

การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กรที่มีอิทธิพล
ต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

A Study of Personal Characteristics, Behavior, Process and Organizational
Factors Influencing Organizational Achievement of Logistics Business
Services Sector in Bangkok Metropolitan Area



การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Personal Characteristics, Behavior, Process and Organizational Factors
Influencing Organizational Achievement of Logistics Business Services Sector in
Bangkok Metropolitan Area

จันทร์จรัส ประสงค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



© 2560

จันทร์จรัส ประสงค์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัย ด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ และองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ
ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัย จันทรรักษ์ ประสงค์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ธีปัติ์ โสเถียรธรรม)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

จันทร์จรัส ประสงค์. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (213 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความแตกต่างปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล (2) อิทธิพลปัจจัยพฤติกรรม (3) อิทธิพลปัจจัยกระบวนการ และ (4) อิทธิพลปัจจัยองค์กรที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา บุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ 439 คน และระดับบริหารจัดการ 196 คน และใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวนคน) (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และนำผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพต่อ โดยการเก็บรวบรวมกับผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน ด้วยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และวิเคราะห์แบบ (Content Analysis) เพื่อประมวลข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ในระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน ในระดับบริหารจัดการ มีความแตกต่าง เฉพาะด้านประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยพฤติกรรม กระบวนการ องค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้จากผลการประมวลข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จขององค์กรได้นั้น ระดับปฏิบัติการและระดับบริหารจัดการต้องร่วมมือกัน ตามหน้าที่และอำนาจที่องค์กรกำหนด และต้องก่อให้เกิดความสัมพันธ์ของทั้งสองระดับ เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ



อนุมัติ:

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Prasangsit, J. M.B.A., July 2017, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Characteristics, Behavior, Process and Organizational Influencing the Success of an Organization with Logistics Business in Operations Services. A Case Study of Logistics Business in Bangkok Metropolitan Region. (213 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study (1) the differences of personal characteristic factor (2) the impact of work behavior factor (3) the impact of process factor, and (4) the impact of organizational factor influencing organizational achievement of logistics business services sector in Bangkok Metropolitan Area. The samples used in this research were professional personnel in logistic service business in 2 levels including 439 persons in practitioner level and 196 persons in management level. The statistics including frequency (number of people), percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One Way ANOVA and Multiple Regression Analysis were used in quantitative data analysis and the results were used in qualitative analysis. The data were collected through the interview of professional personnel in logistic service business consisted of 35 persons in practitioner level and 27 persons in management level by Structured Interview and Content Analysis.

The results found that the differences of personal characteristic factor of personnel in practitioner level were not different. However, the differences of personal characteristic factor in management level in terms of work experience was found different. The impact of work behavior factor, process factor, and organizational factor were found influenced organizational achievement of logistics business services sector in Bangkok Metropolitan Area both practitioner level and management level with statistical significance of 0.05. Moreover, the result of qualitative research revealed that the impact of work behavior factor, process factor, and organizational factor would influence organizational achievement if all personnel levels including management level and practitioner level have to provide cooperation according to their duties and authorities as determined by the

organization. In order to achieve that requirement, the cooperative relationship of both levels would be occurred to be the path of the organizational success.



Approved: _____

Thesis Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ธิปไตย โสตถิวรรณ ที่เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะทางในการทางานวิจัยทุกๆ ขั้นตอนและอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยประสบพบเจอในการทางานวิจัยครั้งนี้ด้วยความเอาใจใส่และความเมตตา ช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการวิเคราะห์สถิติสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ซึ่งทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ และรศ.ทองฟู ศิริวงศ์ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนทุกคนที่ให้การช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ช่วยประสานงานต่างๆ เกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ความรู้และคุณประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีงามให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

จันทร์จรัส ประสงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	13
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	13
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	15
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	18
1.6 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	19
1.7 นิยามคำศัพท์	20
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	22
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	23
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	23
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์	38
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจ	61
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	67
3.1 ประเภทของงานวิจัย	67
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	71
3.4 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	72
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	74
ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล	74
ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม	77
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านองค์กร	98
ส่วนที่ 5 ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์	110
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน	124
ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน	139
ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ	142
บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผล	158
5.1 สรุปผลการศึกษา	158
5.2 การอภิปรายผล	162
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้	168
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	171
บรรณานุกรม	172
ภาคผนวก	177
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	178
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	205
ภาคผนวก ค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	207
ประวัติเจ้าของผลงาน	213
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: สรุป	63
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับปฏิบัติการ	75
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับบริหารจัดการ	76
ตารางที่ 4.3: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ	78
ตารางที่ 4.4: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ	79
ตารางที่ 4.5: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านทักษะในการทำงาน	81
ตารางที่ 4.6: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านทักษะในการทำงาน	82
ตารางที่ 4.7: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์	84
ตารางที่ 4.8: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านกระบวนการในการทำงาน	88
ตารางที่ 4.10: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านกระบวนการในการทำงาน	90
ตารางที่ 4.11: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์	93
ตารางที่ 4.12: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์	95
ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี	98
ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี	100
ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	101
ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	103
ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ตอบสนองลูกค้า	106
ตารางที่ 4.19: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการวัดผล	107
ตารางที่ 4.20: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการวัดผล	109
ตารางที่ 4.21: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านต้นทุน	110
ตารางที่ 4.22: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านต้นทุน	112
ตารางที่ 4.23: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	114
ตารางที่ 4.24: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	115
ตารางที่ 4.25: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	116
ตารางที่ 4.26: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านความพึงพอใจของทีมงาน	119
ตารางที่ 4.28: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจของทีมงาน	120
ตารางที่ 4.29: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการทำงานเป็นทีม	122
ตารางที่ 4.30: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการทำงานเป็นทีม	123
ตารางที่ 4.31: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านเพศที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ระดับปฏิบัติการ	125
ตารางที่ 4.32: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านทางด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ	125
ตารางที่ 4.33: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านเพศที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ระดับบริหารจัดการ	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านทางด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ	126
ตารางที่ 4.35: ตารางแสดงข้อมูลความแตกต่างด้านประสบการณ์การทำงานแบบรายคู่ LSD	127
ตารางที่ 4.36: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ	128
ตารางที่ 4.37: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ	130
ตารางที่ 4.38: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ	132
ตารางที่ 4.39: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ	133
ตารางที่ 4.40: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ	135
ตารางที่ 4.41: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ	137
ตารางที่ 4.42: สรุปผลการทดสอบตามสมมุติฐาน ระดับปฏิบัติการ	139
ตารางที่ 4.43: สรุปผลการทดสอบตามสมมุติฐาน ระดับบริหารจัดการ	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัย ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ	143
ตารางที่ 4.45: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยกระบวนการที่มีผลต่อปัจจัย ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ	149
ตารางที่ 4.46: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อปัจจัย ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ	152
ตารางที่ 5.1: ตารางผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ โดยจัดเรียงตาม ลำดับค่า Beta จากมากไปหาน้อย ของระดับบริหารจัดการ	170
ตารางที่ 5.2: ตารางผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ โดยจัดเรียงตาม ลำดับค่า Beta จากมากไปหาน้อย ของระดับปฏิบัติการ	170

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด	17
ภาพที่ 2.1: รูปแสดงความสัมพันธ์ในด้านวิศวกรรมโลจิสติกส์	25
ภาพที่ 2.2: รูปแสดงความสัมพันธ์กิจกรรมในการโลจิสติกส์ระดับโลก	26
ภาพที่ 2.3: รูปแสดงเกี่ยวกับการโลจิสติกส์การค้ากับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน	36
ภาพที่ 2.4: รูปแสดงความสัมพันธ์และบทบาทกลุ่มประเทศ AEC	37
ภาพที่ 2.5: รูปแสดงความสัมพันธ์ด้านทรัพยากร	52
ภาพที่ 2.6: รูปแสดงองค์ประกอบหลักของโลจิสติกส์	52
ภาพที่ 2.7: รูปแสดงความสัมพันธ์ Logistics Flow	53
ภาพที่ 5.1: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ	163
ภาพที่ 5.2: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ	163
ภาพที่ 5.3: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ	165
ภาพที่ 5.4: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ	165
ภาพที่ 5.5: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ	166
ภาพที่ 5.6: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ	167

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธุรกิจในปัจจุบันที่กำลังจะกลายเป็นหลักสำคัญของเศรษฐกิจประเทศไทย ได้แก่ ธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งกลายเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยและมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ดังที่ภาครัฐได้มีผลวิเคราะห์ว่า ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP อยู่ที่ร้อยละ 14.1 สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2557) ซึ่งได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน และยังมีการพยากรณ์คาดการณ์ตลาดโลจิสติกส์ในประเทศไทยจะโตร้อยละ 7.5 (CAGR) โดยมีมูลค่าสูงถึง 85.9 พันล้านเหรียญสหรัฐภายในปี 2559 โดย ฟอर्स แอนด์ ซัลลิแวน (Frost & Sullivan) (2015 อ้างใน สมาคมการจัดซื้อ และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย, 2558) จึงเห็นได้ว่า โลจิสติกส์ ในปัจจุบันมีความสำคัญเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่แทรกในทุกธุรกิจ เช่น อุตสาหกรรมการผลิต การบริการ ตลอดจนการท่องเที่ยว เป็นต้น ดังรายงานการวิเคราะห์ของ ธนาคารกสิกรไทย (2558) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจและธุรกิจของไทยปี 2559 ได้พยากรณ์ไว้ว่า ธุรกิจโลจิสติกส์ จะได้รับผลบวกจากการลงทุนและมาตรการต่างๆ ของภาครัฐ รวมทั้งความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจในกลุ่มอาเซียนหลังการเปิดเสรี AEC โดยคาดว่า มูลค่าการลงทุนในปี 2559 อาจเติบโตในกรอบร้อยละ 5.5-7.5 เทียบกับในปี 2558 ที่อาจขยายตัวร้อยละ 10.0 การพยากรณ์ดังกล่าวจากการวิเคราะห์สอดคล้องกันตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ธุรกิจโลจิสติกส์ นั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) ได้ให้ความหมาย ว่าเป็น กระบวนการในการวางแผน จัดสายงาน และควบคุมกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มจัดหาวัตถุดิบไปถึงจุดที่มีการบริโภค เพื่อให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการกระจายสินค้าต่ำที่สุด และด้วยเหตุนี้โลจิสติกส์จึงเกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบและไปสิ้นสุด ณ จุดที่มีการบริโภคสินค้า โดยลักษณะของโลจิสติกส์นั้น คือต้องทำให้กิจกรรมทั้ง 13 กิจกรรม ร้อยเรียงเป็นห่วงโซ่ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจะถึงปลายทางสุดท้ายคือ ผู้บริโภค โดยวิธีต่างๆ กล่าวคือ ทางเรือ ทางอากาศ ทางรถ และทางราง แต่ละวิธีมีค่าใช้จ่ายและความเหมาะสมที่แตกต่างกัน และแต่วิธีการมีกิจกรรมหลักและกิจกรรมย่อยมาก โดยเฉพาะการขนส่งทางรถ ที่นิยมใช้ในธุรกิจค้าปลีกขับเคลื่อนเร็ว (FMCG) ภายในประเทศเป็นหลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญในการกระจายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือสามารถถึงผู้บริโภคคนสุดท้ายได้อย่างเป็นอย่างดี

ด้วยภูมิประเทศของไทยประกอบกับการพัฒนาในด้านการคมนาคมขนส่งต่างๆ ทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้าของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกตะวันออก

เฉียงใต้ และยังมีการเปิดเขตเศรษฐกิจการค้าเสรี เออีซี (AEC) ไปเมื่อปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากไทยมีระบบคมนาคมขนส่งครบวงจรในอนาคตอันใกล้ หากการเจรจาข้อตกลงระหว่างประเทศพันธมิตรต่างๆ เป็นไปด้วยดี ดังนั้น จึงทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์เติบโตอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาเทคโนโลยี ทางด้านคมนาคมขนส่งอย่างมาก ระบบเกี่ยวกับการบริหารโลจิสติกส์ตลอดจนทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) มีการพัฒนาความสัมพันธ์ให้มีความต่อเนื่องระหว่างกิจกรรมต่อกิจกรรม ซึ่งหากทำด้วยแรงงานคนในบางจุดเกิดปัญหาในด้านการข้อยกเว้นแรงงานคนให้ด้านต่างๆ เทคโนโลยีจึงเข้ามาช่วย โดยการสอดแทรกอยู่เกือบทุกๆ กิจกรรมและถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและช่วยในการดำเนินงานให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และเอื้ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบ พีเอ็มเอส (PMS) ดับเบิลยูเอ็มเอส (WMS) ซีเอ็มเอส (CMS) เอ็มเอ็มเอส (MMS) แอลเอ็มเอส (LMS) เป็นต้น ดังเห็นได้จาก คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในปี 2556 ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) เรื่อง การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งภาคเอกชนก็ได้สนองตอบภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนแผนดำเนินการ ดังเช่น บริษัทกรุงเทพประกันภัยได้เปิดเผยใน “กรุงเทพประกันภัย ตั้งเป้าปี 59” (2559) เผยทิศทางการดำเนินงานปี 2559 ซึ่งคาดว่าจะเติบโตจากปีก่อน ร้อยละ 4.1 ด้วยประโยชน์จากการเติบโตของธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์ และการค้าชายแดน โดยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งทำให้ปัจจุบัน ธุรกิจโลจิสติกส์ มีการแข่งขันค่อนข้างสูงเนื่องจากเป็นกิจกรรมต่อเนื่องกับธุรกิจการค้าปลีก ซึ่งมีการแข่งขันอย่างเข้มข้น ในทำนองเดียวกันตามการรายงานของ “ธุรกิจโลจิสติกส์แข่งเดือด” (2559) ได้มีบทความเกี่ยวกับการแข่งขันทางด้านธุรกิจโลจิสติกส์ มีใจความสำคัญว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนไป เนื่องจากสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ หรือ อี-คอมเมิร์ซเพิ่มมากขึ้นตามลำดับทำให้ธุรกิจขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยโครงสร้างธุรกิจ ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และ โลจิสติกส์ มีกิจกรรมความสัมพันธ์อย่างเนื่องเป็นห่วงโซ่เดียวกัน ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ในธุรกิจต้องอาศัยการปัจจัยต่างๆ ที่ต้องสร้างและพัฒนา ตลอดจนรักษาระดับการแข่งขันให้มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วภายใต้ต้นทุนต่ำ ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์จะมีลักษณะโดยธรรมชาติเป็นแบบไม่นิ่ง ไม่แน่นอนตามแผนงาน ต้องมีการควบคุมประสานงานวันต่อวัน และแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ที่มีปัจจัยภายนอกเป็นตัวแปรผันผวนให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น การจราจร กฎหมาย และพิธีการศุลกากรต่างประเทศ การเมือง ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ดังเห็นได้จากการผลการวิเคราะห์ของ โลจิสติกส์ไต่เจด (2559) ผู้ประกอบการเอกชนจะต้องเร่งพัฒนาองค์กร ปรับกลยุทธ์ให้มีความแข็งแกร่งเพื่อผ่านพ้นวิกฤติ ภาครัฐต้องมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนส่งเสริม ให้ธุรกิจโลจิสติกส์สามารถขับเคลื่อนในความสำเร็จภายใต้การปฏิบัติงานด้วยบุคคลในแต่ละหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องมีการประสานงานอย่างเป็นห่วงโซ่เชื่อมต่อกับความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายของ

องค์การ และยังส่งผลต่อภาพรวมธุรกิจในด้านต้นทุนและลูกค้าอีกด้วย การทำงานที่อยู่ภายใต้ความกดดันทำให้ธรรมชาติของมนุษย์ เกิดความตึงเครียด ประกอบกับอารมณ์ที่ผันผวนตามสถานการณ์ต่างๆ และยังการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ เมื่อบุคคลากรเกิดปัญหาก่อให้เกิดปัญหาต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ผลที่สุดก็อาจส่งผลถึงลูกค้า สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนสูญเสียโอกาสของธุรกิจ ด้วยตัวธุรกิจโลจิสติกส์ เป็นธุรกิจที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า เช่น การตรงต่อเวลา การบริการที่ดี เป็นต้น ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกัน เครือบริษัท อะมะดะ (2558) ได้บรรจุไว้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัทในเครือ ความเชื่อมั่นของธุรกิจจึงเป็นหัวใจสำคัญหลักของธุรกิจโลจิสติกส์นี้ และด้วยการเติบโตอย่างก้าวกระโดด และการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วจนกระทั่งพัฒนาหรือผลิตบุคลากรที่จะสามารถรองรับและปฏิบัติงานได้ทันความต้องการ ประกอบกับการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ธุรกิจต้องหันมาเริ่มในการรักษาความยั่งยืนของตนเองไว้ให้ได้อย่างแข็งแกร่ง ซึ่งต้องเริ่มต้นบริหารจัดการภายในองค์กรและบุคลากรก่อนเป็นอันดับแรก

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่ต้องพัฒนาสำหรับองค์กรที่มีที่มีความแข่งสูงอย่างธุรกิจโลจิสติกส์ต้องพัฒนาและเสริมสร้างภายในองค์กรให้แข็งแกร่ง เพื่อเกิดความภักดีต่อองค์กร และทำงานได้อย่างดี ตลอดจนเกิดความยั่งยืนต่อองค์กรในที่สุด โดยเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องให้การบริการอย่างต่อเนื่องและความพึงพอใจของทั้งลูกค้าที่ได้รับบริการและของทีมงาน ซึ่งจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับนโยบายของประเทศที่ให้เร่งการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์นี้ ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในทางเดียวกัน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ โดย เนตรปรีชา ชุมไชโย (2556) ก็ได้มีการให้บทวิเคราะห์แนวคิดและแนวทางในเรื่อง การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งสอดคล้องในแนวทางเดียวกันทุกฝ่ายในภาครัฐ ในเรื่องการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์ เกิดการแข่งขันสูงในภาคเอกชน จึงต้องมีการเร่งพัฒนาในด้านองค์กรให้แข็งแกร่งขึ้นเพื่อเตรียมแข่งขันกับธุรกิจต่างประเทศซึ่งสอดคล้องไปกับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) ของรัฐบาล และยังเป็นแนวโน้มพัฒนาในฉบับที่ 3 อีกด้วย การเร่งพัฒนาเพื่อแข่งขันนั้น ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ต่อองค์กรภายในซึ่งเป็นรากของปัญหาที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จองค์กร และควรต้องเร่งแก้ไขปรับปรุงพัฒนาควบคู่ไปกับการแข่งขันทางธุรกิจด้วยเช่นกัน จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษากับผู้ประกอบการด้านธุรกิจโลจิสติกส์ และผู้เชี่ยวชาญจากสถาบัน สมาคมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงแนวโน้มประเด็นปัญหาปัจจัยที่กำลังเป็นปัญหาภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาหรือประสบการณ์การทำงานและรายได้นั้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการศึกษา ที่ไม่สัมพันธ์กันอาชีพซึ่งเป็นการศึกษาที่เป็นวิชาชีพ ทำให้มีผลต่อไปในเรื่องของรายได้ เพศ เป็นลักษณะทางประชากร มีผลในการตัดสินใจ ซึ่งในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ต้องใช้การตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพสิ่งแวดล้อมภายนอก เมเยอร์ และเมเยอร์ (Myer & Myer, 1999, p. 5 อ้างใน สุชา จันทรเฒ, 2544) ได้ให้ทฤษฎีว่า เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีความต้องการที่รับข่าวสารและมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (Wilo, Goidhaborsadore & Yates, 2002, p. 114 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ยังมีการศึกษาของ แมคคี (Mckee, 1962 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ที่ได้ศึกษาพบว่า ผู้ชายมีความสามารถทางการจำรูปทรงสิ่งของได้ แม้ว่าจะตั้งพลิกแพลงในท่าต่างๆ หรือสามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ ของ สเปส ฟอรั่ม (Space – Form) ในจินตนาการได้ ส่วน พาเทล และกอร์ดอน (Patel & Gordon, 1960 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ศึกษาพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะสามารถคล้อยตามผู้อื่น หรือถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการวิจัยของ คิมเบอร์ (Kimber, 1974 อ้างใน สุชา จันทรเฒ, 2544) ที่ศึกษาพบว่า เพศหญิงสามารถรับสารและเลียนแบบพฤติกรรมบุคลิกภาพของผู้อื่นได้ง่ายกว่าเพศชาย โดยมีผลการศึกษา และวิจัยของ เบอเนต และโคเฮน (Bennett & Cohen, 1959 อ้างใน สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงยังพบว่า เพศชายมีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิง แต่เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชายซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรู้ข่าวสารและการวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตในขั้นต่อไปอีกด้วย

อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความ

สนใจในประเด็นต่างๆ นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ เนื่องจากการตัดสินใจต่างๆ ในสถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่มีความกดดันต้องใช้การควบคุมร่วมด้วย จากการศึกษาของ ทอแรนซ์ (Tarrance, 1962 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) เรื่องความคิดละเอียดละออ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

การศึกษาและประสบการณ์ มีส่วนสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ กล่าวคือ โลจิสติกส์ จะมีการศึกษาในลักษณะวิชาชีพเป็นพิเศษ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านชิปปิ้ง จะต้องมีการเข้ารับการศึกษอบรมและสอบใบประกอบวิชาชีพ ประกอบกับหากมีประสบการณ์การทำงาน ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในทางกลับกัน หากมีประสบการณ์แต่ไม่มีการศึกษา ก็จะมีผลกระทบต่อการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษานั้นเปรียบได้กับภาคทฤษฎีและประสบการณ์การทำงานเปรียบได้กับภาคปฏิบัติ โดยมีทฤษฎีแนวคิดของ ธนิต โสรรัตน์ (2554) ได้ค้นพบแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในหัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาขีดความสามารถโลจิสติกส์ ที่เกี่ยวกับการศึกษาด้านธุรกิจโลจิสติกส์ ในแนวทางว่า ต้องทำการพัฒนาบุคลากรในภาคการผลิตและภาคธุรกิจ ควรจัดเนื้อหาของหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับงานอาชีพด้านโลจิสติกส์ โดยต้องเน้นเชิงปริมาณและคุณภาพ ควรมีการจัดทำหลักสูตรโลจิสติกส์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกันสนองต่อการดำเนินงานได้จริงในเชิงคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับ สุวรรณี เรืองวิทยาโชติ (2555) ที่ได้ให้แนวคิดไว้ใน Logistics Digest โดยมีความเห็นที่เพิ่มเติมว่า การพัฒนาในระยะที่ผ่านมาเน้นด้านปริมาณเป็นหลักแต่ยังขาดการมุ่งเน้นด้านคุณภาพ และ ผู้ประกอบการไม่สามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของสถานประกอบการได้ สถานประกอบการยังไม่มีสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรโลจิสติกส์ในด้านการปรับให้เงินเดือนที่สูงกว่าบุคลากรด้านอื่น ซึ่งทำให้มีผลต่อรายได้ในสายอาชีพนี้

