู้ให้บริการความสะดวกในการขนส่ง ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้องในการรับส่งสินค้า ได้แก่ จัดหาวัตถุดิบ การดำเนินงาน การขนส่ง และกระจายสินค้า/บริการ ทั้งนี้การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์การขนส่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลกได้

ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องยอมรับว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นผลลัพธ์ ในการสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและเหนือกว่าองค์กรอื่นๆจากการผลิตสินค้าหรือ บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546 : 38) การเตรียมความพร้อม

ของประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ส่งผลต่อองค์กรภาคธุรกิจในฐานะหน่วยเศรษฐกิจของประเทศ ที่จำเป็นต้องวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก รวมถึงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงไม่ว่าสถานะเศรษฐกิจโลกหรือยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศจะเปลี่ยนไปในทิศทางใด องค์กรธุรกิจมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน จึงได้มีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อวิเคราะห์ประเมินผล และ ปรับปรุงศักยภาพการแข่งขันให้แข็งแกร่ง

การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ควรยกระดับความสามารถทางการแข่งขัน ได้แก่ คุณภาพของบุคลากร และการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ให้ เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับโลก ทั้งนี้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงเป็นผู้มีความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบบริษัทขนาดใหญ่กระจายความรับผิดชอบในกิจกรรมบางประเภทให้กับบริษัทลูกค้าที่เป็นเครือข่ายสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการครบวงจรได้ เนื่องจากพัฒนาจากการเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน แนวโน้มในอนาคตอาจพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น และเป็นลักษณะของการรับจ้างดำเนินการตามแนวทางและวิธีการที่ผู้ว่าจ้างกำหนดรูปแบบ โดยมีการตรวจสอบติดตามจากตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เช่น ระยะเวลา ต้นทุนและค่าใช้จ่าย การบริหารจัดการ ความยืดหยุ่น การตรงต่อเวลา ความสูญเสียที่เกิดกับตัวสินค้าและอื่นๆ ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552 : 11)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์การจัดการทุนมนุษย์รวมถึงความสามารถทางการแข่งขันในปัจจุบัน และสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการทุนมนุษย์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจโลจิสติกส์ในอนาคต สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย
2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย จำนวน 720 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยการสุ่มแบบเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 4 ระยะ

ระยะที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบการวิจัย

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง 4 คน ลูกจ้างผู้ใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง 4 คน พนักงาน 4 คน นักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกเทป ถอดเทป สรุปและสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ระยะที่ 3 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย จำนวน 320 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

3. ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .236-.729 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.975

4. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากที่ได้นำเครื่องมือไปเก็บข้อมูล โดยการตรวจสอบเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล ดังนี้

4.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปได้ว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ

4.2 การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายข้อมูลมีเอกพันธ์ของการกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน กับค่าพยากรณ์มาตรฐาน

4.3 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน และไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

4.4 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .762 ถึง .871

4.5 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ .540 ถึง .904

4.6 ตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรแฝงเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระยะที่ 4 สนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อพัฒนาและการยืนยันรูปแบบการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นรูปแบบการจัดการ

ทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยโปรแกรม Mplus

ผลการวิจัย

1. การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีตัวแปรทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการทักษะ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการทัศนคติ และการจัดการความสามารถ ตามลำดับ

2. ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การดำเนินงาน การขนส่ง กระจายสินค้า และการบริการลูกค้า ตามลำดับ

3. ระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านดังนี้ เงื่อนไขด้านอุปสงค์ ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และด้านบทบาทรัฐบาล ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่ารูปแบบการวัดตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เช่นเดียวกัน ยืนยันโดยค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองที่อยู่ในเกณฑ์การยอมรับทุกค่า จึงถือว่าแบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ผลการวิจัยได้โมเดลใหม่มาประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบแซกด์เรค (MODEL : SACKRACE) เพื่อใช้เป็นรูปแบบในการสนับสนุนเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน ตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ของณัฐชนันท์ ธิติยรัศมี และสามารถดำเนินกิจการอย่างอยู่รอดต่อไปได้ในสภาวะการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ดังนี้



แผนภาพที่ 1 รูปแบบโมเดลแซ็คเรค (MODEL : SACKRACE)