รายได้ เป็นปัจจัยสำหรับการดำรงชีวิต ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการโลจิสติกส์ ต้องประสบกับปัญหาแลแรงกดดัน จากสภาพแวดล้อม ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีรายได้เป็นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อทดแทนความยากลำบากในการทำงานที่ได้รับ ประกอบกับมีงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวมาแล้ว คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553) ความไม่สมดุลของตลาดแรงงานไทย มีข้อสรุป เกี่ยวกับความสัมพันธ์เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ ออกมาในรูปแบบแรงงานว่า ความต้องการ

แรงงาน การขาดแคลนแรงงานและการปรับตัวของ ภาคธุรกิจในปัจจุบัน ภาคธุรกิจส่วนใหญ่จัดหาแรงงานได้ยากขึ้นส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ทำให้การพัฒนาทักษะแรงงานทำได้ยากและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขับเคลื่อนหรือผลักดันนวัตกรรมทางการผลิตและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพของประเทศ และส่งผลต่อมายังเรื่องราวได้ในวิชาชีพ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ระพีพรรณ อุตรรัตน์ (2555) ในหัวข้อ การศึกษากับการกระจายรายได้ นั้น ได้มี ผลการวิจัยที่เป็นการตอบรับช่วงผลกระทบต่อในเรื่องรายได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับรายได้ คือ ผลิตภาพของแรงงาน จำนวนปีการศึกษา อาชีพผู้ประกอบการวิชาชีพต่างๆ ผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ ส่วนการกระจายรายได้ บ่งบอกถึงความเหลื่อมล้ำทางรายได้ที่มากขึ้น ประกอบกับมีงานวิจัยของ พินสุตา สิริธรรังศรี (2559) ในเรื่องภาพการศึกษาไทยในอนาคต 10-20 ปี ซึ่งมีเป็นผลต่อเนื่องจากปัญหาทางด้านการศึกษาที่ต้องแก้ไปพัฒนา โดยได้ให้ข้อเสนอในผลการวิจัยว่า เพื่อให้เกิดการพัฒนาการศึกษาไทยใน 10-20 ปีข้างหน้า เพื่อการพัฒนาคนไทยให้เป็นคนไทยที่พึงประสงค์ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ได้อย่างรู้เท่าทันและยั่งยืน จึงควรปรับปรุงและพัฒนาการศึกษาทั้งระบบนับจากนี้เป็นต้นไป เพื่อให้การศึกษาเข้มแข็งในอีก 10-20 ปีข้างหน้า เป็นฐานการพัฒนาคนไทยและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนในที่สุด เป็น 2 ระยะ ดังนี้ คือ ระยะเร่งด่วน ที่เกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การปฏิรูปการศึกษา และ ระยะยาวที่เกี่ยวกับ ปรับระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพความเข้มแข็งของการอุดมศึกษา

2. ปัญหาด้านพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ที่มีการปรับเปลี่ยน และหรือ การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นผลกระทบต่อเนื่องจากตัวแปรแรก ที่เป็นทางด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งหากการศึกษาไม่สัมพันธ์กันกับ สายอาชีพ และรายได้ อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ได้รับการศึกษาในแนวทางที่ถูกต้อง และตรงในสายอาชีพ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ตลอดจนความเข้าใจในธรรมชาติของธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในองค์กร และส่งผลถึงทีมงานต่อเนื่องกันไป ซึ่งสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จขององค์กรในทุกๆด้าน จึงต้องอาศัยทฤษฎีภาวะผู้นำเข้ามาปลูกฝังให้กับผู้ปฏิบัติงาน ตามหลักทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแนวใหม่ ของ เมอร์เลย์ (Mosley, 1997 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) และ หลักทฤษฎีเกี่ยวกับ ลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของ แบส (Bass, 1985 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) เรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่ามี 3 ประเภท อันได้แก่ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ซึ่งในองค์กรขนาดใหญ่ คือ เอสซีจี (SCG) ก็ได้มีการเริ่มปรับเปลี่ยน

การบริหาร โดยได้นำแนวคิดต่างๆ เข้าไปใช้ในองค์กร และให้แนวคิดที่คล้ายคลึงกันกับแนวคิดที่กล่าวมาแล้วใน บล็อก โลจิสติกส์ พีเพิล (Blog Logistics People) (2558) ได้เพิ่มเติม คือ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมีผลงานวิจัยเข้ามาสนับสนุนในด้านภาวะผู้นำนี้ ตามงานวิจัยของ อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก (2559) มีผลการวิจัยว่า องค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา รวมถึงความท้าทายในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการแข่งขันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา องค์กรต่างๆ ที่มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัว องค์กรต้องสร้างบุคลากรและผู้บริหารในระดับต่างๆ เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ผู้นำและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีคุณสมบัติสำคัญคือ จะต้องสามารถปฏิบัติในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เนื่องจากโดยธรรมชาติของธุรกิจโลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ตามแนวคิดของ สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2555) และ สราวุธ จันทร์สุวรรณ (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบริหารโลจิสติกส์ ว่า ต้องมี ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) การบริหารจัดการ (Management Skills) นอกจากนี้ สราวุธ จันทร์สุวรรณ (2554) ยังเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมในเชิงลึก ซึ่งจะเกี่ยวกับ คุณธรรม (Personal Integrity) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Managing Client Relationships) ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (Cost Control) ความสามารถในการวางแผน (Ability to Plan) ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน (Effective Written Communication) แรงจูงใจภายในตนเอง (Self-Motivation) การจัดการด้านการเงิน (Financial Management) ความมีคุณธรรมและจริยธรรม (Ethical Behavior) การสื่อสารด้านวัจนภาษาที่มีประสิทธิผล (Effective Verbal Communication) ซึ่งจะสัมพันธ์กับในตัวแปรตาม คือ ปัจจัยความสำเร็จนั้น หากมีในผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นำแล้ว จะส่งผลบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งประเทศไทยยังไม่มีต้นตัวในการปรับเปลี่ยนในด้านการบริหารจัดการธุรกิจโลจิสติกส์มากนัก ดังผลการวิจัยของ กาญจนาทองทัตย์ (2554) ในหัวข้อ การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ มีผลงานวิจัยสรุปว่ากลุ่มอุตสาหกรรม ให้ข้อมูลความต้องการบุคลากรโลจิสติกส์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ทุกๆ กลุ่มอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับกิจกรรมโลจิสติกส์มากที่สุด ซึ่งเมื่อมีการศึกษาในเชิงลึกถึงรากปัญหาเฉพาะกิจกรรมก็ยิ่งสนับสนุนในเรื่องพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ควรต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

โดยยังมี ทฤษฎีการแก้ปัญหา ของ เออร์เนส แอนด์ เนเวล (Ernest & Newell, 1969 อ้างใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2535) และทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ ของ เนเวล และ ซิมอน (Newell & Simon, 1972 อ้างใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2535) เกี่ยวกับทฤษฎีการแก้ปัญหา ซึ่งได้ให้ความคิดเห็นว่า ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solver) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (Human Problem Solving) ในรูปแบบของ โปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ซึ่งมีการวางรากฐานกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศ สำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหาประกอบด้วย วิธีการ ปลายทางและวิเคราะห์ โดยเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อยๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อยๆ เหล่านั้นทีละเรื่อง

3. ปัญหาด้านปัจจัยกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์ เป็นปัจจัยที่สำคัญตัวหลักอีกตัวหนึ่งที่ส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรโดยตรงในด้านต้นทุน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนธุรกิจโลจิสติกส์ในเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งนอกจากมาตรฐานต่างๆ ที่แต่ละองค์กรจะปฏิบัติเพื่อเพิ่มศักยภาพความน่าเชื่อถือ เช่น ไอเอสโอ 9001 (ISO9001) เป็นต้นแล้วนั้น โดยทั่วไป มาตรฐานที่ใช้กันเกือบในทุกองค์กรคือ พีดีซีเอ (PDCA) ที่เป็นไปตามหลักของทฤษฎีของ เดมมิง (Deming อ้างใน สุธาสนิ โปธิจันทร์, 2558) มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกสาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ พีดีซีเอ (PDCA) หรือ เดมมิง ไซเคิล (Deming Cycle) คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผน เพื่อเลือกปัญหา ตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหา และวางแผนแก้ปัญหา D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหตามแนวทางที่วางไว้ C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล A (Action) คือ การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

โดยกิจกรรมทั้ง 13 กิจกรรมของโลจิสติกส์นั้น ตามทฤษฎีของ โดลลาส และ สต็อค (Douglas & Stock, 2001 อ้างใน สุวีณา ชีระธรรม, 2555) กล่าวว่ากิจกรรมโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 2 หลักคือ มีกิจกรรม 8 กิจกรรมหลักและ 5 กิจกรรมสนับสนุน โดยกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม มีดังนี้

1. การบริการลูกค้า คือ การส่งมอบสินค้าตรงเวลาและครบจำนวน
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า คือ ระบบคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
3. การคาดการณ์ความต้องการลูกค้า คือ เป็นการกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน
4. การบริหารสินค้าคงคลัง คือ ปริมาณสินค้าคงคลังต้องมีปริมาณที่เหมาะสม
5. กิจกรรมการขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภค

6. การบริหารคงคลัง คือ การจัดการพื้นที่ในคลังสินค้า

7. การจัดส่งกลับคืน คือ สินค้าหมดอายุ สินค้าเสียหาย

8. การจัดซื้อ คือ วัตถุดิบและบริการ

และ 5 กิจกรรมสนับสนุน ดังนี้

9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ คือ เป็นการบริการหลังไม่ให้อินค้าขาด

10. การเลือกทำเลที่ตั้ง คือ ต้องเลือกให้เหมาะสมแหล่งวัตถุดิบ

11. การเคลื่อนย้ายวัสดุ คือ เป็นการเคลื่อนย้ายทั้งภายในและนอกโรงงาน

12. บรรจุภัณฑ์ คือ ต้องเป็นที่ปกป้องสินค้า ต้องสะดวกต่อการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บ

13. การติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ คือ การสื่อสารเป็นตัวช่วยการตัดสินใจการ

ดำเนินงานที่สำคัญ

โดยทั้ง 13 กิจกรรมมี PDCA สอดแทรกอยู่ทุกกิจกรรมในการดำเนินการปฏิบัติงานและเชื่อมโยงแต่ละกิจกรรมเป็นห่วงโซ่เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่ต่อเนื่องไปได้อย่างราบรื่นตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนจุดปลายทางสุดท้าย ซึ่งภาครัฐก็ได้ให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์เป็นอย่างยิ่ง และได้มีการจัดตั้งหน่วยงานทางด้านโลจิสติกส์ขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อทำการศึกษาและพัฒนาในระดับประเทศและนำกระบวนการ PDCA ผสมผสานกับ 13 กิจกรรมโลจิสติกส์ พัฒนาขึ้นเป็นทฤษฎี ดังเห็นได้จากสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) ก็ได้ออกแนวทางทฤษฎีเกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ ในหัวข้อ เครื่องมือการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยมี Model เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรียกว่า เอสซีไออาร์ โมเดล (SCOR Model คือ Plan Source Make Delivery Return Enable)

4. ปัญหาด้านปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล โดยปัญหาของปัจจัยตัวนี้ สัมพันธ์กับผลกระทบของความสำเร็จขององค์กรในด้าน ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึง การทำงานเป็นทีมขององค์กร ซึ่งองค์กรคือสถาบันที่ต้องดำรงอยู่จะเติบโตหรือสามารถแข่งขันได้ทัดเทียมคู่แข่งในปัจจุบันหรือไม่ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านองค์กรนี้ ที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้ได้คุณภาพในงานโลจิสติกส์ และมีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดของ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ในหัวข้อ คุณสมบัติและรูปแบบการขนส่ง ระบุไว้ว่า โลจิสติกส์ มีกิจกรรมหลักที่ต้นทุนรวมเกินร้อยละ 80 คือการขนส่งและคลังสินค้า ซึ่งในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ จะต้องครอบคลุมไปด้วย การพัฒนาเทคโนโลยีในการขนส่ง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโลจิสติกส์ การพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บ การพัฒนาเทคโนโลยีการเคลื่อนย้าย ในการที่จะพัฒนาองค์กร จะต้องมองทางด้านของลูกค้าภายนอก ซึ่งมีผลให้องค์กรมีศักยภาพที่ในการแข่งขัน ดังเช่น พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2557) ที่ให้แนวคิดว่าการพิจารณา

งานด้านโลจิสติกส์ ต้องคำนึงถึง 5 ด้านที่สำคัญ คือ รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

องค์กรโลจิสติกส์ในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการพัฒนาเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทันต่อการก้าวหน้าของเศรษฐกิจโลก และภูมิภาค โดยต้องมีต้นทุนที่ต่ำและตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการต่างกันและต้องสามารถผูกความสัมพันธ์ของกิจกรรมโลจิสติกส์ให้ต่อเนื่องกันอย่างราบรื่น ซึ่งมีผลงานวิจัยของ สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) ว่าผู้ประกอบการไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถและพยายามให้มีการดำเนินงานที่มีต้นทุนรวมต่ำที่สุด ขณะเดียวกันก็ต้องปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้เพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้การจัดการด้านโลจิสติกส์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเน้นที่การลดต้นทุนรวมและการตอบสนองที่ไม่คงที่ของลูกค้า โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ คือ กระบวนการจัดหา การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ ขนส่งทั้งวัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ สินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ การควบคุมต้นทุนนั้นอาจทำได้โดยการเชื่อมโยงกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรมให้มีการทำงานที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อมีการปรับปรุง พัฒนากิจกรรมต่างๆ แล้วก็ควรมีการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการทางด้านคุณภาพ การวัดประสิทธิภาพก็จะทำให้ผู้ประกอบการทราบว่าในอนาคตควรจะมีการดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมในส่วนใดอีกเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้น นอกจากการต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้วนั้น ก็จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญ จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) มีผลงานวิจัยว่า การพัฒนาองค์กรจากภายใน กิจกรรมที่สำคัญที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อพัฒนาองค์กรได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนั้นตัวอย่างที่พบมากคือการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลภายใน ลูกจ้างที่ทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพและจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาลูกจ้างเหล่านี้ไว้เพื่อให้สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและไม่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นโดยเฉพาะผู้ประกอบการต่างประเทศชักจูงไปทำงานได้ วิธีที่สามารถดำเนินการได้วิธีหนึ่งคือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานอย่างสร้างสรรค์และให้ผลตอบแทนที่สมน้ำสมเนื้อแก่พนักงาน ใส่ใจความรู้สึกของพนักงานและวางแผนสายอาชีพ (Career Path) ให้กับพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น เหล่านี้จะช่วยให้ลดปัญหาสมองไหลจากองค์กรได้ และอีก 6 กลยุทธ์ ที่จะทำให้องค์กรโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จ

โดยในการบริหารองค์กรนั้น ต้องมีการวัดผลเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินการและการวางแผนในอนาคต ด้วยการใช้ แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC) ของ คาเพลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992 อ้างใน เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) ว่าเป็นเครื่องมือทางด้าน

การบริหารจัดการ ที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง (Strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ การกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ Balanced Scorecard เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ นอร์ตัน (Norton, 1987 อ้างใน เอกวินิติ พรหมรักษา, 2555) และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ประกอบกับเกิดเหตุการณ์ประเภทนี้เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) คาเพลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton อ้างใน เอกวินิติ พรหมรักษา, 2555) จึงตระหนักว่า เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริษัทแบบเก่าๆ นั้น มีจุดอ่อนและกำกวม เช่น พิจารณาแต่ตัวเลขสถานะการเงินของบริษัท ซึ่งเป็นแค่มุมมองเดียวของความสำเร็จของบริษัท และมักเป็นจากอดีต ไม่ได้แสดงถึงศักยภาพและแนวโน้มบริษัทในอนาคตทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยทั้งคู่ได้ตีพิมพ์แนวคิด Balanced Scorecard ในวารสาร Harvard Business Review (1992 อ้างใน เอกวินิติ พรหมรักษา, 2555) ได้พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ประกอบด้วย 1). มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective), 2). มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective), 3). มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ 4). มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

5. ปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กร ลักษณะธุรกิจโลจิสติกส์มีการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบันทำให้แต่ละองค์กรต้องใช้กลยุทธ์เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งได้มีการวิเคราะห์จาก สถาบันโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน (ประเทศไทย) (2559) ได้แสดงผลการวิจัยใน โลจิสติกส์ ไตเจค ภายใต้หัวข้อ ทิศทาง-งานวิจัยโลจิสติกส์ไทย ว่า การวัดประสิทธิภาพที่เกิดจากการดำเนินการในกิจกรรมโลจิสติกส์ คือ 1) ต้นทุนที่ใช้ในกิจกรรมโลจิสติกส์ 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็น อัตราการหมุนเวียนสินค้า รอบเวลาในการจัดส่งสินค้า เป็นต้น 3) ความพึงพอใจของลูกค้า 4) ความพึงพอใจของทีมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในด้านบริการโลจิสติกส์ โดยต้นทุนโลจิสติกส์นั้นตามแนวคิดของ จิราพร อัมมสภา (2558) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุน โลจิสติกส์ว่า ต้นทุนโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการผลิตและกระจายสินค้า การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ลงได้ โดยการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนของผู้ประกอบการลงทำให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการคู่แข่งได้ ประกอบกับผลการวิจัยของ

ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม (2553) ในหัวข้อ การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการต้นทุนด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ให้มีประสิทธิภาพสามารถลดต้นทุนได้

อีกประเด็นหนึ่งคือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จของงานและองค์กร ซึ่งมีแนวคิดของ พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2559) ว่า ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าและตอบสนองให้เร็วที่สุด ปัจจัยในข้อนี้ส่งผลต่อปัจจัยตัวต่อไปคือ ความพึงพอใจของลูกค้า โดย “ความพึงพอใจ” (2558) ให้แนวคิดในหัวข้อความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจหรือผู้นำที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพิมล คงฉิม (2554) ในหัวข้อ การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ ว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

สำหรับปัจจัยในด้านความพึงพอใจของทีมงานไปคู่กับการทำงานเป็นทีมคือ หากความพึงพอใจของทีมงานไปในทางบวกมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้วย ดังแนวคิดของ ศิณีย์ สังข์ศรี (2555) ในหัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ว่า สภาวะการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรง และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในตลาดโลก ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทุกด้าน เช่น ด้านการจัดการ การตลาด การบริหารและออกแบบการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการผลิต เป้าหมายคือการเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันและที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดคือการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพราะบุคลากรไม่มีคุณภาพทุกอย่างก็ไม่มี ความหมาย สอดคล้องไปในทำนองเดียวกันกับ ทีมงานและการทำงานเป็นทีม (2558) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ความสำคัญของทีมงาน ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานในองค์กรหนึ่งๆ คือ คน ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของกลุ่มสมาชิก จะราบรื่นเป็นไปในทางสร้างสรรค์มีการสนับสนุน เกื้อกูลกัน ช่วยกันแก้ปัญหา อุปสรรคและข้อยุ่งยากให้ผ่านพ้นไปได้ นั่นเป็นการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยศักยภาพของคนในกลุ่ม เพื่อทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน วางแผนร่วมกันและแก้ปัญหาาร่วมกัน นับว่าเป็นการรวมพลังย่อมจะช่วยให้ประสิทธิผลของกลุ่มเพิ่มขึ้นสูงขึ้นได้

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินการด้านบริการโลจิสติกส์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีปัจจัยของความสำเร็จในด้านต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจของลูกค้าและทีมงาน รวมถึงการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่าง งานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ หลังจากมีการดำเนินการวิจัยทางด้านเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว จะเริ่มดำเนินการวิจัยทางด้านเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ องค์กร และปัจจัยความสำเร็จขององค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์ ของผู้ปฏิบัติงานในระดับบริหารจัดการและระดับปฏิบัติการ ในธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานของแต่ละบริษัท ซึ่งได้แก่

1. บริษัท ทราโนโปอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (สำนักงานใหญ่) (600)
2. บริษัท ดีเคเอสแอล จำกัด (3,800)
3. บริษัท วี เชฟร์ โลจิสติกส์ จำกัด (450)
4. บริษัท พี เจ บี โลจิสติกส์ จำกัด (580)

5. บริษัท บางกอก โลจิสติกส์ จำกัด (450)
6. บริษัท ที แอล ไอ จำกัด (300)
7. บริษัท เทรนโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (560)
8. บริษัท แมสซี ทรานสปอร์ต เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด (750)
9. กลุ่มสมาคมโลจิสติกส์ สมาคมตัวแทนผู้ส่งออกทางเรือ สมาคมขนส่งทางบก (250)

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 7,740 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานของแต่ละบริษัท ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากตารางคำนวณสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ ± 5 จากกลุ่มประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างตามสัดส่วน จากจำนวนบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 9 แห่ง โดย ระดับบริหารใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และระดับปฏิบัติการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและจะ ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในเดือนมีนาคมและเมษายน พ.ศ. 2560 โดยในการเข้าเก็บแบบสอบถามจริง ได้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มจากที่กำหนด กล่าวคือ ระดับบริหารจัดการจำนวน 196 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และนำมาทำการวิจัยต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ ในการรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการเข้าสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ โดยมีระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน ซึ่งในการสัมภาษณ์ ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ จึงทำให้ได้คำถามใน ลักษณะมีโครงสร้าง โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณมาดำเนินการต่อการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบ การปฏิเสธสำหรับตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย และนำมาตั้งคำถามในแนวทางสภาพแวดล้อมของ องค์กร (SWOT) ขององค์กร ตามปัจจัยในด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยพฤติกรรม ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อม

1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการบริหาร กิจกรรมโลจิสติกส์

1.3.3.1.4 ข้อมูลปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

1.3.3.2.1 ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์ในด้านบริการ ประกอบด้วย ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงาน การทำงานเป็นทีม

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ ตัวแปรด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. ประสบการณ์การทำงาน
5. รายได้

ตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน

1. ภาวะผู้นำ
2. ทักษะในการในการทำงาน
3. การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อม

ตัวแปรด้านกระบวนการ

1. กระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์

ตัวแปรด้านองค์กร

1. การบริหารจัดการเทคโนโลยี
2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
3. ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า
4. การวัดผล

และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ

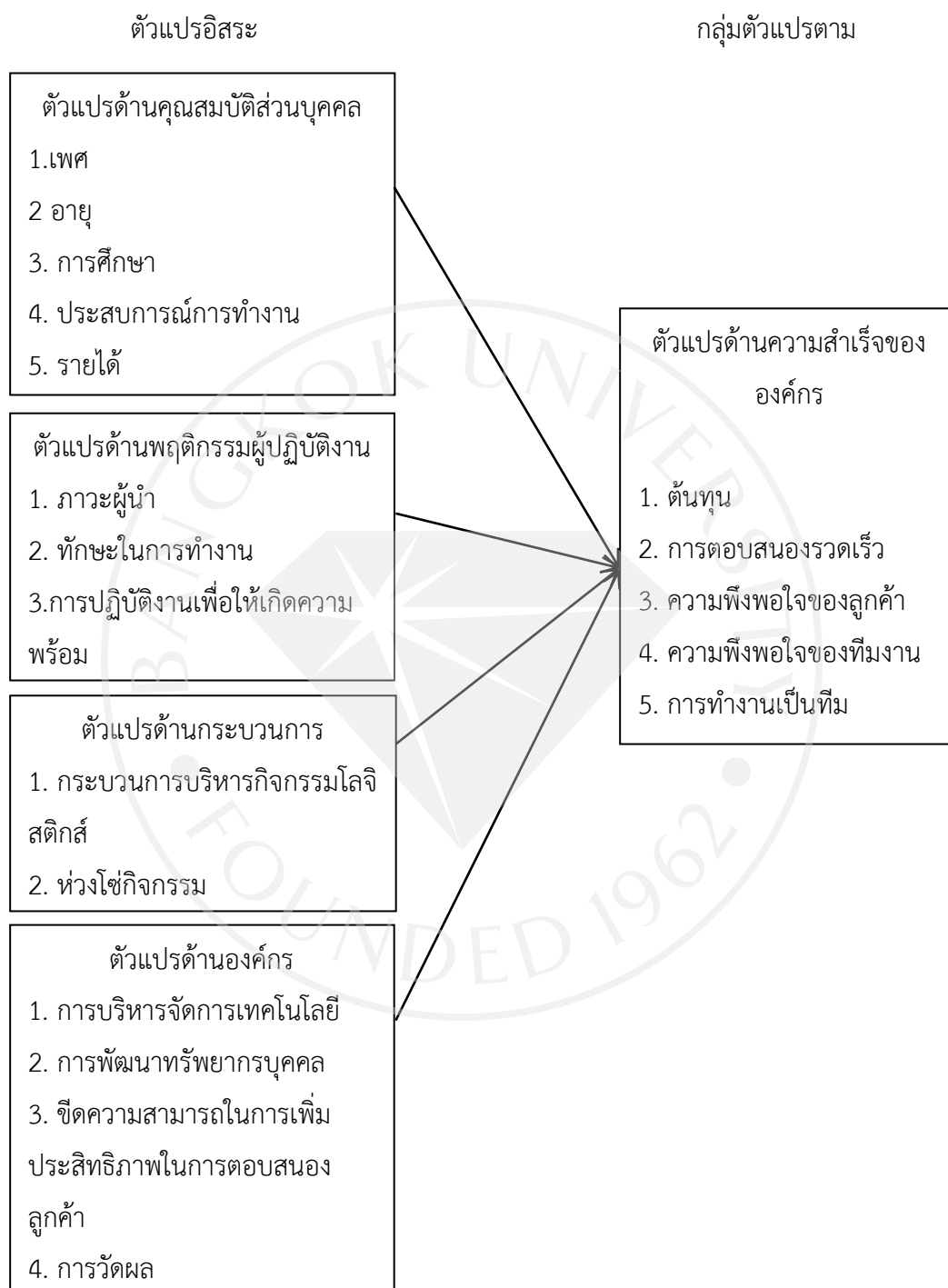
ตัวแปรด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจโลจิสติกส์ที่ด้านบริการ

1. ต้นทุนที่ใช้ต่อกิจกรรมน้อยที่สุด
2. การตอบสนองรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นในด้านอัตราการหมุนเวียนสินค้าและบริการหรือรอบในการขนส่งสินค้าและบริการ
3. ความพึงพอใจของลูกค้า
4. ความพึงพอใจของทีมงาน
5. การทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5.1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5.1.4 ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ LSD

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

หลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จะทำการสำรวจศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ จึงทำให้ได้คำถามในลักษณะมีโครงสร้าง โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณมาดำเนินการทำการวิจัยต่อเนื่องในเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันคำตอบจากเชิงปริมาณ ตรวจสอบการปฏิเสธสำหรับตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย หาข้อเท็จจริงในข้อสงสัย และในการตั้งคำถามในแนวทาง SWOT ขององค์กร ตามปัจจัยในด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ โดยมีลักษณะคำถามหลัก ดังนี้

1. มีการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัยอย่างไร มีกระบวนการ วิธีการ หรือไม่อย่างไร
2. อะไรเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน ของปัจจัยนั้นที่มีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จ
3. มีวิธีอย่างไรที่จะรักษาจุดแข็งของปัจจัยนั้น
4. มีโอกาสที่จะพัฒนาปัจจัยความสำเร็จในด้านใดได้หรือไม่อย่างไร
5. มีอุปสรรคในด้านใดบ้างของปัจจัยด้านนั้น

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ และจะทำการศึกษาเฉพาะสายงานด้านให้บริการโลจิสติกส์ ไม่รวมถึงด้านคลังสินค้า ในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ

1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2560

1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มตัวแปรทัศนคติด้านระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการศึกษาครั้งนี้จากแบบสอบถามจำแนกไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ในการทำงานด้านโลจิสติกส์ 5) รายได้

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือโต้ตอบเมื่อเผชิญสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ต่างๆ มีตัวประกอบต่างๆ ตามรายละเอียดประกอบด้วย ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่เป็นหัวหน้าทีม ผู้บริหารงานที่ต้องสามารถนำทีมงานและบริหารทีมงานให้ประสบความสำเร็จในงานโลจิสติกส์ 2) ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านโลจิสติกส์ ให้เป็นผลสำเร็จได้ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 3) ทักษะในการทำงาน หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เกิดจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อยๆ ที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน 4) การปฏิบัติงานเชิงรุก หมายถึง เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่ออนาคต การทำงานเชิงรุกต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีตและที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันโดยกรอบการคิดจะเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่าและมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางด้านบริการโลจิสติกส์ มีตัวประกอบต่างๆ ตามรายละเอียดประกอบด้วย ดังนี้ 1) การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นในแง่ของสถานการณ์ คือ กระบวนการในการเผชิญความไม่แน่นอนโดยการกำหนดการกระทำขึ้นล่วงหน้าเพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้ 2) การดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติตามกระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรการดำเนินงานให้เป็นผลลัพธ์ในรูปของสินค้าและบริการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การตรวจสอบทางคุณภาพ หมายถึง กระบวนการที่ตรวจติดตามแต่ละกิจกรรมในกระบวนการโลจิสติกส์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่างๆ ในระบบมีผลลัพธ์สอดคล้องกับแผนหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 4) ทบทวนการดำเนินการ หมายถึง การมองเข้าไปในกระบวนการที่ได้ดำเนินการมาเพื่อค้นหาความเหมาะสมและความทันต่อเทคโนโลยี และเหตุการณ์ปัจจุบันของแผนงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน 5) การปรับปรุง หมายถึง การปรับแก้ไขแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อการพัฒนาให้เหมาะสมและได้ผลสำเร็จสูงสุด

ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง องค์กรที่มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางด้านการบริการโลจิสติกส์ มีตัวประกอบต่างๆ ตามรายละเอียดประกอบด้วย ดังนี้ 1) การบริหารจัดการองค์กร หมายถึง กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรวมถึงการจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร และมองหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย 2) การจัดการเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับงานให้มีความสัมพันธ์กันเกิดการประสานงานกันนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน 3) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม สัมมนา ติวงาน ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้นๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร 4) การจัดสรรกำลังพล หมายถึง การวางแผนบุคคล มีขอบเขต ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของหน่วยงาน ได้แก่ การเลือกสรร การบรรจุ การฝึกอบรม การศึกษา การบริหารเงินเดือนค่าจ้าง ความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และอื่นๆ

ปัจจัยด้านความสำเร็จ หมายถึง องค์กรที่มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางด้านบริการโลจิสติกส์ มีตัวประกอบต่างๆ ตามรายละเอียดประกอบด้วย ดังนี้ 1) ต้นทุน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่อกิจกรรมซึ่งในธุรกิจโลจิสติกส์ถือเป็นตัวกำหนดความสำเร็จโดยมีตัวชี้วัดในระดับต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้หรือเมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้วต้องใกล้เคียงกันหรือต่ำกว่าจะดีที่สุด 2) การตอบสนองรวดเร็ว หมายถึง การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รวดเร็วที่สุดในแต่ละกิจกรรม 3) ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการได้รับบริการ 4) ความพึงพอใจของทีมงาน หมายถึง เจตคติทางบวกหรือลบต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ และกระทบต่อการบรรลุผลสำเร็จของงาน 5) การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลเข้ามารวมกันโดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกในกลุ่มมีบทบาทช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

นอกจากนั้น ยังมีคำที่เกี่ยวข้องกับทางด้านธุรกิจและการวิจัย ดังนี้คือ 1) ธุรกิจโลจิสติกส์ หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ จากจุดต้นทางไปยังปลายทาง ซึ่งปลายทางสุดท้ายคือผู้บริโภค โดยวิธีต่างๆ กล่าวคือ ทางเรือ ทางอากาศ ทางรถ และทางราง โดยไม่รวมถึงกิจกรรมทางด้าน Supply Chain เช่น คลังสินค้า การเก็บรักษาสินค้า เป็นต้น 2) ประชากร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจโลจิสติกส์ 3) กลุ่มประชากรตัวอย่าง หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านบริการโลจิสติกส์ ซึ่งแบ่งกลุ่มออกเป็น ดังนี้ 3.1) ระดับบริหาร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติในฟังก์ชันงานที่อยู่ในระดับควบคุมงาน บังคับบัญชาในภาพรวม มีอำนาจการตัดสินใจ

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถผลักดันงานต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมและแต่ละงาน 3.2) ระดับปฏิบัติการ หมายถึง กลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติในระดับหัวหน้าทีมปฏิบัติงานพื้นที่ต่างๆ มีหน้าที่ทำตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.8.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาภายในเกี่ยวกับองค์กร บุคลากร เพื่อให้สามารถรองรับกับการเจริญเติบโตของธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างแข็งแกร่งต่อไป

1.8.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปในการวางรากฐานภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

1.8.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปพัฒนาระบบ และกระบวนการ การดำเนินงานตลอดจน ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ

1.8.4 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กร ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์

1.8.5 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยีภายในองค์กรเพื่อให้ภายในองค์กรและบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด คุ่มค่ามากที่สุดภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้านบริการ ในด้านต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจของลูกค้าและทีมงาน รวมถึงการทำงานเป็น ทีม กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรม ปัจจัยกระบวนการ ปัจจัยองค์กร
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ องค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้านบริการ และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ: กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ธุรกิจโลจิสติกส์ เกิดขึ้นจากการขนส่งทางทหาร จนมาถึงปัจจุบัน คือ การเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ จากจุดต้นทางไปยังปลายทาง ซึ่งปลายทางสุดท้ายคือ ผู้บริโภค โดยวิธีต่างๆ กล่าวคือ ทางเรือ ทางอากาศ ทางรถ และทางราง แต่ละวิธีมีค่าใช้จ่ายและความเหมาะสมที่แตกต่างกัน และแต่วิธีการมีกิจกรรมหลักและกิจกรรมย่อยมาก โดยเฉพาะการขนส่งทางรถ ที่นิยมใช้ในธุรกิจค้าปลีก ขั้บเคลื่อนเร็ว (FMCG) ภายในประเทศเป็นหลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญในการกระจายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือสามารถถึงผู้บริโภคคนสุดท้ายได้อย่างเป็นอย่างดี

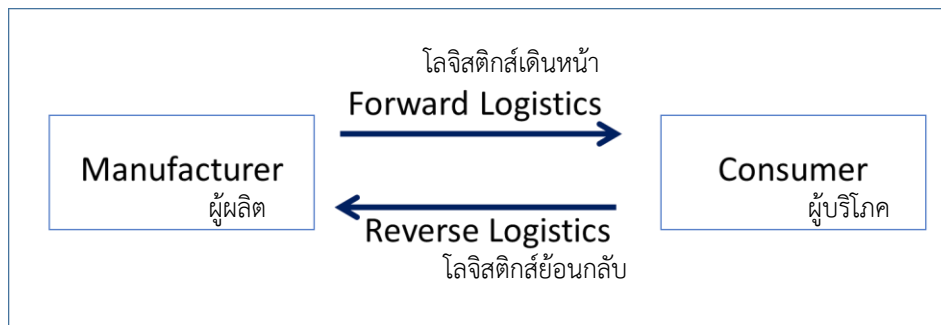
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) ได้อธิบายถึง โลจิสติกส์ ไว้ว่า โลจิสติกส์ (Logistics) กระบวนการในการวางแผน จัดสายงาน และควบคุมกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งของสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มจัดหาวัตถุดิบไปถึงจุดที่มีการบริโภค เพื่อให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการกระจายสินค้าต่ำที่สุด และด้วยเหตุนี้โลจิสติกส์จึงเกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบและไปสิ้นสุด ณ จุดที่มีการบริโภคสินค้า โดยกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์จะ

ประกอบด้วย การขนส่ง สินค้าคงคลัง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ยังรวมกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ อาทิ การจัดการคลังสินค้า การยกขน การจัดหาวัตถุดิบ และการจัดการด้านข้อมูลการกระจายสินค้า

วัตถุประสงค์ที่มีความสำคัญอันดับแรกของการจัดการระบบโลจิสติกส์ในระบบธุรกิจ คือ การสร้างประโยชน์จากเวลาและสถานที่ หรือ การสร้างคุณค่าโดยการนำสินค้าจากต้นกำเนิดไปสู่ที่ๆ มีความต้องการ หน้าที่นี้ก็คือ การนำสินค้าจากแหล่งที่ถูกต้องในรูปแบบ จังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ที่ถูกต้องด้วยต้นทุนที่พอเหมาะไปสู่สถานที่ที่ถูกต้อง พันธกิจของการบริหารโลจิสติกส์ คือ การวางแผน การดำเนินงาน และประสานการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งบรรลุผลในด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า โดยการนำเสนอบริการและคุณภาพในระดับที่เหนือกว่า ด้วยต้นทุนการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ยังมีแบบเฉพาะในกิจกรรมสาขาต่างๆ ดังนี้

วิศวกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Engineering) (Blanchard, 2004 อ้างใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2549) ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ กล่าวคือ การจำกัดความเริ่มต้นของความต้องการการสนับสนุนระบบ การพัฒนาของเกณฑ์เพื่อเป็นปัจจัยการป้อนเข้าสู่การออกแบบ การประเมินทางเลือกของการออกแบบตลอดจนการศึกษาการประเมินผลได้ผลเสีย ความเหมาะสมของการออกแบบ และการทบทวนการออกแบบ การกำหนดความต้องการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการออกแบบนั้น อาทิเช่น จำนวนคน ระดับของทักษะ อะไหล่ ส่วนประกอบ เครื่องมือ ทดสอบและสนับสนุน การขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูล และคอมพิวเตอร์ ดำเนินการทำการประเมินของโครงสร้างสนับสนุนทั้งหมดด้วยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการวัด ประเมินกระบวนการสม่ำเสมอ การประเมิน และคำแนะนำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมิน และประสิทธิภาพการปรับปรุงของกระบวนการ

ภาพที่ 2.1: รูปแสดงความสัมพันธ์ในด้านวิศวกรรมโลจิสติกส์



ที่มา: คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2549). *รู้จักโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://utcc2.utcc.ac.th/faculties/engineer/logistics/logistic.htm>.

จากคำจำกัดความข้างต้น จะเห็นได้ว่า โลจิสติกส์แบบย้อนกลับได้ครอบคลุมประเด็นที่กว้าง อาทิเช่น การนำกลับมาผลิตใหม่ (Value-Added Recovery) นำมาปรับปรุงใหม่ กระบวนการคืนสินค้าเพื่อนำมาทำลาย หรือเป็นสินค้าคงคลังแบบฤดูกาล การเรียกสินค้าคืน และสินค้าคงคลังที่เกิน โลจิสติกส์แบบย้อนกลับยังรวมการ Recycle การกำจัดวัสดุที่มีพิษ การกำจัดอุปกรณ์ที่ล้าสมัย และการนำสินทรัพย์กลับมาใช้ใหม่ Layman ได้ให้นิยามไว้ว่า โลจิสติกส์แบบย้อนกลับคือกระบวนการของการเก็บรวบรวมผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้ว และพยายามที่จะทำให้เกิดคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นใหม่ด้วยวิธีการการปรับปรุงใหม่ที่ดีที่สุด

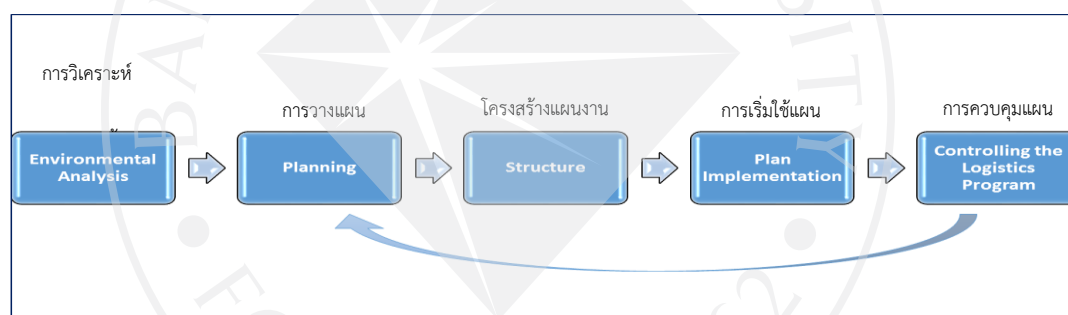
ผลิตภัณฑ์โลจิสติกส์ (Production Logistics หรือ Acquisition Logistics) คือ ส่วนของโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย การออกแบบ การพัฒนา การผลิต และการจัดการวัสดุ

นอกจากนั้น ผลิตภัณฑ์โลจิสติกส์ Production Logistics ยังรวมถึง การทำให้เป็นมาตรฐาน การทำสัญญา การประกันคุณภาพ การจัดซื้ออะไหล่ การวิเคราะห์ (Reliability) มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับเครื่องมือ รายละเอียด (Specification) และกระบวนการผลิต การทดลองและการทดสอบ การตั้งรหัส เอกสารเครื่องมือ การปรับปรุงและการควบคุม

โลจิสติกส์ส่วนผู้บริโภค (Consumer Logistics หรือ Operational Logistics) คือ ส่วนของโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับตั้งแต่เริ่มเป็นผลิตภัณฑ์ การจัดเก็บ การขนส่ง การบำรุงรักษา (รวมทั้งการซ่อม และความสามารถของการบริการ) การปฏิบัติและการจัดการวัสดุ นอกจากนั้น โลจิสติกส์ส่วนผู้บริโภค (Consumer Logistics) ยังรวมถึงการควบคุมสต็อก การวางแผน (Facility) การควบคุมการเคลื่อนย้าย รายงานของเสีย และความน่าเชื่อถือได้ มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับการจัดเก็บ การขนส่ง และการอบรมที่เกี่ยวข้อง

การโลจิสติกส์ระดับโลก (Global Logistics) ในยุคการเปิดการค้าเสรีในปัจจุบันส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในระดับสากลมีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอยู่เสมอ ผู้บริหารมักกำหนดเป้าหมายไปทั่วโลก เพื่อส่งเสริมตลาดต่างประเทศ กิจกรรมจะต้องมีระบบจัดส่งหรือโลจิสติกส์หรือเครือข่ายที่สร้างความพึงพอใจ ให้ความต้องการโดยเฉพาะในตลาดเหล่านั้น การจัดการระบบโลจิสติกส์ในระดับสากลมีความซับซ้อนมากกว่าระบบเครือข่ายภายในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารจะต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วางแผน และพัฒนากระบวนการในการควบคุมเพื่อติดตามตรวจสอบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของระบบการกระจายสินค้าในตลาดต่างประเทศ โดยกิจกรรมในการโลจิสติกส์ระดับโลก (Global Logistics) จะประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสภาพตลาด 2) การวางแผน 3) การวางโครงสร้าง 4) การนำแผนไปปฏิบัติ และ 5) การควบคุมระบบโลจิสติกส์ ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2: รูปแสดงความสัมพันธ์กิจกรรมในการโลจิสติกส์ระดับโลก



ที่มา: คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2549). *รู้จักโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://utcc2.utcc.ac.th/faculties/engineer/logistics/logistic.htm>.

บทบาทโลจิสติกส์ โลจิสติกส์เป็นกุญแจสำคัญในระบบเศรษฐกิจสองแนวทาง คือ โลจิสติกส์เป็นรายจ่ายที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่างๆ และจะส่งผลกระทบต่อและได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่น ในระบบเศรษฐกิจ การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการด้านโลจิสติกส์ จะส่งผลโดยตรงต่อการปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจโดยรวมให้ดีขึ้นได้ อีกประเด็นคือ โลจิสติกส์ได้รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ และได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งเป็นสินค้าและบริการด้วย โลจิสติกส์เป็นการเพิ่มอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่ โดยให้มีการนำสินค้าที่ถูกค้าต้องการเพื่อบริโภคหรือเพื่อการผลิตไปยังสถานที่ที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ ในสภาพที่ต้องการ และในต้นทุนที่ต้องการ

2.1.2 ความสำคัญของธุรกิจโลจิสติกส์

ธุรกิจโลจิสติกส์ กลายเป็นหลักสำคัญของเศรษฐกิจประเทศไทย เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยและมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2558) มีผลการวิเคราะห์ว่า ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP อยู่ที่ร้อยละ 14.1 และต่อมา สมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย ได้มีการพยากรณ์ โดย ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน (Frost & Sullivan) (2015 อ้างใน สมาคมการจัดซื้อ และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย, 2558) คาดตลาดโลจิสติกส์ในประเทศไทยจะโตร้อยละ 7.5 (CAGR) โดยมีมูลค่าสูงถึง 85.9 พันล้านเหรียญสหรัฐภายในปี พ.ศ. 2559 โดย โกปอล อาร์ บริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน องค์กรให้คำปรึกษาและวิจัยระดับโลก เปิดเผยว่า การขนส่งทางทะเลเป็นการขนส่งหลักสำหรับการขนส่งสินค้าในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 60 ของการขนส่งทั้งหมดในประเทศที่ทำการวิจัยทั้ง 12 ประเทศ นอกจากนี้ ปริมาณสินค้าของประเทศต่างๆเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.1 และมีจำนวนถึง 19.67 พันล้านตันในปีนี้ แนวโน้มอุตสาหกรรมหลักในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดังรายงานการวิเคราะห์ของ ธนาคารกสิกรไทย K SME Analysis (2558) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจและธุรกิจของไทยปี 2559 ได้พยากรณ์ไว้ว่า ธุรกิจโลจิสติกส์ จะได้รับผลบวกจากการลงทุนและมาตรการต่างๆ ของภาครัฐ รวมทั้งความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจในกลุ่มอาเซียนหลังการเปิดเสรี AEC โดยคาดว่า มูลค่าการลงทุนในปี 2559 อาจเติบโตในกรอบร้อยละ 5.5-7.5 เทียบกับในปี 2558 ที่อาจขยายตัวร้อยละ 10.0 สอดคล้องกับ โกปอล กล่าวว่า ปัจจุบัน ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าเป็นอย่างมาก และมีความคาดหวังต่อผู้ให้บริการสูงขึ้นเช่นกัน โดยลูกค้าเหล่านี้ต้องการความสามารถที่จะมองเห็นได้ในกระบวนการห่วงโซ่อุปทานจากผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการจัดการสินค้าคงคลัง การพัฒนาเรื่องการคาดการณ์ความต้องการเพิ่มเติมด้านการสื่อสารและทำให้การจัดการโลจิสติกส์มีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น ปัจจุบัน ทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้นำภาคอุตสาหกรรมต่างๆจำเป็นต้องยึดหลักปฏิบัติเกี่ยวกับ กรีนโลจิสติกส์ (Green Logistics) ที่ยั่งยืน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาต้นทุนไม่ให้สูงขึ้นอีกด้วยโดยกรีนโลจิสติกส์ดังกล่าวรวมถึง การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่สิ่งแวดล้อมให้น้อยลง การใช้พลังงานเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการใช้พลังงานน้ำ กระดาษ และทรัพยากรอื่นๆ เป็นต้น ในปีที่ผ่านมา เหตุการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวในญี่ปุ่น และอุทกภัยครั้งใหญ่ของประเทศไทยได้แสดงให้เห็นถึงความอ่อนแอในระบบห่วงโซ่อุปทานและความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นบริษัทต่างๆจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์การบริหารการจัดการด้านห่วงโซ่อุปทาน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการคำนวณต้นทุนบนความเสี่ยงต่างๆ เนื่องจากลูกค้าได้เริ่มให้ความสำคัญกับต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

เกิดขึ้น นอกจากนี้ โกปอล ได้กล่าวอีกว่า ห่วงโซ่อุปทานที่สั้นลงจะทำให้บริษัทสามารถดูแลการผลิตได้เป็นอย่างดี และช่วยตอบสนองได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อความต้องการที่ผกผันรวมถึงปัญหาด้านการผลิตต่างๆ ที่เกิดขึ้นอีกด้วย ทำให้ปัจจุบัน ธุรกิจโลจิสติกส์ มีการแข่งขันค่อนข้างสูงเนื่องจากเป็นกิจกรรมต่อเนื่องกับธุรกิจการค้าปลีก ซึ่งมีการแข่งขันอย่างเข้มข้น ในทำนองเดียวกันตามการรายงานของหนังสือพิมพ์ ฐานเศรษฐกิจ(2559) ได้มีบทความเกี่ยวกับการแข่งขันทางด้านธุรกิจนี้ ในหัวข้อ ธุรกิจโลจิสติกส์แข่งเดือด กลุ่มทุนไทยวิ่งสู้ฟัดต่างชาติ ว่า ณ ปัจจุบันนี้ธุรกิจโลจิสติกส์กำลังมีแข่งขันกันอย่างรุนแรง

คณะรัฐมนตรี (2556) ของกระทรวงคมนาคม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจ ประกอบกับเตรียมความพร้อมในการเข้าเป็น AEC จึงได้ออกมติเห็นชอบในแผนพัฒนาศาสตร์การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) เรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน มีใจความสำคัญว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน มีองค์ประกอบหลักคือ 3 เป้าหมายแห่งความสำเร็จ หรือ สามเหลี่ยมแห่งความสำเร็จ (Triangle of Achievements) 3 ภารกิจ คือ การสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการไทยในโซ่อุปทาน (Supply Chain Enhancement), การยกระดับประสิทธิภาพระบบอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Enhancement) และการพัฒนาปัจจัยสนับสนุน (Capacity Building and Policy Driving Mechanism) 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ และ 21 กลยุทธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เป้าหมายของแผนฯ สามเหลี่ยมแห่งความสำเร็จ (Triangle of Achievement) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) ได้มีการพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล และความเชื่อมโยงกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ดังนี้

ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยฉบับนี้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนและยุทธศาสตร์การสร้าง ความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ เท่าเทียม และ เป็นธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศให้เชื่อมโยง การขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐาน สู่สากล และการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานด้วยการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด พัฒนาพลังงานทางเลือก และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในทุกระดับ ปฏิรูป

กฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ ทางเศรษฐกิจให้เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ (Country Strategy) ของรัฐบาล เป็นแนวทาง การขับเคลื่อนเพื่อเพิ่มศักยภาพของประเทศไทยให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งเสริมการเติบโตอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประสานให้ ทุกหน่วยงานทั้งภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคสังคมต่างๆ เข้าใจและเข้าร่วมใน การพัฒนาประเทศ พัฒนาบุคลากร โดยมีเป้าหมายไปสู่อนาคตที่มั่นคง ยั่งยืนและสมดุล ซึ่งแผนยุทธศาสตร์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนของรัฐบาลด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ โครงสร้างพื้นฐาน พลังงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำให้เกิดการเชื่อมโยงทั้งภายในและต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558 ที่กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นสมาชิกที่เข้มแข็งและสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอาเซียนร่วมกัน โดยสอดคล้องกับแนวทางของยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานมีความเชื่อมโยง และมีขีดความสามารถในการรองรับ พร้อมทั้ง มีกฎ ระเบียบที่อำนวยความสะดวกการค้า และการลงทุน และสอดคล้องกับพันธกรณีและข้อตกลงอาเซียน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มศักยภาพของเมืองเพื่อเชื่อมโยงโอกาสจากอาเซียนในด้านอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว บริการ และเมืองชายแดน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการโซ่อุปทาน เพื่อ เพิ่มโอกาสและศักยภาพในการเก็บเกี่ยวมูลค่าเพิ่มจากโซ่อุปทาน ดังเช่น บริษัทกรุงเทพประกันภัยได้เปิดเผยกับหนังสือพิมพ์ “กรุงเทพประกันภัย ตั้งเป้าปี 59” (2559) ว่าทิศทางการดำเนินงานปี 2559 ซึ่งคาดว่าจะเติบโตจากปีก่อน ร้อยละ 4.1 ด้วยประโยชน์จากการเติบโตของธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์ และการค้าชายแดน โดยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมบทบาทของเกษตรกรและผู้ประกอบการเกษตรใน โซ่อุปทานสินค้าเกษตรและอาหารจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ (From Farms to Forks) ด้วยการ 1). พัฒนาทักษะการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในระดับฟาร์มให้กับกลุ่มและสถาบันเกษตรกร เพื่อลดต้นทุนในกระบวนการ และเพิ่มศักยภาพให้เกษตรกรในการเข้าร่วมจัดการและเก็บเกี่ยวมูลค่าเพิ่มจากโซ่อุปทานของตนเองมากขึ้น 2). ส่งเสริมการพัฒนาสถาบันเกษตรกรให้ทำหน้าที่เป็นกลไกการจัดการธุรกิจ (Business Arm) ให้กับเกษตรกร เพื่อสนับสนุนกิจการจัดหาวัตถุดิบ/ปัจจัยการผลิต การใช้ทรัพยากรการผลิต ร่วม การเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงแหล่งทุน การควบคุมคุณภาพผลผลิต การรวบรวม การจัดการด้านตลาด การซื้อขาย และการกระจายหรือจัดส่งผลผลิตให้ถึงมือผู้ซื้อปลายทาง ตลอดจน

ร่วมมือระหว่างสถาบันเกษตรกรและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในโซ่อุปทานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตรของผู้ประกอบการไทยตลอดโซ่อุปทาน

กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการโซ่อุปทานให้กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทยและธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสูง ด้วยการ 1). สร้างความเป็นมืออาชีพด้านการจัดการโลจิสติกส์ให้กับภาคอุตสาหกรรมโดยการส่งเสริม "Best Practices" การใช้เครื่องมือประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับโซ่อุปทานสำหรับสถานประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรมรายสาขาพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านความรู้และทักษะทั้งระดับบริหารจัดการและระดับปฏิบัติการให้ได้มาตรฐานสากล สนับสนุนการพัฒนาระบบงานมาตรฐานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนการใช้บริการจากผู้ให้บริการบุคคลที่สาม (LSPs) ที่ได้มาตรฐานมืออาชีพ 2). ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยธุรกิจโซ่อุปทานของสินค้าอุตสาหกรรมตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงผู้บริโภค เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันร่วมกันตลอดโซ่อุปทาน เช่น การรณรงค์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการมีความตื่นตัวต่อการบังคับใช้ “พ.ร.บ.ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551” เพื่อให้เป็นแรงกระตุ้นกลับไปสู่ผู้ประกอบการผลิตทั้งปลายน้ำ กลางน้ำ และต้นน้ำให้มี ความร่วมมือกันปรับปรุงและควบคุมคุณภาพสินค้าให้ดียิ่งขึ้น การส่งเสริม Best Practice Guidelines สำหรับการสร้างความร่วมมือในโซ่อุปทาน เพื่อผู้ประกอบการไทยจะได้เรียนรู้และเข้าใจบทเรียนจากผู้ประกอบการอื่นและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากล 3). สนับสนุนการสร้างปัจจัยเอื้อเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยการสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคโซ่อุปทาน 4). ส่งเสริมการประยุกต์ใช้วิธีการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพในสาขาบริการที่มีศักยภาพสูง โดยเฉพาะสาขาบริการท่องเที่ยวและบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับการเติบโตของนักท่องเที่ยวและการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่มจากบริการสุขภาพได้มาตรฐานระดับโลก

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมธุรกิจการค้าและบริการในพื้นที่เมืองชายแดน ประเภทธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจในพื้นที่เมืองชายแดนที่มีการติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นกลไกสำคัญทำให้การเชื่อมโยงทางการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม (Win-Win) ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ (Inclusive Growth) ระหว่างกลุ่มประเทศใน GMS และเอเชีย โดยมี กลยุทธ์หลัก 5 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการลงทุนพัฒนาพื้นที่การค้าและบริการในเขตเมืองที่ห่างจากพื้นที่ชายแดน ประมาณ 30-50 กิโลเมตร เพื่อยกระดับการขยายตัวทางการค้าบริเวณชายแดน โดยพัฒนา กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่

ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีคุณภาพดี บริการโลจิสติกส์บริการสุขภาพ บริการฝึกอบรม และบริการการศึกษาขั้นสูง

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาจุดผ่านแดนถาวร/ชั่วคราว/จุดผ่อนปรนที่มีศักยภาพทางการค้าให้เป็นด่านถาวรที่ได้มาตรฐานสากล (Standardize CIQ) แยกจุดตรวจการผ่านแดนของคนและสินค้าออกจากกัน เพื่อสร้างช่องทางการค้าที่ถูกกฎหมายบริเวณชายแดน กระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางการค้า ในโซ่อุปทานของภูมิภาคที่ยั่งยืน โดยอาศัยหลักการพื้นฐาน ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Advantage) ทำให้เกิดผลลัพธ์การพัฒนาที่ได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (Co-Prosperity) รวมทั้ง จัดตั้ง "หน่วยงานส่งเสริมการค้าและโลจิสติกส์" ที่จุดผ่านแดน ทำหน้าที่รวบรวมองค์ความรู้ จัดทำคู่มือส่งเสริมการค้าและระเบียบพิธีการและกระบวนการค้า การขนส่งที่ด่านชายแดนกับแต่ละประเทศเพื่อนบ้าน อย่างไรก็ตาม การเปิดด่านถาวรดังกล่าวจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับความพร้อมของสถานการณ์ในพื้นที่ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาด่านถาวรของประเทศเพื่อนบ้านให้ได้มาตรฐานสากลเช่นเดียวกัน

กลยุทธ์ที่ 3 สนับสนุนการขยายฐานการผลิตและโซ่อุปทานของธุรกิจไปยังเมืองชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ อาชีพ และยกระดับกำลังซื้อของประเทศเพื่อนบ้านและใช้ประโยชน์จากต้นทุนของโซ่อุปทานที่ลดลง เนื่องจากค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่าและได้รับสิทธิประโยชน์ GSP

กลยุทธ์ที่ 4 สนับสนุนการพัฒนาท่าเรือและนิคมอุตสาหกรรมทวาย เพื่อขยายฐานการผลิตของไทยเข้าไปเป็นส่วนประกอบหลักของโซ่อุปทานของภูมิภาคและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมปลายน้ำในประเทศ โดยภาครัฐเข้าไปมีบทบาทในการร่วมวางแผนการพัฒนาและจัดตั้งองค์กรร่วม (Consortium) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนา และสนับสนุนภาคเอกชนไทยเป็นผู้ลงทุนหรือร่วมลงทุนในการผลิตหรือให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมทวาย ในขณะเดียวกันเห็นควรสนับสนุนการพัฒนาบริการพื้นฐานทางเศรษฐกิจเชื่อมโยงเส้นทางสู่ทวายอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มการลงทุนการค้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ภารกิจที่ 2 การยกระดับประสิทธิภาพระบบอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Enhancement) ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ตามเส้นทางยุทธศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพบริการขนส่งหรือเครือข่ายโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงตลอดทั้งต้นทางและปลายทางของเส้นทางโลจิสติกส์ที่มีการขนส่งสินค้าและจราจรหนาแน่น โดยปรับลดเส้นทางที่ขาดหาย (Missing Link) หรือคอขวด (Bottle Neck) ในเส้นทางขนส่งหลัก และเส้นทางสำรองรองรับการหยุดชะงักของโซ่อุปทานจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการขนส่งสินค้า ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในระหว่างการขนส่ง รวมทั้ง สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขนส่งไปสู่

รูปแบบ การขนส่งในรูปแบบที่ประหยัดพลังงาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับ ความต้องการของภาคธุรกิจ โดยมีกลยุทธ์หลัก 4 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถและความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางบกสู่ประตูการค้าหลัก โดยการพัฒนารถไฟทางคู่บนเส้นทางขนส่งหนาแน่น การพัฒนาระบบให้บริการขนส่งทางราง บริการยกขนตู้ในบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง และปรับปรุงประสิทธิภาพบริการขนส่งทางรถไฟด้วยการจัดหาหัวรถจักร/แคร่ให้เพียงพอกับความต้องการ เพิ่มบทบาทภาคเอกชนเข้ามีส่วนร่วมในการให้บริการ ตลอดจนการปรับปรุงถนนสายหลักที่เชื่อมโยงแหล่งผลิตไปสู่ประตูการค้าและการพัฒนาคนขับรถบรรทุกให้ได้มาตรฐานประสิทธิภาพและความปลอดภัย

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งไปสู่ทางลำนํ้า (Inland Waterway) และพัฒนาระบบท่าเรือหลักและบริการเรือชายฝั่งเพื่อ การประหยัดพลังงาน ด้วยการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมการพัฒนาเขื่อนยกระดับในแม่น้ำเจ้าพระยา และสนับสนุนการพัฒนาลำนํ้าสาขาเชื่อมโยงเส้นทางหลัก รวมทั้งปรับปรุงท่าเรือเดิมหรือพัฒนาท่าเรือใหม่เพื่อเป็นท่าเรือเฉพาะสำหรับเรือชายฝั่ง และกำหนดอัตราค่าบริการหน้าท่าให้จูงใจให้เอกชนมาใช้บริการ ตลอดจนสนับสนุนให้มีการพัฒนาท่าเรือชายฝั่งทะเลตะวันตก (Feeder Port) เพื่อเป็นทางเลือกในการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ออกจากภาคใต้ไปสู่ท่าเรือสิงคโปร์

กลยุทธ์ที่ 3 ขยายความสามารถและพัฒนาบทบาทของสนามบินสุวรรณภูมิให้เป็นประตูการค้าที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation Facility) ให้กับธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมแผนการลงทุนในระยะ 2 ระยะ 3 และ ปรับปรุงบริการอำนวยความสะดวก และธุรกิจให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ในบริเวณสนามบิน โดยเฉพาะบริการเขตปลอดอากร (Cargo Free Zone: CFZ) ให้มีกระบวนการที่ง่าย เป็นอัตโนมัติ รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มที่แท้จริงให้กับธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเครือข่ายและเขตอุตสาหกรรมบริการเชื่อมโยงการขนส่งสินค้าหลายรูปแบบและอุตสาหกรรมให้บริการโลจิสติกส์ (Freight Village and Logistics Park) เพื่อให้การก่อสร้างบริการพื้นฐานตรงกับความต้องการของภาคเอกชนและธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจนั้นๆ อาทิ การให้เอกชนเป็นผู้ลงทุนศูนย์กระจายสินค้า (DC) จุดพักรถบรรทุก ลานตู้เปล่า ลานบรรจุสินค้า การให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและออกแบบการก่อสร้างท่าเรือหรือบริการอื่นๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศูนย์บริการเปลี่ยนถ่ายรูปแบบการขนส่งที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน และส่งเสริมให้ภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเส้นทางสำรองการขนส่งสินค้ารองรับการหยุดชะงักของโซ่อุปทานจากปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในกรณีฉุกเฉิน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยเร่งรัดดำเนิน การพัฒนาระบบ NSW อย่างต่อเนื่องจนได้ระบบสมบูรณ์และมีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนรองรับ โดยมีกลยุทธ์หลัก 3 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 เร่งรัดการพัฒนาและขยายการเชื่อมโยง NSW ที่เกี่ยวกับธุรกรรมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (Regulatory NSW) ไปสู่กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งผ่านท่า (Port Community System) และส่งเสริมการพัฒนาระบบ NSW และ E-Logistics ในประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งท่าเรือ ท่าอากาศยาน และด่านชายแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งระหว่างประเทศด้วยการเชื่อมโยงระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มการขนส่ง (E-Freight) ทั้งที่เกี่ยวข้องสินค้าและบุคลากรผู้ให้บริการผ่านแดนกับระบบ NSW รวมถึงการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Back-Office Reprocess) ให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการอย่างบูรณาการ ทั้ง G2G B2G และ B2B ตลอดจนเพื่อเตรียมความพร้อมการเชื่อมโยงเป็นระบบ ASEAN Single Window โดยการให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับประเทศเพื่อนบ้าน

กลยุทธ์ที่ 2 ดำเนินการจัดตั้งองค์กรกำกับบริหารการจัดการระบบ NSW (Business Model) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบ NSW มีรูปแบบ การบริหารธุรกิจ(Business Model) ที่เหมาะสมและสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออกและมีความเป็นธรรมกับ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ที่ 3 ผลักดันการออกกฎหมาย อาทิ พระราชบัญญัติการทาสธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW และพระราชบัญญัติสิ่งอำนวยความสะดวกข้ามแดน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกและการขนส่งสินค้าข้ามแดนได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและขยายเครือข่ายของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เข้าไปในตลาดที่มีศักยภาพ โดยมีกลยุทธ์หลัก 3 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริม Best Practice และการยกระดับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบต่างๆ ให้ได้รับการรับรองคุณภาพระดับมาตรฐานสากล (International Certificates) เช่นการได้รับการรับรอง AEO (Authorized Economic Operators) สำหรับ Customs Brokers เป็นต้น เพื่อพัฒนา ความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรและผู้ประกอบการธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

กลยุทธ์ที่ 2 สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษากลยุทธ์ไทย (Business Consulting Unit) ในประเทศภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้คำแนะนำนักลงทุน โดยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร และหน่วยงานภาครัฐในต่างประเทศให้ทำหน้าที่เป็น Intelligence unit เพื่อสนับสนุนข้อมูล ด้านกฎหมาย จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อนักธุรกิจและบริษัทในต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ติดต่อทำธุรกิจในประเทศนั้นๆ (Approved List) รวมทั้งรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ของการทำธุรกิจกับประเทศต่างๆ

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมกิจกรรมสนับสนุนการขยายเครือข่ายของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทย (LSPs) โดยการสร้างพันธมิตรทางการค้าระหว่าง LSPs ด้วยกัน และระหว่าง LSPs กับเจ้าของสินค้าหรือผู้ส่งออก รวมทั้งจัดหาบริการสนับสนุนโดยเฉพาะบริการประกันภัยสำหรับการขนส่งสินค้าข้ามแดน

ภารกิจที่ 3 การพัฒนาปัจจัยสนับสนุน (Capacity Building and Policy Driving Factors) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับปรุงระบบการพัฒนาและจัดการกำลังคน (Human Resource Development System) เพื่อสนับสนุนการสร้างความเป็นมืออาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก 3 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนการปรับปรุงการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและแนวโน้มการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการสนับสนุนระบบการเรียนการสอนแบบกรณีศึกษา สหกิจศึกษา และทวิภาคีรวมทั้งส่งเสริมงานวิจัยเชิงประยุกต์เพื่อการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรทางธุรกิจสำหรับการค้าชายแดน เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการดำเนินธุรกิจและการค้าที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของการค้าชายแดนในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) และอาเซียน

กลยุทธ์ที่ 3 ผลักดันให้มีการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้กับบุคลากรในสาขาโลจิสติกส์ โดยเฉพาะเร่งพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานและเส้นทางอาชีพของพนักงานขับรถบรรทุกและพนักงานระดับปฏิบัติการของสาขาโลจิสติกส์อื่นๆ เพื่อจูงใจให้แรงงานไหลเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ และมีแรงจูงใจในการยกระดับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีศักดิ์ศรีในอาชีพและคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดี

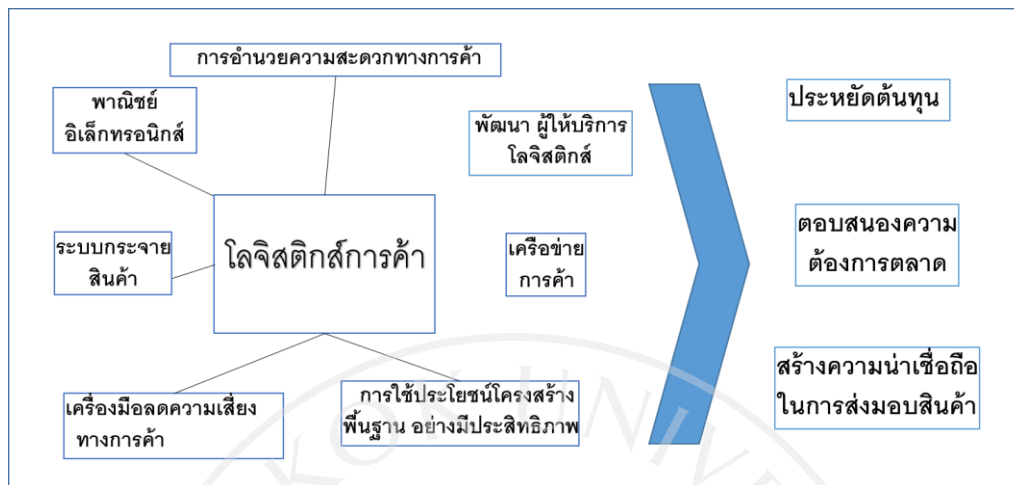
ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาระบบติดตามและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงตนเอง (Monitoring System for Self Improvement) และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร/เครือข่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ โดยมีกลยุทธ์หลัก 2 ประการคือ