ที่มา : ญัฐชนันท์ ถิตยรัศมี (2561)

1. การจัดการทักษะ (Skills Management) หมายถึง ธุรกิจมีการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน มีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและคุณภาพของงานด้วยการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

2. การจัดการความสามารถ (Abilities Management) หมายถึง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้า

3. การขนส่ง (Distribution Centers) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด สามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง ธุรกิจมีส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ มีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขัน

5. กระจายสินค้า (Retailers or Customers) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการของลูกค้า มีเส้นทางการขนส่งสินค้าอยู่ในพื้นที่ที่มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน และมีความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

6. การจัดการทัศนคติ (Attitude Management) หมายถึง พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร

7. การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง ธุรกิจมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า มีการคุณภาพการให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้

8. การดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า มีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จากคำอธิบายดังกล่าว คือ รูปแบบแซกค์เรค (MODEL : SACKRACE) หมายถึง รูปแบบที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ต่อธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ชัดความสามารถในการแข่งขัน การให้บริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสนับสนุนให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทักษะ มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทยเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยและเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม มีการส่งเสริมการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน ด้านการจัดการความรู้ มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มี

การสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทัศนคติ พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตสำนึก เสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร ด้านการจัดการความสามารถ มีความสามารถตอบสนองความต้องการของตลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิชัย ศรีเจริญประมุง (2556 : 156) ใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการ ผ่านกิจกรรมการวางแผนและสรรหาทุนมนุษย์ กิจกรรมการสร้างความรู้ความผูกพันของทุนมนุษย์ กิจกรรมประเมินสมรรถนะทุนมนุษย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อไป อรพรรณ มาตช่วง (2557 : 80) การจัดการทุนมนุษย์ ด้านการจัดการทักษะ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม และการจัดการทุนมนุษย์ ด้านการจัดการทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังนั้นการจัดการทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการทุนมนุษย์ เพื่อเป็นกลยุทธ์หลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ นำพาองค์กรให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ต่อมาธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย การดำเนินงานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทยโดยรวมเป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านการขนส่ง ด้านกระจายสินค้า และการบริการลูกค้า เนื่องจาก ธุรกิจมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และมียานพาหนะที่เพียงพอต่อการขนส่งวัตถุดิบ ด้านการกระจายสินค้า มีระบบฐานข้อมูลการติดตามสถานะและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน การให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกริกวุฒิ กันเที่ยง (2558 : 101) รูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้

ข้อกำหนดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ รัฐบาลควรลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางถนนให้มีเครือข่ายมากขึ้นเน้น กลยุทธ์ศูนย์ กระจายสินค้า โดยจัดตั้งสถานีขนส่งสินค้า รวบรวมพัสดุสินค้าตามต่างจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งเพิ่มขึ้น จะต้องเร่งดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้แล้วเสร็จตามกำหนดการสนับสนุนการสร้าง เครือข่ายการให้บริการในรูปแบบการร่วมมือเชิงสินค้าทางถนนที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนการพัฒนาซอฟต์แวร์การจัดการขนส่งที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา วยะลุน (2558 : 162) ระบบการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ การจัดการคำสั่งซื้อ การจัดการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ระบบการจัดเก็บวัตถุดิบในคลังสินค้า

จากผลการศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย พบว่า ระดับเงื่อนไขด้านอุปสงค์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงไป ได้แก่ ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และด้านบทบาทรัฐบาลตามลำดับ เนื่องจากธุรกิจมีความพร้อมในการจัดสรรปัจจัยการผลิตและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก และเฟสบุ๊ค มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดีเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต มีเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับกับธุรกิจอื่นมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด พร้อมทั้งการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ นำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ศิริรัตน์ สัยวุฒิ (2558 : 128) การจัดการโลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนได้แก่ การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ กิจกรรมขนส่งการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับและการจัดซื้อสำหรับกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย การบริการลูกค้าการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ กิจกรรมขนส่ง และการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ศุภธณี (2555 : 212) พัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการลูกค้าโดยเน้นด้านการใช้เวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ ดังต่อไปนี้ 1) มุ่งเน้นด้านการลดเวลาในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า 2) มีอุปกรณ์ช่วยขนถ่ายสินค้า

ประจำรถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) พัฒนาคุณภาพการบริการโดยรวม มุ่งเน้นให้ลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่าแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยรวมแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการสร้างแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ครั้งนี้อยู่บนฐานของผลการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลสภาพจริงเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความรู้ การจัดการความสามารถ การจัดการทัศนคติ และธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบด้วย การขนส่ง การบริการลูกค้า กระจายสินค้า และการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และนักวิชาการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างสมมติฐานการวิจัยและแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ประกอบกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งของกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย กล่าวคือ มีการศึกษาข้อมูล กำหนด กรอบแนวคิดของการวิจัย ให้นิยามศัพท์ตัวแปรที่ศึกษา สร้างแบบสอบถาม ทดลองใช้และหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยตามหลักการวิจัย ทั้งโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการ ผู้บริหาร และนักวัดผลสถิติ หลักสูตรนานาชาติ มีการปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่เหมาะสม และคัดเลือกข้อคำถามที่มีคุณภาพตามเกณฑ์กำหนดไว้ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวนมากกว่าที่ต้องการ จึงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการธุรกิจ

ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เป็นอย่างดี และได้ข้อมูลครบถ้วน จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเที่ยงตรงสูงจึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงที่ พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังผลการวิจัยปรากฏ สอดคล้องกับงานการวิจัยของประกาศิต เจริญหิรัญ (2555 : 74) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556 : 156) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ukenna และคณะ (2010 : 33) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน : ศึกษาธุรกิจขนาดเล็กในประเทศไนจีเรีย ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง พบว่า การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยผ่านทางธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ใช้การจัดการทุนมนุษย์ ในด้านการจัดการทักษะ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความสามารถ ด้านการจัดการทัศนคติ และธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ที่ใช้การบริหารผ่านทาง ด้านการขนส่ง ด้านการบริการลูกค้า ด้านกระจายสินค้า และด้านการดำเนินงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จะประสบผลสำเร็จได้ ผู้ประกอบการจะต้องใช้การจัดการทุนมนุษย์ และธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง โดยอาศัยการบริหารงานเพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานที่เช่นนั้นนี้หน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้บริหารจะต้องทราบถึง ความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังจะได้รับในด้านของระดับและปริมาณการให้บริการ สิทธิเดช สัมคเดช (2548 : 102) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพงษ์ วงษ์สุรินทร์ (2555 : 123) ทำการศึกษาเรื่องเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย ปัจจัยการผลิตมีข้อได้เปรียบคือแรงงานไทยเป็นแรงงานที่มีศักยภาพและมีคุณภาพสูง

เมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานจากประเทศอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยอรรถพรณ มาตช่วง (2557 : 80) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดการทุนมนุษย์ ด้านการจัดการทักษะ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม และ 2) การจัดการทุนมนุษย์ ด้านการจัดการทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังนั้น การจัดการทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการทุนมนุษย์ เพื่อเป็นกลยุทธ์หลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำพาองค์กรให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปพัฒนาพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งฯ ตลอดจนหาแนวทางเพิ่มคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ให้มีการบริหารจัดการมีคุณภาพและสร้างมาตรฐานในระบบการทำงาน
2. การส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ
4. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้า
5. มีการสร้างงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาองค์กร
6. มีการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความสามารถและความช่วยเหลือจาก รศ.ดร.วีระกิตติ์ เสารัม อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร.สุนทรียา ไชยปัญญา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รศ.ดร.สุวกิจ ศรีปัตตา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.สุเทพ เมยไธสง ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เกริกวุฒิ กันเที่ยง. (2558). กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อ
การเพิ่มขีดความสามารถ ทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโล
จิสติกส์ภายใต้ข้อกำหนดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด.
- ธวัชชัย ศุภณี. (2555).). ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึง
พอใจในงานบริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง 12. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีจอมเกล้าธนบุรี.
- ประกาศิต เจริญหิรัญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการ
บริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศ
ไทย. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2560). ทูมนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
แนวคิดใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช อาร์ เทรนนิง แอนด์ คอนซัลแทนท์
จำกัด.
- ผลิน ภู่อุญ. (2548). การจัดการธุรกิจร่วมสมัย: กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการ
ในการสร้างและพัฒนาพลวัตในการแข่งขัน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2551). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพรินทร์ ยศเลิศ. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. : บริษัท ซี เอฟ พี จำกัด.
- วิทยา ด้านอรรถกุล. (2546). **การบริหาร = Management**. กรุงเทพฯ : เอิร์ตเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ วงษ์สุรินทร์. (2555). **การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิริรัตน์ สัยวุฒิ. (2558). **การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุพัตรา วยะยลน. (2558). **กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ กลุ่มสินค้าเครื่องประดับเงิน ในจังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิตเทคโนโลยีอุตสาหกรรม : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิเดช ลิ้มเคเดช. (2548). **การพัฒนาธุรกิจอีคอมเมิร์ซ” วารสารคอมเมิร์ซ 73 ; 102 -105.**
- สมศจี ศิกษมัต. (2556). **ผลกระทบของการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำเป็น 300 บาท: ประยุกต์ใช้แบบจำลองดุลยภาพทั่วไป (General Equilibrium Model)**. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สัมมา รณิธย์. (2553). **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- อรพรรณ มาตช่วง. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความ**