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Strategic KPI) การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและระบบการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยให้ภาคเอกชนในฐานะผู้ให้บริการหรือผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ระบบและกลไกการให้บริการของภาครัฐมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ และกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร/เครือข่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (Center for Continuity) ด้วยการ 1). จัดตั้งหน่วยปฏิบัติงานภายใต้ สศช. ในฐานะหน่วยงานกลาง ที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในการขับเคลื่อนการพัฒนาให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และรับผิดชอบหลักในการพัฒนาระบบติดตามประเมินผล สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มหรือจัดตั้งกลุ่มวิชาชีพของภาคเอกชน เพื่อเป็นตัวแทนภาคเอกชนกลุ่มต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ 2). สนับสนุนให้มีการถ่ายโอนภารกิจงานและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของประเทศไทยจากองค์กรภาครัฐไปสู่องค์กรภาคเอกชนใน 10 ปี โดยดำเนินการวางแผนและกำหนด แนวทางการถ่ายโอนภารกิจร่วมกับภาคเอกชนเพื่อให้แนวทาง การพัฒนาสามารถตอบสนองความต้องการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนได้ทันกับสถานการณ์และอย่างมีประสิทธิภาพ 3). เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบขนส่งทุกรูปแบบอย่าง บูรณาการ ให้มีการแบ่งส่วนงานระดับนโยบาย การกำกับดูแล และ การปฏิบัติงานที่ชัดเจน ด้วยการเร่งผลักดันการออก พระราชบัญญัติบริหารการขนส่ง พ.ศ. 2556 ให้มีผลบังคับใช้โดยเร็ว พัฒนากลไกบริหาร/จัดการที่ทำหน้าที่บูรณาการงานและแผนลงทุนที่คาบเกี่ยวหลายหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาการบริหารจัดการของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น สถานีขนส่ง ไอซีดี เขตปลอดอากร เป็นต้น

พร้อมกันนั้น เนตรปรียา ชุมไชโย (2558) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ก็ได้มีการให้บทวิเคราะห์ แนวคิดและแนวทางในเรื่อง การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งสอดคล้องในแนวทางเดียวกันทุกฝ่ายในภาครัฐ ในเรื่องการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ของประเทศ โดยให้แนวคิดว่า ดังนี้

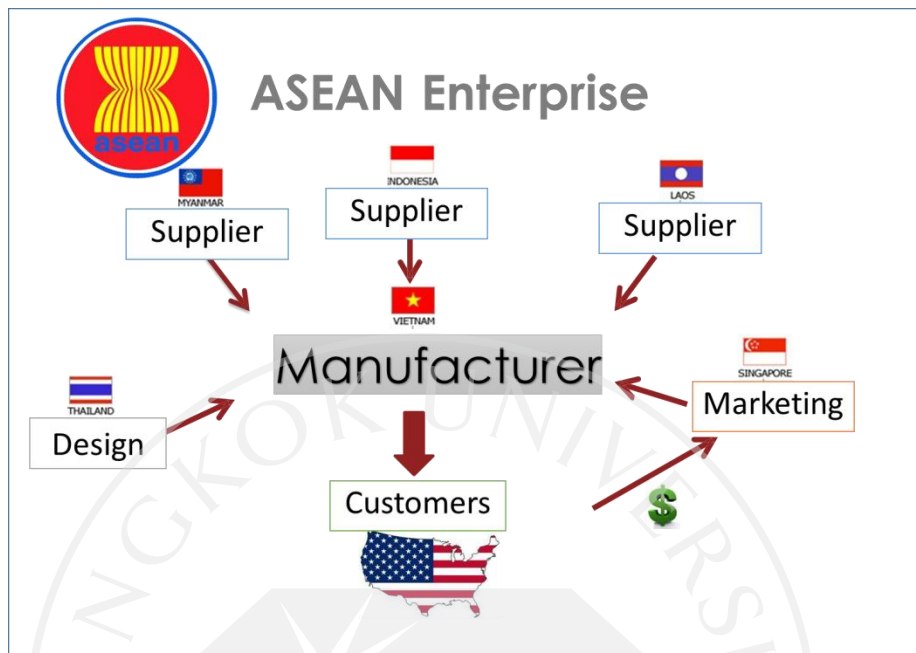
ภาพที่ 2.3: รูปแสดงเกี่ยวกับการโลจิสติกส์การค้ากับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน



ที่มา: เนตรปรียา ชุมไชโย. (2556). *การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. สืบค้นจาก <http://onestopservice.ditp.go.th>.

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ส่งเสริมให้อาเซียนเป็นตลาดเดียวให้ได้ในปี 2015 โดยใช้มาตรการเปิดตลาดบริการโลจิสติกส์ การอำนวยความสะดวกทางการค้า การพัฒนาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการส่งเสริมการเชื่อมต่อบริษัทขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ และส่งเสริมให้อาเซียนเป็นฐานการผลิต มาตรการต่าง ๆ จะจำกัดอยู่เฉพาะโลจิสติกส์สำหรับสินค้าเท่านั้น

ภาพที่ 2.4: รูปแสดงความสัมพันธ์และบทบาทกลุ่มประเทศ AEC



ที่มา: เนตรปรียา ชุมไชโย. (2556). การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. สืบค้นจาก <http://onestopservice.ditp.go.th>.

โอกาสและความท้าทายของโลจิสติกส์ไทย การเปิดเสรีบริการโลจิสติกส์จะส่งผลดีต่อผู้บริโภค และกระตุ้นการแข่งขันด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลดีต่อผู้ที่ขายในตลาดบริการโลจิสติกส์ไปยังตลาดในภูมิภาคอาเซียน ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ (LSP) ของไทยที่อาจได้รับผลกระทบมากคาดว่าจะเป็ กลุ่มบริการโลจิสติกส์ที่ไม่ใช่ขนส่ง ที่ไม่สนใจขยายเครือข่ายการให้บริการไปยังตลาด ในภูมิภาคอาเซียน

ภาคเอกชนไทยต้องปรับปรุงคุณภาพบริการ เทคโนโลยี ฝีมือแรงงาน ลดต้นทุนรวมทั้งพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ภาครัฐควรสนับสนุนการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการไทยเชื่อมโยงกับต่างประเทศ การให้ความรู้และคำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การสนับสนุนการรวมตัวของ ผู้ประกอบการไทย และการส่งเสริมให้คนไทยใช้บริการโลจิสติกส์ของไทยมากขึ้น โดยได้มีวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (SWOT) ในด้านจุดแข็ง คือ 1). ประเทศไทยอยู่ในตำแหน่งที่เป็นศูนย์กลาง การขนส่งของภูมิภาค 2.) มีชายฝั่งทะเลค่อนข้างยาว 3). มีผู้ประกอบการมากมาย 4). มีสาธารณูปโภคพื้นฐานทางบกและทางอากาศที่ครอบคลุมทั่วถึง 5). ผู้ประกอบการไทยมีความชำนาญด้านการ ให้บริการภายในประเทศ 6). ผู้ประกอบการไทยมีการรวมตัวกันเป็น

สมาพันธ์โลจิสติกส์ ในด้านตรงข้ามคือจุดอ่อน มีดังนี้คือ 1). ขาดการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านโลจิสติกส์ 2). มีต้นทุนโลจิสติกส์ สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นคู่แข่ง 3). ระบบการจัดการยังไม่ได้มาตรฐานและ ครบวงจร 3). ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล 4). นโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขาดความชัดเจน/เปลี่ยนแปลงบ่อย 5). ผู้ประกอบการไทยยังขาดความตระหนัก ด้านต้นทุนโลจิสติกส์

ในทำนองเดียวกัน ประเทศไทยก็ยังมีโอกาส ตามการวิเคราะห์ คือ 1). การเป็น AEC ในปี พ.ศ. 2558 จะทำให้ เกิดการ ไหลเวียนของสินค้า เงินทุน แรงงานได้อิสระขึ้น และมีการพัฒนา เครือข่ายการคมนาคมขนส่งระหว่างกันเพื่อประโยชน์ด้านการค้าและการลงทุน 2). รัฐบาลมีนโยบาย ส่งเสริมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ 3). การค้าภายในและต่างประเทศขยายตัวทำให้อุปสงค์บริการ โลจิสติกส์เพิ่มขึ้น 4). เป็น Gateway สำหรับการขนส่งทางถนน สำหรับประเทศจนตอนใต้ 5). มี เส้นทาง(ถนน และรถไฟ) ที่เชื่อมโยง ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจ N-S และ E-W Economic Corridor สร้างโอกาสที่ดีในการ เป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อการขนส่งและ เศรษฐกิจในภูมิภาคและประเทศเพื่อน บ้าน ตามด้านชายแดน 6). ความร่วมมือในระดับอนุภูมิภาคเช่น GMS เป็นปัจจัยที่สำคัญในการ พัฒนาโครงข่ายคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างประเทศ พร้อมกันนั้นก็ยังมีอุปสรรค กล่าวคือ ถูกผลักดัน ให้มีการเปิดเสรี ซึ่งผู้ประกอบการไทยต้องแข่งขันกับต่างชาติ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา

ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการศึกษาในสายอาชีพนี้ ซึ่งธุรกิจโลจิสติกส์ บุคลากรในบางกลุ่มต้องมีการศึกษาและเข้าใจในขั้นตอนการทำงานต่างๆ เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์ในทุกประเภท จะเกี่ยวข้องกับ กฎหมายภายในประเทศ กฎหมายระหว่างประเทศ ตลอดจนกฎระเบียบขั้นตอนต่างๆ ของภาครัฐ แต่เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจด้านนี้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดปัญหาทางการศึกษาที่จะผลิตบุคลากรทางด้านนี้ออกมาเพื่อรองรับการเติบโตได้ทัน การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กันเพศและอายุ ซึ่งผลต่อรายได้และอาชีพ อีกทั้งในด้านอายุ เป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะที่สำคัญที่มีผลกับประสบการณ์ของตัวบุคคล ประกอบกับเพศและอายุเป็นตัวแปรสำคัญของคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีการศึกษาในด้านเพศและอายุ จากการศึกษาในเรื่องนี้ของ ทอแรนซ์ (Tarrance , 1962 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) เรื่องความคิดละเอียดละออ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและ

บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น (Myer & Myer, 1999, p. 5 อ้างใน สุชา จันทรเฒ, 2544)

ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้ว จะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย วิลโล่, โกไธดาบอร์ชาโด และ เยเต้ (Wilo, Goidhaborsadore & Yates, 2002, p.114 และ Mckee, 1962 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ศึกษาพบว่า ผู้ชายมีความสามารถทางการจำรูปทรงสิ่งของได้ แม้ว่าจะตั้งพลิกพลาง ในท่าต่างๆ หรือสามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ ของ Space – form ในจินตนาการได้

ส่วน พาเทล และกอร์ดอน (Patel & Gordon, 1960 อ้างใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ศึกษาพบว่า เด็กหญิงมีแนวโน้มที่จะสามารถคล้อยตามผู้อื่น หรือถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าเด็กชาย สอดคล้องกับการวิจัยของ คิมเบอร์ (Kimber, 1974 อ้างใน สุชา จันทรเฒ, 2544) ที่ศึกษาพบว่า เพศหญิงสามารถรับสารและเลียนแบบพฤติกรรมบุคลิกภาพของผู้อื่นได้ง่ายกว่าเพศชาย ผล การศึกษาและวิจัยของ เบอแนต และโคเฮน (Bennett & Cohen , 1959 อ้างใน สุรางค์ โค้วตระกูล, 2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงยังพบว่า เพศชาย มีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิง แต่เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบ ในด้านความคิดมากกว่าเพศชายซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการรับรู้ข่าวสารและการวิเคราะห์ข้อมูลและ นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตในขั้นต่อไปอีกด้วย

ระดับการศึกษา การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิด ความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร

ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย ชีระภัทร์ เอกผายสวัสดิ์ (2551) ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีความศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

จากคุณลักษณะเพศ และ อายุ ยังต้องสัมพันธ์กันกับด้านการศึกษา ส่งผลต่อมายังรายได้ มีการศึกษาของ ธนิต โสรรัตน์ (2554) ในด้านปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาขีดความสามารถโลจิสติกส์ ได้สรุปปัญหาแนวทางการแก้ไขปัญหาวีว่า 1). การพัฒนาบุคลากรในภาคการผลิตและภาคธุรกิจ ควรจัดเนื้อหาของหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับงานอาชีพด้านโลจิสติกส์ 2). การพัฒนา กำลังคนในภาคการศึกษา เน้นเชิงปริมาณและคุณภาพ 3). การจัดทำหลักสูตรโลจิสติกส์ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกันสนองต่อการทำงานได้จริงในเชิงคุณภาพ 4). ต้องมีศูนย์พัฒนา ศักยภาพของครู-อาจารย์ด้านโลจิสติกส์และส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในสาขา โลจิสติกส์ให้กับ ภาคเอกชน 5). ขาดการเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพ ด้านโลจิสติกส์เฉพาะทางในสาขาต่างๆ ต้องมีการ จัดทำเป็นระบบมาตรฐานอาชีพ

ประกอบกับ โครงการประเมินผลยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศช. (2554 อ้างใน สุวรรณี เรื่องวิทยาโชติ, 2555) ยังมีการศึกษาและเสนอแนวทางแก้ไข ว่าปัญหาโลจิสติกส์ที่ยังต้อง ได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมอีกบางประการใน โลจิสติกส์ ไดเจค (Logistics Digest) ธุรกิจโลจิสติกส์ต้อง แสวงหาค้นพันธุ์ใหม่ คือ 1). บุคลากรด้านโลจิสติกส์ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ 2). การพัฒนาในระยะที่ผ่านมาเน้นด้านปริมาณเป็นหลักแต่ยังขาดการมุ่งเน้นด้าน คุณภาพ 3). หลักสูตรการเรียนการสอน/การฝึกอบรมด้านโลจิสติกส์ในบางหลักสูตรไม่สามารถนำไป ประยุกต์กับปฏิบัติงานจริงได้ 4). ผู้ประกอบการไม่สามารถนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมา ประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของสถานประกอบการได้ สถานประกอบการยัง ไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรโลจิสติกส์ในด้านการปรับให้เงินเดือนที่สูงกว่าบุคลากรด้านอื่น

ในทางเดียวกัน ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553) มีแนวคิดเกี่ยวกับ ความไม่สมดุลของ ตลาดแรงงานไทย มีข้อสรุป เกี่ยวกับความสัมพันธ์เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์และรายได้ ออกมาในรูปแบบแรงงาน ซึ่งมีข้อสรุป สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไข ไว้ดังนี้ ความต้องการ

แรงงาน การขาดแคลนแรงงานและการปรับตัวของ ภาคธุรกิจในปัจจุบัน ภาคธุรกิจส่วนใหญ่จัดหาแรงงานได้ยากขึ้น กลุ่มธุรกิจทั้งในภาพรวมและรายภาคต่างต้องการแรงงานและขาดแคลนแรงงานในกลุ่มแรงงานพื้นฐานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะภาคการผลิตในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย แต่กลับประสบปัญหาความไม่สมดุลของตลาดแรงงานไทย ซึ่งหากภาคการผลิตเหล่านี้จะสะดุดลงจากปัญหาดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ประกอบกับการที่โครงสร้างการผลิตที่พึ่งพาแรงงานพื้นฐานสูง ทำให้การพัฒนาทักษะแรงงานทำได้ยากและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขับเคลื่อนหรือผลักดันนวัตกรรมทางการผลิตและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการผลิตส่งผลต่อการผลักดันผลิตภาพทางการผลิตของประเทศ และกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว และสิ่งที่น่ากังวลอีกประการ คือ ภาคการผลิตยังคงปรับตัวต่อปัญหาการขาดแคลนแรงงานโดยให้ความสำคัญกับการจ้างทำงานล่วงเวลามากกว่าการใช้เครื่องจักรทดแทนกำลังแรงงาน ซึ่งหากจะอาศัยแนวทางการปรับตัวเช่นนี้อาจช่วยบรรเทา ปัญหาได้เพียงระยะสั้นและยังมีข้อจำกัดอีกมาก สาเหตุของปัญหาความต้องการแรงงานและการขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการ

ภาครัฐและภาคเอกชนควรให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว และความสามารถในการแข่งขันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการจ้างงาน การยกระดับค่าจ้างแรงงาน และคุณภาพชีวิตของแรงงานเป็นสำคัญ สถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงวิธีการประเมินและผลการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

โดยมีรายงานการวิจัยที่เกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์ทางการศึกษา เพศ อายุ รายได้ ประสพการณ์วิชาชีพ ของ ระพีพรรณ อดมรัตน์ (2555) ในเรื่องการศึกษากับการกระจายรายได้ มีผลการวิจัยว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับรายได้ คือ ผลิตภาพของแรงงาน จำนวนปีการศึกษา อาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่เทคนิคและผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านต่างๆ ส่วนการกระจายรายได้ บ่งบอกถึงความเหลื่อมล้ำทางรายได้ที่มากน้อย หากพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษา ผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีความเหลื่อมล้ำทางรายได้น้อยที่สุด

ประกอบกับมีผลงานวิจัยที่สนับสนุนในด้านนี้ของ พิณสุตา สิริธรรังศรี (2559) ในหัวข้อภาพการศึกษาไทยในอนาคต 10-20 ปี ได้ให้ความคิดเห็นข้อเสนอเพื่อพัฒนาการศึกษาไทยในงานวิจัยไว้ดังนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการศึกษาไทยใน 10-20 ปีข้างหน้า เพื่อการพัฒนาคนไทยให้เป็นคนไทยที่พึงประสงค์ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ได้อย่างรู้เท่าทันและยั่งยืน จึงควรปรับปรุงและพัฒนาการศึกษาทั้งระบบนับจากนี้เป็นต้นไป เพื่อให้การศึกษาเข้มแข็งในอีก 10-20 ปีข้างหน้า เป็นฐานการพัฒนาคนไทยและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนในที่สุด เป็น 2 ระยะ ดังนี้ คือ ระยะ

เร่งด่วนที่เกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การปฏิรูปการศึกษา และระยะยาวที่เกี่ยวกับ ปรับระบบการบริหารและการจัดการศึกษา ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำหรับ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เปลี่ยนเป็นสถานศึกษาในกำกับรัฐ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพความเข้มแข็งของการอุดมศึกษา และลดภาระงบประมาณของรัฐ ยกเว้นสถานศึกษาที่จัดตั้งเพื่อสนองความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน ที่ยังคงต้องการความช่วยเหลือจากรัฐค่อนข้างมาก

อีกทั้งยังมีผลงานวิจัยออกมาอย่างต่อเนื่อง ของสำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2553) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา รายได้ เพศ อายุ ว่า คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับชีวิตการทำงานในระดับมาก คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับชีวิตครอบครัว ในระดับมากที่สุด คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ยกเว้นปัญหาเกี่ยวกับเสียงจากยานพาหนะ ซึ่งมีปัญหาในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและความเครียด ตัวอย่างส่วนใหญ่มีสุขภาพอยู่ใน ระดับค่อนข้างดี ในรอบปีผ่านมาส่วนใหญ่เคยเจ็บป่วยเล็กน้อย แต่ยังไม่เคยเจ็บป่วยจนต้องเข้ารักษาตัวในสถานพยาบาล และไม่มีโรคประจำตัว สำหรับ ภาวะความเครียดนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีอาการผิดปกติที่บ่งบอกถึงความเครียด คุณภาพชีวิตด้านชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสินค้าประเภทอาหารมีราคาค่อนข้างแพง แต่ก็มี ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ส่วนเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เห็นว่า ชีวิตและทรัพย์สินของตนยังมีความปลอดภัยในระดับค่อนข้างน้อย

2.2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะธุรกิจโลกาภิวัตน์ ที่มีการปรับเปลี่ยน และหรือ การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งเป็นผลกระทบต่อเนื่องจากตัวแปรแรก ที่เป็นทางด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งหากการศึกษาไม่สัมพันธ์กันกับ สายอาชีพ และรายได้ อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ได้รับการศึกษาในแนวทางที่ถูกต้อง และตรงในสายอาชีพ มีแนวคิดต่างๆ ดังนี้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้อ้างถึงแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือทฤษฎีของ เมอร์เลย์ (Mosley, 1997, p. 133 และ Bass, 1985 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544) โดยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และมีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจ เป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ลักษณะคือ 1). ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนกรที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนกรเสริมแรงตามสถานการณ์ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก ภาวะผู้นำการ

แลกเปลี่ยนประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้ การให้รางวัลตามสถานการณ์ ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และให้รางวัล (ภายนอก) เป็นการตอบแทน การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ เป็นการบริหารให้เป็นไปตามสภาพเดิมไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวจนกว่ามีอะไรผิดพลาดหรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งการให้รางวัลก็จะเป็นไปในทางลบ การบริหารวางเฉยแบบเชิงรุก ผู้นำจะทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ ผู้นำจึงคอยมักสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม และช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว 2). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์กร จูงใจผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของตนเอง ของพรรคพวกให้เขามองเห็นประโยชน์ต่อกลุ่มองค์กรและสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า 4I's คือ 2.1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หรือการมีคุณลักษณะพิเศษ (Idealized Influence of Charisma Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้เกิดผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา 2.2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องของงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีมงานให้มีชีวิตชีวา ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่น และความความตั้งใจต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร 2.3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงการที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน การเปลี่ยนกรอบการมองปัญหาและการเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆ ด้วยวิถีทางแบบใหม่ๆ 2.4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ชและเป็นที่ปรึกษาของผู้ตามแต่ละคน 3). ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรม ของทั้งผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งผู้นำและผู้ตาม อำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพเดิม สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น หรือยกระดับการ

พัฒนาจริยธรรมซึ่งภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamic) ซึ่งจะพัฒนาเป็นภาวะผู้นำแบบจริยธรรมต่อไป

ในด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะที่เหมาะสมกับธุรกิจทางด้านโลจิสติกส์นี้ สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2555) และ บล็อก โลจิสติกส์ พีเพิล (Blog Logistics People (2558) ในหัวข้อ 4 คุณลักษณะของ Logistics People ได้กล่าวว่าคุณลักษณะนักบริหารโลจิสติกส์มืออาชีพไว้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึง คุณสมบัติที่พึงมีของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหารโลจิสติกส์ ไว้ คือ ต้องมีความรู้ (Knowledge) ในที่นี้ ก็คือ จะต้องรู้จักกรรมของโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรม นับตั้งแต่นำเข้าวัตถุดิบไปจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งการเรียนจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยนั้น ถือว่าได้รับความรู้เบื้องต้นในระดับหนึ่ง แต่การเป็นมืออาชีพนั้น ถือว่ายังไม่เพียงพอ โดยแหล่งที่มาของความรู้ นั้น ได้แก่ อบรมเรียนตามหลักสูตร อบรมรวมสัมมนา ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง ศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นผู้รู้ในวงการ เป็นต้น อีกทั้งยังต้องมีทักษะ (Skills) จะต้องมีความรู้ทักษะการบริหารจัดการ (Management Skills) ประกอบด้วย 1). มีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ (Vision and Strategy) โดยต้องมีสายตากว้างไกลมองไปในโลกอนาคตด้านโลจิสติกส์ว่าจะต้องวางกลยุทธ์ระดับธุรกิจให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน 2). มีการบูรณาการ (Integration) ศาสตร์ด้านโลจิสติกส์ไม่ได้มองทางด้านกายภาพเท่านั้น จะต้องมีการใช้ทั้งศาสตร์และศิลปผสมผสานกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตลาด การเงิน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น 3). การเป็นผู้นำ (Leadership) จะต้องริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ๆ กล้าที่จะคิดทำ และนำไปบังคับบัญชาปฏิบัติตาม 4). การประสานงาน (Collaboration) ซึ่งเรียกได้ว่า ต้องเป็นผู้ประสานสิบทิศภายในองค์กร โดยจะต้องพบปะติดต่อกันระหว่างแผนกหรือต่างแผนก เพื่อการส่งต่อของงานจะได้ไม่ติดขัด 5). การสื่อสาร (Communication) การพูดคุยสั่งการภายในแผนกหรือต่างแผนกต่างฝ่ายให้เกิดความราบรื่นนั้น คำพูด โทนเสียง น้ำเสียง เป็นสิ่งสำคัญ 6). การบริหารและจัดทำงบประมาณ (Budget Management) ในเรื่องนี้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ องค์กรบางแห่งให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นตลอดการทำงานหรือโครงการ ดังนั้น การประมาณการเงินที่จะต้องใช้จ่ายและบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจะต้องมีหลักฐานทางการเงินด้วย 7). การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) จะต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในให้สอดคล้องกับภายนอกด้วย ซึ่งการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในประกอบด้วย พนักงาน โครงสร้างองค์กร เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น ส่วนการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายนอก ได้แก่ ราคาน้ำมัน คู่แข่งขัน ตลาด ลูกค้า เป็นต้น และสุดท้ายคือ 8). เป็นผู้ให้คำแนะนำ (Coaching) มิใช่เป็นเพียงผู้ออกคำสั่ง หรือสั่งการ แต่จะต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ ซึ่งจะสามารถจัดปัญหาและอุปสรรคของการทำงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้น ยังต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 ประการคือ

- 1). ความรับผิดชอบ (Accountability) หากเป็นผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพจริงๆ จะต้องแสดง ความเป็นที่รับผิดชอบต่อตนเองหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2). กล้าแสดงออกเชิงบวก (Assertiveness) การแสดงความคิดเห็นนั้นอยู่บนพื้นฐานเชิงสร้างสรรค์
- 3). การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 4). การควบคุมตนเอง (Self-Control) โดยเฉพาะทางด้านอารมณ์ จะต้องหนักแน่น และทำงานภายใต้ ภาวะความกดดันได้เป็นอย่างดี
- 5). มุ่งผลสำเร็จ (Result Orientation) ต้องเห็นถึงความสำเร็จของงานมากกว่า มุ่งแต่ผลประโยชน์ส่วนตน
- 6). การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation Management) ก็คือหลักประชาธิปไตยนั่นเอง คือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นที่ดีนั้นนำไปปรับปรุงการทำงาน หากได้ผลตามที่คาดหวังไว้ ควรมีรางวัลให้เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ
- 7). มีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) พุดง่ายๆ ก็คือ สามารถพูดคุยกับบุคคลได้ทุกระดับตั้งแต่พนักงานระดับล่างไปจนถึงผู้บริหารสูงสุด รวมทั้งอาจปรึกษาอาศัยที่ดีด้วย
- 8). มีความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)
- 9). การเรียนรู้ตลอดเวลา (Continuous Learning) จะต้องแสวงหาความรู้ปรับปรุงตนเองให้เกิดความรู้ทันกับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงของศาสตร์โลจิสติกส์อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามยังต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในลักษณะ Lean Logistics คือ กำจัดความสูญเปล่า เช่น อะไรก็ตามที่เพิ่มเวลาเพิ่มค่าใช้จ่ายโดยปราศจากการเพิ่มกำไร เป็นต้น

และยังมีแนวคิดที่แตกต่างออกไป กรณีทักษะภาวะผู้นำทางธุรกิจโลจิสติกส์ สราวุธ จันทร์สุวรรณ (2011) ในหัวข้อ 10 ทักษะจำเป็นสำหรับนักการจัดการโลจิสติกส์ ไว้ดังนี้ คือ คุณสมบัติเชิงบุคลิกภาพที่เน้นการมีคุณธรรมนำใจ (Personal Integrity) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Managing Client Relationships) ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (Cost Control) ความสามารถในการวางแผน (Ability to Plan) ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน (Effective Written Communication) แรงจูงใจภายในตนเอง (Self-Motivation) การจัดการด้านการเงิน (Financial Management) ความมีคุณธรรมและจริยธรรม (Ethical Behavior) และ การสื่อสารด้านวจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ (Effective Verbal Communication) อาทิ การเจรจาและการบริหารจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น

โดย โลจิสติกส์ แม็ค (2554) เผยแพร่บทความในหัวข้อ ธุรกิจโลจิสติกส์เป็นเรื่องการใช้สมองมากกว่าใช้แรงกล่าว่าในเรื่องราวการพัฒนาพฤติกรรม ว่า ต้องเปิดตัวและเปิดใจ พัฒนาตัวเอง บริษัทต่างชาติๆ หลายบริษัทที่มีชื่อเสียงในด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยจนประสบผลสำเร็จ ไม่ได้นำทรัพยากรเชิงโลจิสติกส์เข้ามาในประเทศไทย นำมาเพียงระบบการจัดการและเงินที่นำมาใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรเชิงโลจิสติกส์ เช่น รถขนส่ง และคลังสินค้า แม้กระทั่งพนักงานยังสรรหาในประเทศไทย เพราะระบบที่นำมาติดตั้งนั้นมิได้มีการฝึกอบรมให้พร้อม

แต่ได้มีไม่ได้พัฒนาตามเขาไป ยิ่งเป็นธุรกิจที่เป็นโลกาภิวัตน์แล้ว ทรัพยากรเชิงโลจิสติกส์พวก รถบรรทุก คลังสินค้าและที่ดิน สิ่งที่เราติดตัวไปขายได้ทั่วโลก คือ ภูมิปัญญา วิธีการที่เป็นระบบการทำงานต่างๆ ซึ่งสามารถนำไปติดตั้งที่ไหนก็ได้เพื่อให้เกิดการดำเนินงานประเทศอื่นๆ

ได้มีงานวิจัยที่มีผลการวิจัยเกี่ยวกับทางด้านผู้นำ โดย อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน กล่าวผลสรุปการวิจัยว่า องค์การในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา รวมถึงความท้าทายในการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการแข่งขันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา องค์การต่างๆ ที่มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง องค์การมีความจำเป็นต้องปรับตัว องค์การต้องสร้างบุคลากรและผู้บริหารในระดับต่างๆ ให้มีภาวะผู้นำที่เก่งและดี เพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ ผู้นำจำเป็นต้องมีคุณสมบัติ ประการแรก เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ เพื่อหาเส้นทางที่ดีที่สุดให้กับองค์การ ประการที่สอง ผู้นำต้องมีทักษะการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ 1). การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความมั่นใจในการที่จะเอาชนะอุปสรรค และมุ่งสู่เป้าหมาย สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน รวมถึงการสร้างใจให้กับผู้ร่วมงาน 2). การสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ร่วมงานมีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน ที่ดีและคิดเชิงบวก เพื่อเห็นภาพที่ดีขององค์การ ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานเสียผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม 3) การกระตุ้นทางปัญญา ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานรู้จักวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลสนับสนุน และเห็นแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา รวมถึงการให้อิสระทางความคิดและสนับสนุนวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม 4). การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและพัฒนาจุดด้อยของตนเองอยู่เสมอ ประการที่สาม ผู้นำต้องมีหน้าที่ในการปรับเปลี่ยน จัดวางและใช้ทรัพยากรในองค์การได้เหมาะสม และประการสุดท้าย คือ การสร้างเสริมพลังอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการสร้างกระบวนการที่ทำให้บุคลากรในองค์การได้ดึงเอาความสามารถของตนออกมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีคุณสมบัติเป็นแบบอย่างที่ดีตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็จะนำองค์การก้าวข้ามการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ความมุ่งหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความผาสุกในองค์การซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน

โดยมีงานวิจัยในประเด็นด้านนี้ ของ กาญจนา ทองทัตย์ (2554) การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ ได้สรุปว่า ผลการวิจัย พบว่า เป็นพนักงานแผนกบุคลากรหรือแผนกที่มีความเกี่ยวข้อง มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี เป็นสถาน

ประกอบการขนาดใหญ่ มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน และเปิดดำเนินการมากกว่า 10 ปี ความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังโดยภาพรวมเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากระดับความสำคัญ เกณฑ์ความสำคัญมากเรียงตามลำดับคือ การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมการขนส่ง การประเมินความต้องการของลูกค้า การจัดซื้อ การบริการลูกค้า การบริหารคลังสินค้า การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ การเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ซึ่งความต้องการบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปรากฏผลว่า กลุ่มอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในนิคมอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์ว่า งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมทั้ง 5 ประเภท คือ อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยนต์ อุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ข้อมูลความต้องการบุคลากรโลจิสติกส์เป็นไปในทิศทางเดียวกันเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยที่ได้ คือ ทุกๆ กลุ่มอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับกิจกรรมโลจิสติกส์มากที่สุด

ในอีกมุมมองหนึ่ง ของ สุพิรยา งามเลิศ และวีระศักดิ์ ศิริกุล (2558) การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า ได้มีผลงานวิจัยบางกลุ่มที่มีพฤติกรรมคล้ายกันและธุรกิจโลจิสติกส์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พบว่าสาเหตุของปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจาก ประเด็นแรก การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แต่ละส่วนงานมีการทำงานเฉพาะในส่วนที่ตัวเองรับผิดชอบเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ขาดความมุ่งมั่น ขาดการทุ่มเทที่จะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ขาดความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงาน แนวทางการทำงานมักจะมาจากผู้บริหารระดับสูงหรือพนักงานคนเดิม ๆ เพียงไม่กี่กลุ่ม จึงทำให้เกิดปัญหาพนักงานภายในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดีจึงทำให้เกิดจากความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน พนักงานแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างคิดกันไปเอง ประเด็นที่สอง การสื่อสารแบบการสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) ทำให้เกิดจากความไม่เข้าใจกันพนักงานแต่ละหน่วยงานจะสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลของตนแต่ฝ่ายเดียว แต่ละแผนกและแต่ละฝ่ายไม่มีการประชุมร่วมกัน ทุกฝ่ายไม่มีการประชุมแบ่งปันข้อมูลข่าวสารของแต่ละฝ่ายให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับทราบ แต่ละฝ่ายมีการตัดสินใจในแผนกของตนเองโดยไม่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายที่มีผลกระทบกับการตัดสินใจนั้นๆ ทำให้เกิดปัญหาแยกย่อยไปตามรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ตัวอย่างเช่น ฝ่ายขายรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าโดยไม่ปรึกษากับฝ่ายวางแผนและฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคลรับพนักงานที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่ว่าง ฝ่ายวางแผนไม่ตรวจสอบจำนวนสินค้าจริงก่อนนัดส่งมอบสินค้า เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรง และทำให้บริษัทเกิดปัญหาส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าช้ากว่ากำหนดเป็นเวลาดูติดต่อกันหลายเดือน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Activities) ซึ่ง คำนาย อภิปริชญาสกุล (2557) กล่าวว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ในแต่ละบริษัทมีการประยุกต์ใช้ในระดับที่แตกต่างกัน บางบริษัทให้ความสนใจในส่วนใดส่วนหนึ่งของโลจิสติกส์ บางบริษัทก็ดำเนินการโดยครบถ้วนซึ่งมีหลายกิจกรรมด้านโลจิสติกส์สามารถอธิบายรายละเอียดได้จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้เพื่อช่วยในการวิเคราะห์คือ นำกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Activities) มาช่วยเพื่อช่วยตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพราะกิจกรรมโลจิสติกส์ครอบคลุมทุกกิจกรรมที่ทำให้เกิดปัญหาการสอบบมอบสินค้าล่าช้า ผู้วิจัยได้หยิบเอากิจกรรมโลจิสติกส์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัญหานี้ มาใช้เท่านั้นโดยเริ่มจาก 1). การให้บริการลูกค้า (Customer Services) เป้าหมาย คือต้องการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ การให้บริการลูกค้าไม่ใช่เป็นเพียงแค่กิจกรรม แต่เป็นผลกระทบต่อกิจกรรมอื่นของโลจิสติกส์ด้วย ทุกครั้งที่มีการตัดสินใจเกี่ยวกับคำสั่งซื้อจะต้องมีการประชุมปรึกษาหารือกับทุกแผนกภายในองค์กรเพื่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด 2). การจัดการคำสั่งซื้อ (Order Processing) กิจกรรมนี้จะจัดการเกี่ยวกับคำสั่งซื้อของลูกค้า การตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการในกระบวนการและการให้ความมั่นใจในการจัดส่งให้ลูกค้า มีส่วนสำคัญต่อรอบเวลาในการสั่งซื้อ (Lead Time) การจัดส่ง (จากวันที่รับคำสั่งซื้อลูกค้า จนถึงวันที่สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า) กิจกรรมนี้ถือเป็นหัวใจหลักอันหนึ่งขององค์กร เพราะถ้าองค์กรบริหารคำสั่งซื้อไม่ดี รับคำสั่งซื้อ (Order) มากเกินไปจะส่งผลกระทบกับทุกหน่วยงานและอาจทำให้เกิดต้นทุนสูญเปล่าได้ ในทางกลับกันถ้ารับคำสั่งซื้อ (Order) น้อยกว่ากำลังการผลิตขององค์กร ก็จะทำให้เกิดผลเสีย เช่น พนักงานว่างงานไม่มีงานทำ เครื่องจักรเดินแบบไม่ต่อเนื่องส่งผลเสียกับเครื่องจักรอาจเกิด Dow Time ได้ 3). อะไหล่ชิ้นส่วน และการสนับสนุนการบริการ (Part and Services Support) กิจกรรมโลจิสติกส์ไม่ได้เกี่ยวข้องเฉพาะสินค้าสำเร็จรูป แต่รวมถึงการสนับสนุนชิ้นส่วนอะไหล่และการบริการซ่อม กำลังการผลิตสินค้าจะไม่ดีถ้าปราศจากอะไหล่เพื่อทำการซ่อม ถ้าแผนกซ่อมบำรุงวางแผนในการสั่งซื้ออะไหล่เครื่องจักรที่สึกหรอเร็วกว่าแผนกซ่อมบำรุง และอะไหล่บางชนิดต้องนำเข้าจากต่างประเทศ หรือใช้เวลาในการส่งนานเกิน 1 เดือน ควรมี Safety Stock เพื่อป้องกันปัญหาเครื่องจักรหยุดเดิน เนื่องจากอะไหล่จากต่างประเทศ และการสั่งซื้ออะไหล่ทุกครั้งจะต้องสั่งให้สอดคล้องกับแผนการซ่อมบำรุง เพื่อให้การซ่อมบำรุงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ ลดปัญหาการเกิด Down Time ในระยะยาวได้ 4). คลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehouse and Storage) การจัดการคลังสินค้า เป็นการบูรณาการทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้ดำเนินกิจการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้า 5). การจัดซื้อ (Purchasing หรือ Procurement) การจัดซื้อเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกแหล่งจัดซื้อ จัดจ้าง เวลาในการจัดซื้อ การว่าจ้าง รวมถึงปริมาณที่จะจัดซื้อ กิจกรรมนี้เกี่ยวข้องกับต้นทุนโลจิสติกส์ และมีความสำคัญต่อบริษัท เพราะการมีระบบการบริหารการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ และมีการไหลต่อเนื่อง

ทั้งในสายการผลิตและการกระจายสินค้า มีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาการส่งมอบสินค้าล่าช้าได้ 6). การวางแผนการผลิต (Production Planning) การวางแผนการผลิตจะเกี่ยวกับการดำเนินงานทั้งหมดของบริษัทตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การวางแผนดำเนินงาน การจัดทำตารางผลิตรวม โดยเริ่มจากค่าพยากรณ์และการสั่งซื้อจากลูกค้าจะถูกนำมาจัดเป็นแผนการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การวางแผนจะเกี่ยวข้องกับเวลาในการผลิตของสินค้า ฝ่ายผลิตจะต้องวางแผนเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าวัสดุในการผลิตมีอย่างเพียงพอ ซึ่งอาจจะนำเอาระบบ Just in time เข้ามาใช้ในการบริหารการส่งมอบและบริหารสต็อกสินค้า นำเอาระบบการส่งมอบแบบกึ่งมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวางแผนผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าโดยยึดการผลิตภายใต้ความต้องการของลูกค้าที่เรียกว่า Demand Driven หรือ Customer Center และ 7). การพยากรณ์อุปสงค์ (Demand Forecasting) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายในองค์กร โดยฝ่ายการตลาดเป็นฝ่ายแรกที่เกี่ยวข้องในการพยากรณ์ยอดขาย กิจกรรมการโฆษณา กลยุทธ์การกำหนดราคา การผลักดันยอดขาย การพยากรณ์อุปสงค์ จะใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตารางการผลิต การวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning-MRP) และการจัดส่งแบบทันเวลาพอดี (JIT) ฝ่ายขายจะต้องติดต่อประสานงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง เพื่อให้ทันต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว ถูกต้อง และควรนำเอาระบบ Electronic Data Interchange: EDI มาใช้ภายในแผนกขาย จัดซื้อ วางแผน ผลิต คลังสินค้า เพื่อรวมกันในการกำหนดแผนการผลิตสินค้าที่มีประสิทธิภาพ

จากผลวิจัยดังกล่าวได้ให้ข้อสังเกต ที่นอกเหนือแนวทางการแก้ไขปัญหามาไว้ว่า นอกจากกิจกรรมโลจิสติกส์แล้ว ทฤษฎีแนวคิดการพัฒนางานองค์กร โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยังสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการส่งมอบสินค้าล่าช้าได้ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานภายในองค์กร เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ถ้าพนักงานมีความพร้อม มีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิผล การบริหารทรัพยากรมนุษย์เริ่มจากการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดงาน หรือออกแบบงานการวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผล พนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย ทั้งนี้ พนักงานจะต้องมีความเหมาะสมทั้งในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะการทำงาน ทักษะคน บุคลิกภาพ และการที่พนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และธุรกิจนั้น ๆ อย่างแท้จริง

ในทางเดียวกันมีงานวิจัยที่สอดคล้องกัน โดย สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2556) การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์และความพึงพอใจ มีผลการวิจัยทางด้านบุคลากร คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความ

คิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานสามารถให้คำแนะนำ พนักงานมีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการทุกการบริการ พนักงานมีความรู้และสามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่พอใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างจากระดับความรู้การศึกษาของพนักงาน ความแตกต่างจากพนักงานบ้างกลุ่มมาจากบริษัทผู้จัดหาภายนอก และพนักงานบางกลุ่มไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ สำหรับเรื่องการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ดี การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านภูมิทัศน์ ด้านบริการ ด้านพนักงานการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในทางเดียวกัน บริษัท เอชอาร์ คอร์เนอร์ จำกัด (HR Center Co.,Ltd 2015/2016) ในหัวข้อ Salary and Benefits Survey HR Benchmark in Thailand มีผลการวิจัยว่า ในด้านการพัฒนาบุคลากร (HRD) ประเด็นที่มักพบว่าเป็นปัญหาในเรื่องนี้คือ การเชื่อมโยงระบบที่พัฒนาบุคลากรให้เข้ากับการบริหารองค์กร ร้อยละ 47.99 และการฝึกอบรมยังคงเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานเหมือนปีที่ผ่านมา

2.2.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการบริหาร กิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญหลักส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรโดยตรงในด้านต้นทุน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนธุรกิจ โลจิสติกส์เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งนอกจากมาตรฐานต่างๆ ที่แต่ละองค์กรจะปฏิบัติเพื่อเพิ่มศักยภาพความน่าเชื่อถือ เช่น ISO9001 เป็นต้นแล้วนั้น โดยทั่วไปมาตรฐานที่ใช้กันเกือบในทุกองค์กรคือ PDCA ที่เป็นไปตามหลักของทฤษฎีของ เดมมิ่ง (Deming อ้างใน สุธาสินี โพธิจันทร์, 2558) มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกๆสาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ พีดีซีเอ PDCA หรือ Deming Cycle คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผน เพื่อเลือกปัญหา ตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหา และวางแผนแก้ปัญหา D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหตามแนวทางที่วางไว้ C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล และ A (Action) คือ การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

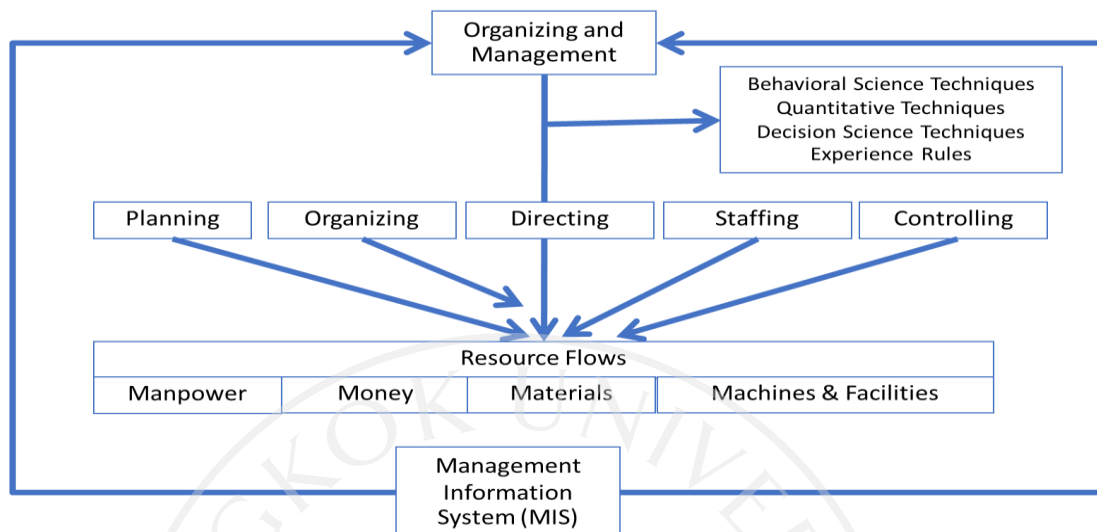
ซึ่งข้อดี ของ PDCA มีอยู่หลายประการ ดังนี้คือ ประการแรก การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน ป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ ประการที่สอง การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม ประการที่สาม การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ

หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และประการสุดท้ายคือ การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