ได้เปรียบเทียบการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Ukenna, S. I., N. A. Carol and M.C. Olise. (2010). Effect of Investment in Human Capital Development on Organisational Performance : Empirical Examination of the Perception of Small Business Owners in Nigeria,” **European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. 26 : 93 - 107**

Translated Thai References

Chuenkaew, P. (2008). *Human Resource Management*. Bangkok : Bangkok: University.

Danthamrongkul, W. (2003). *Management = Management*. Bangkok : Third Wave Education.

Hiran, C. (2012) *Declaration. Factors affecting satisfaction in logistics Service quality in distribution of major surgical instruments in Thailand*. Thesis of Master of Economics, Chiang Mai University.

Leemakdet, S. (2005). E-Commerce Business Development, *Commerce Journal. 73*: 102 -105.

Kaniang, K. (2015). *Strategies for developing the road transport model for capacity enhancement Competition of the logistics service industry under the ASEAN Economic Community*. Thesis of Doctor of Philosophy, Surin Rajabhat University.

Matuang, O. (2014). *Relationship between human capital management and competitive advantage of small and medium-sized businesses in the northeastern region*. Thesis of Master of Management, Mahasarakham University.

- Pasadecharin. (2003). *Balanced Scorecard knows deeply in practice*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Phucharoon, P. (2005). *Contemporary business management: a new Management framework for creating and developing competitive dynamics*. 4th edition, Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Sawatsarangrai, P. (2017). **Human capital and human resource development, new concepts**. Bangkok : HR Training and Consultant Company Limited.
- Sammatthanit. (2010). **Executive leadership**. Bangkok: Millet.
- Siamsamat, S. (2013). *The impact of the minimum wage increase of 300 baht: Applying the general equilibrium model*. Bangkok : Bank of Thailand.
- Siwut, S. (2015). **Logistics management affecting the operational efficiency of entrepreneurs in the industrial area of Phra Nakhon Si Ayutthaya province**. Thesis of Master of Business Administration, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Sricharoenmongkol, S. (2013). *Guidelines for the development of human capital operations to improve the quality of service of airlines in Thailand*. Thesis of Master of Arts, National Institute of Development Administration.
- Supanee, T. (2012). *Strategies for development and improvement to Increase satisfaction in logistics services, transportation opposition, 12*. Thesis of Master of Science, University of Technology Thonburi.
- Supattraayalun. (2015). *Logistics and supply chain management strategies to increase the competitiveness of One Tambon One Product products. Silver jewelry product group In Surin*

province. Thesis of Doctor of Philosophy in industrial Technology, Surin Rajabhat University.

Theppitak, T. (2009). *Logistics and chain management*. 2nd edition, Bangkok: Option Creation Co., Ltd.

Wongssurin, W. (2012). *Analysis of competitiveness of Thai garment industry*. Thesis of Master of Economics, University of the Thai Chamber of Commerce.

Yotlert, P. (2009). *Factors influencing human capital development*. Independent research Master of Education, Silpakorn University.