การนำวงจร PDCA ไปใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล ต้องมีการปฏิบัติในทุกๆ ระดับการปฏิบัติงาน โดยแบ่งไปตามศักยภาพของระดับตำแหน่งงาน กล่าวคือ Plan ต้องให้ผู้บริหารกำหนดแผนงานร่วมกับพนักงานทุกระดับ Do ต้องเป็นพนักงานนำไปปฏิบัติตามแผนงานโดยได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน Check ตรวจสอบเพื่อค้นหาปัญหาข้างเคียงและวิธีแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด Act กำหนดวิธีแก้ไขเป็นมาตรฐานเพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้สะดวก

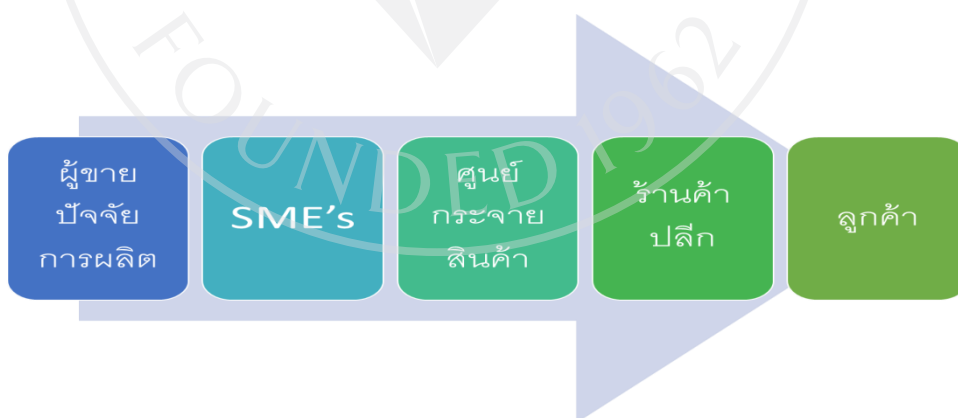
สอดคล้องกับ สมชาย คุ่มพล (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการกิจกรรมด้านธุรกิจ โลจิสติกส์ในงานเฉพาะทาง ไว้ในหัวข้อ การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์ ไว้ว่า วิธีการจัดส่งสินค้าถึงผู้ซื้อ โดยได้ให้บริการอย่างดีเยี่ยมนั้น ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องเร่งสร้างระบบการจัดส่งที่ดี และมีประสิทธิภาพ และคล่องตัวในการดำเนินการต่างๆ เพื่อช่วยลดภาระในการลงทุนขององค์กรให้อยู่ในระดับต่ำ จาก การวิจัยเรื่อง ต้นทุนโลจิสติกส์ ของประเทศไทย จะตกอยู่ประมาณเฉลี่ย ร้อยละ 30 ดังนั้นผู้บริหาร องค์กร ธุรกิจโลจิสติกส์ จะต้องใช้เทคนิคการบริหารจัดการการส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพ หนึ่งใน ปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ การวิเคราะห์เส้นทางขนส่ง ซึ่งหากกล่าวในด้านกระบวนการแล้ว เครื่องมือสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนในด้านกระบวนการนั้น คือ เทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อ ต้นทุนโลจิสติกส์ ซึ่งต้องพัฒนาควบคู่กันไปกับกระบวนการ

ภาพที่ 2.5: รูปแสดงความสัมพันธ์ด้านทรัพยากร



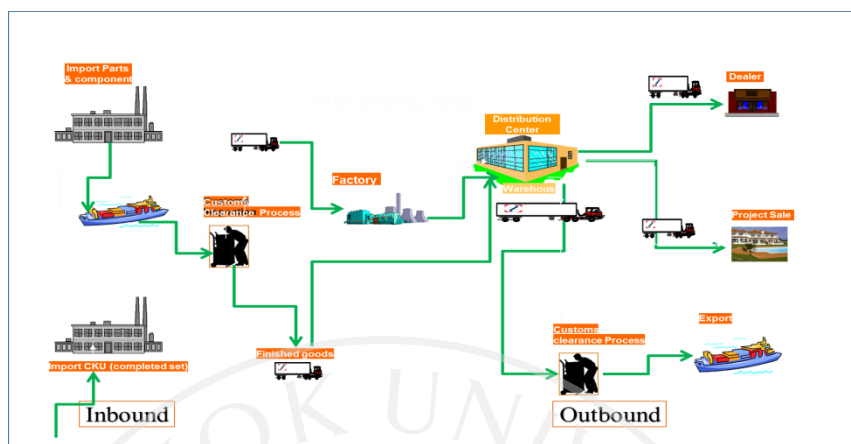
ที่มา: สมชาย คุ่มพูล. (2554). *การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์ Information Management for Logistics*. สืบค้นจาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/>.

ภาพที่ 2.6: รูปแสดงองค์ประกอบหลักของโลจิสติกส์



ที่มา: สมชาย คุ่มพูล. (2554). *การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์ Information Management for Logistics*. สืบค้นจาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/>.

ภาพที่ 2.7: รูปแสดงความสัมพันธ์ Logistics Flow



ที่มา: สมชาย คุ่มพูล. (2554). *การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์ Information Management for Logistics*. สืบค้นจาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/>.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2555) ได้เล็งเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและเทคโนโลยี ได้กล่าวไว้บทความหัวข้อ การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานโลจิสติกส์ ได้สรุปไว้ว่า ความพร้อมของพลังในการประมวลผลต้นทุนต่ำได้ก่อให้เกิด พัฒนาการสำคัญในศาสตร์ของการจัดการโลจิสติกส์ ความสามารถในการจัดการข้อมูลปริมาณมหาศาล อย่างรวดเร็วและแม่นยำในช่วง 35 ปีที่ผ่านมาได้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำธุรกิจเกือบจะเรียกได้ว่าทั้งหมด เทคโนโลยีเหล่านี้เป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่สอง ความสามารถในการส่ง ข้อมูลระหว่างคู่ค้าในโซ่อุปทานผ่านทางระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำมาใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้นเรื่อยๆ ในบริษัทต่างๆ ความสามารถที่ทำให้ฝูงชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เป็น สิ่งที่ถูกประยกายกระแสการซื้อสินค้าจากบ้านหรือสำนักงาน และยังไมรวมถึงการใช้อีเมลเป็นหนทางในการสื่อสารกับเพื่อนและเพื่อนรวมธุรกิจทั่วโลก ระบบสารสนเทศและระบบสื่อสารรวมกับฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง ที่ถูกนำมาใช้ในการจัดการโซ่อุปทานจะช่วยให้หลายบทบาทด้วยกัน อาจจะช่วยเหลือ กระบวนการตัดสินใจ ช่วยปฏิบัติการติดตามและควบคุม สร้างระบบด้วยแบบจำลอง จัดเก็บและ ประมวลผลข้อมูล และช่วยเหลือในการสื่อสารระหว่างบุคคล บริษัท และเครื่องจักร ในบทนี้ได้มีจะศึกษาถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในกิจกรรมโลจิสติกส์และในโซ่อุปทานโดยจะเริ่มศึกษา ตามลำดับดังนี้คือ ในส่วนแรกได้มีจะเริ่มแนะนำถึงบทบาทของเทคโนโลยี

ในทำนองเดียวกัน ธุรกิจโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ความสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมให้ร้อยต่อกันเป็นห่วงโซ่ไปได้อย่างราบรื่นเท่าใด ก็จะประสบความสำเร็จมากเท่านั้น และเมื่อองค์กรประสบ

ความสำเร็จมากเท่าใด ก็หมายถึงความสามารถขององค์กรในการแข่งขันเท่านั้น โดย ไพฑูรย์ กำลังดี (2557) ได้กล่าวว่า ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานโลจิสติกส์ ในหัวข้อ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ไว้ว่า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery) การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow) การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด (Market Demand) ลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าและการดูแลและขนส่งสินค้า (Cargoes Handling & Carriage Cost) เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน (Core Competitiveness) ซึ่งภาครัฐก็ได้ให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์เป็นอย่างยิ่ง และได้มีการจัดตั้งหน่วยงานทางด้านโลจิสติกส์ขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อทำการศึกษาและพัฒนาในระดับประเทศ ดังเห็นได้ใน สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) ก็ได้ออกแนวทางทฤษฎีเกี่ยวกับงาน โลจิสติกส์ ในหัวข้อ เครื่องมือการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยมี Model เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรียกว่า SCOR Model คือ Plan Source Make Delivery Return Enable โดยอธิบายได้ว่า กระบวนการพื้นฐานในโซ่อุปทาน ประกอบไปด้วย Plan กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโซ่อุปทาน ทั้งการวางแผนการสั่งซื้อ การผลิต การส่งมอบ และการรับคืน Source กระบวนการที่ใช้ในการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการที่ได้วางแผนไว้ Make กระบวนการที่แปลงสินค้าให้อยู่ในรูปพร้อมจำหน่าย (Final State) ให้สอดคล้องตามความต้องการที่ได้วางแผนไว้ Delivery กระบวนการจัดส่งสินค้าหรือบริการ รวมทั้งการจัดการคำสั่งซื้อ การจัดการการขนส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง Return กระบวนการเกี่ยวกับการรับประกันสินค้า การรับคำร้องเรียนจากลูกค้า การวางแผนงาน รวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง Enable กระบวนการจัดเตรียมกฎข้อบังคับในการดำเนินการหรือประกอบธุรกิจ การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล โดยกระบวนการจะนำมาใช้ในทุกๆ กิจกรรมทั้ง 13 กิจกรรมของโลจิสติกส์นั้น ตามทฤษฎีของ โดลเลส และสต็อก (Douglas & Stock, 2001 อ้างใน สุวีณา ธีระธรรม, 2555) กล่าวว่ากิจกรรมโลจิสติกส์แบ่งออกเป็น 2 หลักคือ มีกิจกรรม 8 กิจกรรมหลัก รวมเป็นห่วงโซ่ 13 กิจกรรมโลจิสติกส์ ดังนี้

1. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communication) การสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในทุกกิจกรรมของโลจิสติกส์ แต่ละกิจกรรมจะมีการให้ข้อมูล มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในโลจิสติกส์ ข้อมูลเหล่านั้นจะถูกส่งผ่านช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดการส่งวัตถุดิบ ผู้จัดการจำหน่าย และลูกค้า

2. การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นกิจกรรมหนึ่งของโลจิสติกส์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยการบริการที่มอบความถูกต้องให้กับลูกค้าทั้งด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ปริมาณที่ถูกต้อง คุณภาพตามกำหนด สถานที่และเวลาที่กำหนด

3. กระบวนการสั่งซื้อ (Order Processing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อกับลูกค้าเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ การตรวจสอบใบสั่งซื้อ สถานะของสินค้าคงคลัง เครดิตลูกค้า ซึ่งกระบวนการสั่งซื้อนี้เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าได้ติดต่อกับธุรกิจ จึงทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆจึงมีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสั่งซื้อ หรือช่วยปรับปรุงให้กระบวนการสั่งซื้อมีความรวดเร็ว ถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น การสั่งซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

4. การพยากรณ์ความต้องการ (Demand Forecasting) เป็นกิจกรรมการคาดคะเนความต้องการสินค้า บริการ ของลูกค้า และคาดคะเนความต้องการใช้ทรัพยากร เช่น แรงงาน วัตถุดิบ สำหรับการผลิตและการดำเนินงาน การพยากรณ์ความต้องการนี้จึงสำคัญต่อการจัดซื้อจัดหา เตรียมการผลิต เพื่อให้มีปริมาณของทั้งทรัพยากร และปริมาณสินค้าที่เหมาะสม ไม่มากเกินไป และไม่ขาดแคลน เนื่องจากการคาดคะเนความต้องการนี้ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ

5. การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมการจัดหา จัดซื้อสินค้าและบริการประเภทต่างๆ จากซัพพลายเออร์ภายนอกสำหรับใช้ในการผลิตและดำเนินงาน กิจกรรมการจัดซื้อตั้งแต่ทำการคัดเลือกซัพพลายเออร์โดยทำการค้นหา และประเมินซัพพลายเออร์แต่ละรายจากเกณฑ์ที่กิจการให้ความสำคัญ เช่น เกณฑ์ด้านคุณภาพ ราคา การรับประกัน การส่งมอบตรงเวลา การบริการหลังการขาย และชื่อเสียง ทำการติดต่อ ประเมิน และตัดสินใจเลือกซัพพลายเออร์ที่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามจำนวนที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ และมีต้นทุนต่ำ การสั่งซื้ออาจมีการเจรจาต่อรองกับซัพพลายเออร์ในเรื่องของราคา คุณภาพ การส่งมอบ ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ เมื่อตกลงกันได้ จึงออกใบสั่งซื้อไปยังซัพพลายเออร์มีการกำหนดวิธีการตรวจสอบสินค้าแต่ละประเภท เมื่อซัพพลายเออร์มาส่งมอบสินค้าจะมีการรับและตรวจสอบตามวิธีที่กำหนด

6. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) สินค้าคงคลัง หมายถึง สิ่งที่เก็บไว้เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร โดยทั่วไปแต่ละองค์กรจะมีสินค้าคงคลังประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วัตถุดิบ งานระหว่างผลิต ชิ้นส่วน อะไหล่ และสินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลัง จัดเป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่งของธุรกิจ กิจกรรมการจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ การจัดการสินค้าคงคลังที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียต่อธุรกิจ เพิ่มต้นทุนการดำเนินงาน และไม่สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ในการจัดการสินค้าคงคลัง กิจกรรมจะต้องตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้แก่ สินค้ารายการใดบ้างที่จะต้องมีนโยบายการเก็บสินค้าคงคลัง แต่ละรายการจะต้องสั่งซื้อจำนวนเท่าใด แต่ละรายการจะต้องสั่งซื้อเมื่อใด ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง

ควรเป็นอย่างไร การจัดการสินค้าคงคลังมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กิจการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีต้นทุนต่ำ การตัดสินใจว่าจะมีสินค้าคงคลังเท่าใดจึงมีต้นทุนสินค้าคงคลังต่ำนั้น จำเป็นจะต้องเข้าใจในโครงสร้างของต้นทุนสินค้าคงคลัง ซึ่งประกอบด้วยค่าใช้จ่ายประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา และค่าใช้จ่ายในการขาดแคลนสินค้า ค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ เช่น ค่าจัดพิมพ์เอกสารใบสั่งซื้อ ค่าติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ ค่าใช้จ่ายในการติดตามการสั่งซื้อ ค่าจ้างพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อ และค่าใช้จ่ายในการรับและตรวจสอบสินค้า ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา เช่น ค่าเช่าคลังสินค้า ค่าเสื่อมราคา ค่าประกันภัยสถานที่ ค่าภาษีของสินค้า ค่าน้ำ ไฟฟ้า และค่าจ้างพนักงานดูแลคลังสินค้า สินค้าล้าสมัย เสื่อมสภาพ และสูญหาย สินค้าบางรายการอาจเกิดล้าสมัย ไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้า ทำให้ขายไม่ได้ หรือสินค้าบางรายการอาจจะเน่าเสื่อมสภาพ ขำรุด แตกหัก และสูญหาย ต้นทุนการเสียโอกาส จากเงินทุนที่นำไปจ่ายเป็นค่าสินค้า และนำมาเก็บเป็นสินค้าคงคลังไว้ ทำให้ไม่สามารถนำเงินทุนจำนวนนี้ไปใช้ประโยชน์หรือลงทุนในด้านอื่น ๆ ส่วนค่าใช้จ่ายในการขาดแคลนสินค้าเกิดขึ้นได้ เมื่อมีสินค้าไม่เพียงพอจะทำให้สูญเสียยอดขาย เกิดการสูญเสียกำไร ภาพพจน์ และอาจสูญเสียยอดขายในอนาคตได้ ดังนั้นการจัดการสินค้าคงคลังจึงเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่ากิจการควรจะสั่งซื้อสินค้าจำนวนเท่าใด จึงมีต้นทุนต่ำสุดนั้น โดยนิยมใช้ตัวแบบปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity, EOQ Model) มาใช้ในการกำหนดปริมาณการสั่งซื้อ เพื่อให้มีระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสม

7. การขนส่ง (Transportation) เป็นกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนที่ เคลื่อนย้าย วัตถุดิบ และสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดการบริโภค รวมถึงการเคลื่อนย้ายสินค้าที่บกพร่องกลับคืน กิจกรรมการขนส่งมีการดำเนินงานด้านการเลือกวิธีการขนส่งว่าจะขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางท่อ หรือผสมผสานกัน ซึ่งขึ้นกับลักษณะของสินค้า การตัดสินใจเลือกเส้นทางการขนส่ง ความถี่ของการขนส่ง ต้นทุนการขนส่ง กิจกรรมการขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงในระบบโลจิสติกส์ และมักเป็นกิจกรรมที่มีต้นทุนสูงจึงต้องมีการจัดการการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพในการนำสินค้าไปสู่ปลายทาง

8. การจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage) เป็นกิจกรรมหนึ่งของโลจิสติกส์ที่มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เกี่ยวข้องกับการเลือก ลักษณะของคลังสินค้า วางผังคลังสินค้า การนำอุปกรณ์ต่างๆมาใช้ในคลังสินค้า และออกแบบการจัดเก็บสินค้า ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูง และมีต้นทุนต่ำ

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าที่มีปัญหาที่ถูกส่งกลับคืน เช่น สินค้าเสียหายชำรุด สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าหมดอายุ สินค้าที่ส่งมอบให้

ลูกค้าไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ ตลอดจนซากของที่ไม่ใช้แล้ว ของเสียจากการผลิต สิ่งเหล่านี้จะต้องมีการขนส่ง การจัดเก็บ เพื่อนำไปใช้ใหม่ หรือไปกำจัด

10. การสนับสนุนด้านชิ้นส่วน อะไหล่และบริการ (Parts and Services Support) เป็นกิจกรรมการบริการหลังการขาย โดยจัดให้มีชิ้นส่วน อะไหล่ วับริกรลูกค้า เมื่อสินค้าชำรุด หรือเป็นการเตรียมไว้สำหรับซ่อมซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ เพื่อป้องกันการหยุดชะงักของการผลิต และการดำเนินงาน

11. การเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะตั้งโรงงานและคลังสินค้า ณ ที่ใด ซึ่งมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ระยะทางการขนส่ง ต้นทุนการขนส่ง แหล่งวัตถุดิบ และตลาด

12. การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป กิจกรรมนี้เกิดขึ้นทั้งในกระบวนการผลิต และในคลังสินค้า การดำเนินกิจกรรมนี้ต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพโดยลดระยะทางการเคลื่อนย้ายลง ให้มีระยะทางการเคลื่อนย้ายสั้นที่สุด และลดการขนถ่ายลงให้เหลือการขนถ่ายเท่าที่จำเป็น ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนลง

13. การบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ในด้านโลจิสติกส์การบรรจุภัณฑ์เป็นกิจกรรมที่ทำให้บรรจุภัณฑ์สามารถปกป้องตัวสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายจากการเคลื่อนย้าย การขนส่ง การจัดเก็บ และบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยให้จัดเก็บง่าย และเคลื่อนย้ายสะดวก ซึ่งส่งผลต่อการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์

2.2.4 ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ชีตความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล โดยปัญหาของปัจจัยนี้ สัมพันธ์กับผลกระทบของความสำเร็จขององค์กรในด้าน ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ทีมงาน รวมถึง การทำงานเป็นทีมขององค์กร ซึ่งองค์กรคือ สถาบันที่ต้องดำรงอยู่จะเติบโตหรือสามารถแข่งขันได้ทัดเทียมคู่แข่งในปัจจุบันหรือไม่ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านองค์กรนี้ ที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้ได้คุณภาพในงานโลจิสติกส์ และมีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น แนวคิดของ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ในหัวข้อ คุณสมบัติและรูปแบบการขนส่ง ระบุไว้ว่า จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการ โลจิสติกส์ ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการที่ดี ใน โลจิสติกส์และการกระจายสินค้า นอกจากจะพิจารณาเทคโนโลยีในปัจจุบันยังต้องมองเทคโนโลยีอนาคต โดยใน โลจิสติกส์ มีกิจกรรมหลักที่ต้นทุนรวมเกินร้อยละ 80 คือการขนส่งและคลังสินค้า ซึ่งในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ จะต้องครอบคลุมไปด้วย การพัฒนาเทคโนโลยีในการขนส่ง การพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโลจิสติกส์ การพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บ การพัฒนาเทคโนโลยีการเคลื่อนย้าย ในการที่จะพัฒนาองค์กร ก็จะต้องมองทางด้านของลูกค้าในมิติต่างๆด้วย ซึ่งองค์กรจะมี

ศักยภาพที่มากนักน้อยเพียงใดจะต้องคำนึงถึงในด้านลูกค้าภายนอก ดังเช่น พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2557) ที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ ธุรกิจโลจิสติกส์ จะรับมือกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร ว่า สำหรับมิติที่นำมาพิจารณางานด้านโลจิสติกส์ มีมุมมอง 5 ด้านที่สำคัญ คือ รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ บุคลากร และจุดสัมผัสต่างๆ (Contact Point) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่เห็นได้ตั้งแต่ก่อนที่จะใช้บริการ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ซึ่งการบริการมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการ ระบบเอกสารที่ถูกต้อง ระยะเวลาการขนส่งที่แม่นยำ และความปลอดภัยของสินค้าจากการขนส่ง ซึ่งประกอบด้วย 1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง คุณลักษณะของความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ไม่ปฏิเสธลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และมีเงื่อนไขในการให้บริการน้อยที่สุด 2. การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพ มีเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า มีระบบการรับประกันความพึงพอใจ ที่สามารถสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ 3. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ลูกค้า รวมไปถึงการมีระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำฐานข้อมูลของลูกค้ามา กำหนดกลยุทธ์การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับลูกค้าแต่ละรายได้

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติและรูปแบบการขนส่ง ระบุไว้ว่า ภาพรวมของการพัฒนาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ การพัฒนาขีดความสามารถด้านโลจิสติกส์ และการจัดการซัพพลายเชน สำหรับ SME's จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืน ต้องมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการโลจิสติกส์ ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการที่ดี ในโลจิสติกส์และการกระจายสินค้า นอกจากจะพิจารณาเทคโนโลยีในปัจจุบัน ยังต้องมองเทคโนโลยีอนาคต โดยในโลจิสติกส์ มีกิจกรรมหลักที่ต้นทุนรวมเกินร้อยละ 80 คือการขนส่งและคลังสินค้า ซึ่งในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ จะต้องครอบคลุมไปด้วย การพัฒนาเทคโนโลยีในการขนส่ง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโลจิสติกส์ การพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บ การพัฒนาเทคโนโลยีการเคลื่อนย้าย การพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆ

สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) โลจิสติกส์กับการพัฒนา ขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย มีผลสรุปการวิจัยว่า ในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยต้องพึ่งพิงการส่งออกหรือการค้าระหว่างประเทศเป็นหลัก ซึ่งการค้าระหว่างประเทศภายใต้การค้าเสรีนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการไทยจะต้องพัฒนาขีดความสามารถและพยายามให้มีการดำเนินงานที่มีต้นทุนรวมต่ำที่สุด ขณะเดียวกันก็ต้องปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้เพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้การจัดการ

ด้านโลจิสติกส์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเน้นที่การลดต้นทุนรวมและการตอบสนองที่ไม่คงที่ของลูกค้า โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ คือ กระบวนการจัดหา การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ ขนส่งทั้งวัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ สินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ แต่การบริหารโลจิสติกส์ให้สามารถลดต้นทุนได้จริง ผู้ประกอบการก็ต้องรู้ต้นทุนของตนเองก่อน และควบคุมต้นทุนได้ โดยเฉพาะต้นทุนการขนส่ง (Transportation Costs) ที่ถือเป็นต้นทุนหลัก รองลงมาจะเป็นต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง (Inventory Carrying Costs) ต้นทุนการจัดการคลังสินค้า (Warehousing Costs) ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อและข้อมูลการสั่งซื้อ (Order Processing and Information Costs) ต้นทุนสินค้าตามปริมาณที่สั่งซื้อ หรือปริมาณการผลิต (Lot Quantity Costs) ซึ่งการควบคุมต้นทุนนั้นอาจทำได้โดยการเชื่อมโยงกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรมให้มีความทำงานที่สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อมีการปรับปรุง พัฒนากิจกรรมต่างๆ แล้ว ก็ควรมีการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการทั้งทางด้านคุณภาพ ความเร็วในการส่งมอบความน่าเชื่อถือในการส่งมอบ ความยืดหยุ่น และเรื่องของราคาเมื่อมีการวัดประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ประกอบการทราบว่าในอนาคตควรจะมีการดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมในส่วนใดอีกเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้น

โดยสอดคล้องกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) ที่มีผลวิจัยกรณีศึกษาธุรกิจบริการโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จ จากผลการวิจัย 1 ใน 7 กลยุทธ์ ที่จะประสบความสำเร็จ คือ กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรจากภายใน ไม่เพียงแต่บริษัทผู้ประกอบการโลจิสติกส์เท่านั้นที่จำเป็นต้องพัฒนาองค์กรจากภายใน แต่ผู้ประกอบการไม่ว่าจะประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมไหนก็ต้องดำเนินขั้นตอนนี้ทั้งสิ้น กิจกรรมที่สำคัญที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อพัฒนาองค์กรได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนั้นตัวอย่างที่พบมากคือการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลภายในองค์กร เดิมผู้ประกอบการอาจมีการจัดการข้อมูลแบบแยกส่วน ไม่สามารถรวมศูนย์การวิเคราะห์ข้อมูลไว้ในแหล่งเดียว อาจทำให้เกิดความผิดพลาดสูง ผู้ประกอบการสามารถซื้อหรือพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์หรือระบบจัดการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดการข้อมูลที่ยั่งยืน รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น ลูกจ้างที่ทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพและจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาลูกจ้างเหล่านี้ไว้เพื่อให้สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและไม่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นโดยเฉพาะผู้ประกอบการต่างประเทศซื้อตัวไป วิธีที่สามารถดำเนินการได้วิธีหนึ่งคือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานอย่างสร้างสรรค์และให้ผลตอบแทนที่สมน้ำสมเนื้อแก่พนักงาน ใส่ใจความรู้สึกของพนักงานและวางแผน Career Path ให้กับพนักงานทุกคนในทุกระดับขึ้น เหล่านี้จะช่วยให้ลดปัญหาสมองไหลจากองค์กรได้

นอกจากนี้ การดำเนินการเพื่อให้เกิดความพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้น จำต้องมีการวัดผลเพื่อให้รับรู้ถึงประสิทธิผลของผลการดำเนินงาน ทฤษฎีที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการวัดผล คือ ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) (เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการ ที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง (Strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ Balanced Scorecard เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ นอร์ตัน (Norton, 1987) พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกันนิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ประกอบกับเกิดเหตุการณ์ประเภทนี้เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) Kaplan & Norton จาก Harvard Business School จึงตระหนักว่า เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริษัทแบบเก่าๆ นั้น มีจุดอ่อนและกำกวม เช่น ดูแต่ตัวเลขสถานะการเงินของบริษัท ซึ่งเป็นแค่มุมเดียวของความสำเร็จของบริษัท และมักเป็นจากอดีต ไม่ได้แสดงถึงศักยภาพและแนวโน้มบริษัทในอนาคตทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยทั้งคู่ได้ตีพิมพ์แนวคิด Balanced Scorecard ในวารสาร Harvard Business Review ในค.ศ. 1992 ได้พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ประกอบด้วย 1). มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) 2). มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3). มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ 4). มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) Balance Scorecard จะแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบขององค์กร ใน 4 มุมมอง ดังนี้ 1). มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่จะต้องคำถามว่า เพื่อที่จะประสบความสำเร็จทางการเงิน องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ หรือ ผู้ถือหุ้น/เจ้าของต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จทางการเงินอย่างไร เช่น กำไรอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการมากที่สุด ดังนั้นกำไรจึงเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านการเงิน เป็นต้น 2). มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า เพื่อจะบรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของลูกค้า กล่าวคือลูกค้าต้องการให้องค์กรเป็นอย่างไรในมุมมองของลูกค้า เช่น ลูกค้าอาจต้องการให้องค์กรสามารถผลิตของที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพสินค้าก็จะเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านลูกค้า เป็นต้น 3). มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า เพื่อที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดความพอใจองค์กรจะต้องมีการจัดการภายในอย่างไรคุณภาพ (Quality) ระยะเวลาในการผลิตสินค้าและบริหาร (Response Time) ต้นทุน (Cost) และการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด

(New Product Introduction) 4). มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างยั่งยืน เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (Employee Satisfaction) ระบบข้อมูลด้านสารสนเทศ (Information System)

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจ

ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนต่ำ การตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงาน และการทำงานเป็นทีม ลักษณะธุรกิจโลจิสติกส์มีการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบันทำให้แต่ละองค์กรต้องใช้กลยุทธ์เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งได้มีการวิเคราะห์จาก สถาบันโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน (ประเทศไทย) (2559) ได้แสดงผลการวิจัยใน โลจิสติกส์ ไตเจค ภายใต้หัวข้อ ทิศทางงานวิจัยโลจิสติกส์ไทย ว่า การวัดประสิทธิภาพที่เกิดจากการดำเนินการในกิจกรรมโลจิสติกส์ คือ 1). ต้นทุนที่ใช้ในกิจกรรมโลจิสติกส์ 2). การตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็น อัตราการหมุนเวียนสินค้า รอบเวลาในการจัดส่งสินค้า เป็นต้น 3). ความพึงพอใจของลูกค้า 4). ความพึงพอใจของทีมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในด้านบริการโลจิสติกส์ โดยต้นทุนโลจิสติกส์นั้นตามแนวคิดของ จิราพร ธัมมสภา (2558) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนโลจิสติกส์ว่า ต้นทุนโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการผลิตและกระจายสินค้า การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ลงได้ โดยการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนของผู้ประกอบการลงทำให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการคู่แข่งได้ ประกอบกับผลการวิจัยของ ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม (2553) ในหัวข้อ การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับ สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการต้นทุนด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพสามารถลดต้นทุนได้

อีกประเด็นหนึ่งคือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญต่อการบรรลุความสำเร็จของงานและองค์กร ซึ่งมีแนวคิดของ พงศ์ศรีณีย์ พลศรีเลิศ (2557) ว่า ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าและตอบสนองให้เร็วที่สุด ปัจจัยในข้อนี้ส่งผลต่อปัจจัยตัวต่อไปคือ ความพึงพอใจของลูกค้า โดย “ความพึงพอใจ” (2558) ให้แนวคิดในหัวข้อความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจหรือผู้นำที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพิมล คงฉิม (2554) ในหัวข้อ การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ ว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

สำหรับปัจจัยในด้านความพึงพอใจของทีมงานไปคู่กับการทำงานเป็นทีมคือ หากความพึงพอใจของทีมงานไปในทางบวกมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้วย ดังแนวคิดของ ศิณีย์

สังข์ศรี (2555) ในหัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ว่า สถานะการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรง และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในตลาดโลก ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทุกด้าน เช่น ด้านการจัดการ การตลาด การบริหารและออกแบบการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการผลิต เป้าหมายคือการเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันและที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดคือการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพราะบุคลากรไม่มีคุณภาพทุกอย่างก็ไม่มี ความหมาย การทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่สมาชิกของทีมงานต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทักษะการอยู่ร่วมกันและทักษะการทำงานร่วมกัน ทีมงานที่มีวุฒิภาวะและมีประสิทธิภาพ สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจความสำคัญและหลักการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนดังนี้คือ

- 1). ลักษณะและภาวะความเป็นผู้นำที่เหมาะสม ผู้นำต้องมีความรับผิดชอบ มีหน้าที่และบทบาทความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ คือสามารถมอบหมายงานและแบ่งสัณงานให้ผู้อื่นดำเนินการโดยทำงานเป็นทีม หัวหน้าทีมหรือผู้นำจำเป็นต้องมีทักษะด้านการงาน การขจัดปัญหาความขัดแย้ง สร้างแรงจูงใจ 2). เป้าหมาย ผู้นำต้องวางแผนงาน กำหนดเป้าหมายเพื่อการดำเนินนโยบายและประเมินผลงานการวางแผน มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ 2.1) การกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการให้งานสำเร็จโดยมีเงื่อนไขข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลา ปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น 2.2) การตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับทางเลือกหรือกิจกรรมที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ การประเมินผลงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย เป็นเครื่องชี้วัดความสามารถของผู้นำและทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพ ศักยภาพการผลิตและการแข่งขันสูง สามารถทำรายได้และความสำเร็จให้กับองค์กร และถ้าให้ยอดเยี่ยมยิ่งขึ้นต้องทะลุเป้าหมายเพิ่มขึ้นในปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง 3). ความสามัคคี ช่วยให้สมาชิกทีมงานมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันไม่มีความคิดเห็นและความสำนึกที่เห็นแก่ตัว 4). มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ทีมงานที่มีประสิทธิภาพผู้นำต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในทีมงาน 5). ความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ความคิดแปลกใหม่และสามารถปฏิบัติได้ให้ประโยชน์การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ คือ 5.1) เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า 5.2) เพิ่มคุณและคุณภาพชีวิต 5.3) แก้ปัญหาต่างๆ หดสั้นไป 5.4) ส่งเสริมทัศนคติวิสัยทัศน์และการยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพบุคลากร 6). แรงจูงใจ การจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือทีมงานได้รับประโยชน์ด้านเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้นำต้องทำหน้าที่ชักจูงให้สมาชิกทีมงานทุ่มเทจิตใจและพลังงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น ผลสำเร็จของการสร้างแรงจูงใจคือ 6.1) เกิดพฤติกรรมร่วม ช่วยให้สมาชิกทีมงานร่วมกันทำงานด้วยความพึงพอใจ และมีความสุขกับการทำงาน 6.2) พฤติกรรมทางบวกของสมาชิกทีมงานเพิ่มขึ้น ให้ความสนใจงาน มีความสามัคคีร่วมกันตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด 6.3) องค์การสามารถบรรลุเป้าหมาย 7). การพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้ เนื่องจากในโลกปัจจุบันอิทธิพลของเทคโนโลยีก่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ทำให้สภาวะแวดล้อมขององค์การทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนแปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน การบริหารองค์การให้สามารถอยู่รอดและเติบโตในภาวะเช่นนี้ นับเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารและการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะและเพิ่มความรู้แก่บุคลากรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือผู้นำต้องสามารถสอนงานหรือแนะนำวิธีการทำงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้บุคลากรองค์การช่วยให้ทีมงานต่าง ๆ เพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพประสิทธิภาพสูง ลดต้นทุนและมีศักยภาพด้านการแข่งขันสูง เป็นต้นสอดคล้องไปในทำนองเดียวกันกับ ทีมงานและการทำงานเป็นทีม (2558) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ความสำคัญของทีมงาน ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานในองค์กรหนึ่งก็คือ บุคลากร ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของกลุ่มสมาชิก จะราบรื่นเป็นไปในทางสร้างสรรค์มีการสนับสนุน เกื้อกูลกัน ช่วยกันแก้ปัญหา อุปสรรคและข้อยุ่งยากให้ผ่านพ้นไปได้ นั่น เป็นการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยศักยภาพของคนในกลุ่ม เพื่อทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน วางแผนร่วมกันและแก้ปัญหาร่วมกัน นับว่าเป็นการรวมพลังย่อมจะช่วยให้ประสิทธิผลของกลุ่มเพิ่มขึ้นสูงขึ้นได้

ตารางที่ 2.1: สรุป

หัวข้อ	ทฤษฎี / งานวิจัย / บทความ
ประวัติและความ เป็นมา	- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2549) - (Benjamin S. Blanchard, 2004)
ความสำคัญของ ธุรกิจโลจิสติกส์	- สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2557) - Frost & Sullivan (2015) - ธนาคารสิริกรไทย (2558) - คณะรัฐมนตรี(2556) จาก http://www.news.mot.go.th ของกระทรวงคมนาคม - แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย เนตรปรียา ชุมไชโย (2558) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): สรุป

หัวข้อ	ทฤษฎี / งานวิจัย / บทความ
ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล	- ทอแรนซ์ (Tarrance , 1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) - Myer & Myer, 1999: 5 อ้างถึงใน สุชา จันทรเอน, 2544 - Wilo Goidhaborsadore & Yates, 2002 :114 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546 - Mckee , 1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546 - Patel & Gordon 1960 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546 - Kimber 1974 อ้างถึงใน สุชา จันทรเอน, 2544 - Bennett & Cohen , 1959 อ้างถึงใน สุรางค์ ไคว่ตระกูล, 2541 - ประมะ สตะเวทิน (2546 :116) - ชีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2551) - ธนิต โสรรัตน์ (2554) - สุวรรณิ เรื่องวิทยาโชติ (2555) - โลจิสติกส์ ไดเจส (Logistics Digest) อ้างถึง โครงการประเมินผลยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ สศช. (2554) - ธนาคารแห่งประเทศไทย (2553) - ระพีวรรณ อุดมรัตน์ (2555) - พิณสุดา สิริธรรังศรี (2559) - สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2553)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): สรุป

หัวข้อ	ทฤษฎี / งานวิจัย / บทความ
ปัจจัยด้าน พฤติกรรม	- รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554) อ้างใน - ทฤษฎีของเบอร์น (Mosley & Other. 1997: 133) - Bass. 1985 - สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2553) - สราวุธ จันทร์สุวรรณ (2011) - โลจิสติกส์ แม็ค (Logistics Max) (2011) - อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก (2559) - กาญจนา ทองทัตย์ (2556) - สุพรียา งามเลิศ และ วีระศักดิ์ ศิริกุล (2558) - คำนาย อภิปริชญาสกุล (2557) - สวัสดิ์ วรรณรัตน์ 2556 - บริษัท เอชอาร์ คอร์เนอร์ จำกัด (HR Center Co.,Ltd 2015/2016)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	- สุธาสินี โพธิจันทร์ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2558) - สมชาย คุ่มพล (2554) - ไพฑูรย์ กำลังดี (2557) - สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) - ตาม สุวีณา ที(2555) อ้างอิงถึงทฤษฎีของ Lambert Douglas M. & Stock,James R. (2001)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): สรุป

หัวข้อ	ทฤษฎี / งานวิจัย / บทความ
ปัจจัยด้านองค์กร	- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) - พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2557) - สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) - สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) - ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) อ้างถึงโดย เอกวินิต พรหมรักษา (2555) Balanced Scorecard (BSC) - Kaplan & Norton Harvard Business Review (1992)
ปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์	- สถาบันโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (ประเทศไทย) (2559) - ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม (2553) - พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2559) - Business by im2market.com (2558) - พรพิมล คงนิม (2554) - ศิณีย์ สังข์รัมย์ (2555)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรม และปัจจัยส่วนกระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้านบริการ กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ กรณีศึกษาผู้ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีนี้จะใช้ t-test ในการทดสอบ ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ดำเนินงานธุรกิจโลจิสติกส์ ข้อมูลคุณส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา/ประสบการณ์ทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ

(Ordinal Scale)

4. รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะ การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อม ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548, หน้า 193-194)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดมีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลด้านปัจจัยกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการ เทคโนโลยี ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการ เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากร กำลังคน การประเมินผล ความพร้อมประสิทธิภาพในด้านเครื่องมือ และขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลด้านปัจจัยความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงาน และการทำงานเป็นทีม ทำการวิจัยระดับความสำเร็จทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความสำเร็จจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความสำเร็จน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความสำเร็จปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความสำเร็จมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความสำเร็จมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความสำเร็จเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

หลังจากมีการดำเนินการวิจัยทางด้านเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว จะเริ่มดำเนินการวิจัยทางด้านเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย นักวิชาการ ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้รับบริการโลจิสติกส์

เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นผลทดสอบ ค่าคะแนน 0.92 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ระดับ 0.05 ผลวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งหมด Alpha = 0.853 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในระหว่างเดือนมีนาคม และเมษายน 2560 หลังจากทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณแล้ว จะดำเนินการทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จะเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จะเป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานของแต่ละบริษัท ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 7,740 คน จากจำนวนลูกจ้างในบริษัท 9 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ ± 5 จากกลุ่มประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ผู้วิจัยจะกำหนด

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน จากจำนวนบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 8 แห่ง และกลุ่มสมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์ โดยระดับบริหารจัดการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และระดับปฏิบัติการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ในเดือนมีนาคมและเมษายน พ.ศ. 2560

โดยในการเข้าเก็บแบบสอบถามจริงได้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มจากที่กำหนด กล่าวคือ ระดับบริหารจัดการจำนวน 196 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และนำมาทำการวิจัยต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการเข้าสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ โดยมีระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน ซึ่งในการสัมภาษณ์ ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ จึงทำให้ได้คำถามในลักษณะมีโครงสร้าง โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณมาดำเนินการต่อในการสัมภาษณ์เพื่อยืนยันคำตอบจากเชิงปริมาณ ตรวจสอบการปฏิเสธสำหรับตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย หาข้อเท็จจริงในข้อสงสัย และนำมาตั้งคำถามในแนวทางสภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) ขององค์กร ตามปัจจัยในด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานด้านบริการธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร ณ สถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ที่ไม่ติดภารกิจใดๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทาวิจัย ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้มีความเข้าใจในข้อคำถาม

3.3.3 ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้บริหาร โดยมีระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม 1-2 วัน เนื่องจากต้องเก็บแบบสอบถามหลังเวลาเลิกงานแล้วทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

3.4 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ LSD เนื่องจากใช้ทดสอบค่าสถิติสำหรับการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ

3.4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.4.3 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการเข้าสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ โดยมีระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน ซึ่งในการสัมภาษณ์ ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ จึงทำให้ได้คำถามในลักษณะมีโครงสร้าง โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณมาดำเนินการต่อการสัมภาษณ์ เพื่อยืนยันคำตอบจากเชิงปริมาณ ตรวจสอบการปฏิเสธสำหรับตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย หาข้อเท็จจริงในข้อสงสัย และนำมาตั้งคำถามในแนวทางสภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) ขององค์กร ตามปัจจัยในด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ โดยมีลักษณะคำถามหลักดังนี้

3.4.3.1 มีการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัยอย่างไร มีกระบวนการ วิธีการ หรือไม่อย่างไร

3.4.3.2 อะไรเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน ของปัจจัยนั้นที่มีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และปัจจัยความสำเร็จ

3.4.3.3 มีวิธีอย่างไรที่จะรักษาจุดแข็งของปัจจัยนั้น

3.4.3.4 มีโอกาสที่จะพัฒนาปัจจัยความสำเร็จในด้านใดได้หรือไม่อย่างไร

3.4.3.5 มีอุปสรรคในด้านใดบ้างของปัจจัยด้านนั้น



บทที่ 4

ผลวิเคราะห์

การวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพ ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และ ระดับบริหารจัดการ 196 คน โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางด้านองค์กร

ส่วนที่ 5 ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1.1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ในระดับปฏิบัติการ ดังการนำเสนอตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	314	71.50
	หญิง	125	28.50
	รวม	439	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	62	14.10
	ระหว่าง 26 ถึง 35 ปี	241	54.90
	ระหว่าง 36 ถึง 45 ปี	83	18.90
	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	53	12.10
	รวม	439	00.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	289	65.80
	ปริญญาตรี	150	34.20
	รวม	439	00.00
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	36	8.20
	ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี	284	64.70
	ระหว่าง 16 ถึง 25 ปี	49	11.20
	มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป	70	15.90
	รวม	439	00.00
รายได้	ต่ำกว่า 25,000 บาท	77	7.50
	ระหว่าง 25,001 ถึง 35,000 บาท	300	8.30
	สูงกว่า 35,000 บาท	62	4.10
	รวม	439	00.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี ในการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมาก

ที่สุด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ มีรายได้ ระหว่าง 25,001 ถึง 35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 1.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ในระดับบริหารจัดการ ดังการนำเสนอตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับบริหารจัดการ

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	143	73.00
	หญิง	53	27.00
	รวม	196	100.00
อายุ	ระหว่าง 26 ถึง 35 ปี	82	41.80
	ระหว่าง 36 ถึง 45 ปี	86	43.90
	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	29	14.30
	รวม	196	100.00
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	146	74.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	50	25.50
	รวม	196	100.00
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	17	8.70
	ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี	76	38.80
	ระหว่าง 16 ถึง 25 ปี	72	36.70
	มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป	31	15.80
	รวม	196	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของปัจจัยทางด้านสถานภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับบริหารจัดการ

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้	ต่ำกว่า 50,000 บาท	2	1.00
	ระหว่าง 50,001 ถึง 80,000 บาท	117	59.70
	สูงกว่า 80,000 บาท	77	39.30
	รวม	196	100.00

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี ในการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา คือ ระหว่าง 16 ถึง 25 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 50,001 ถึง 80,000 บาท มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 รองลงมา คือ สูงกว่า 80,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรม การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ

ด้านพฤติกรรมด้าน ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานต้องมีภาวะผู้นำในลักษณะนำทีมและรับคำสั่งได้ทุกสถานการณ์	12	186	119	16	106	2.96	1.24	น้อยที่สุด
	2.733	42.37	27.11	3.64	24.15			
2.2 ผู้ปฏิบัติงานงานด้านโลจิสติกส์ ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	101	113	84	125	16	3.36	1.217	มาก
	23.01	25.74	19.13	28.5	3.645			
2.3 ผู้ปฏิบัติงานงานในระดับหัวหน้างานต้องสามารถอธิบายทีมงานให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน โดยยึดข้อปฏิบัติ / อเสนอแนะในการทำงานเป็นหลัก (Work Instruction : WI)	182	91	43	113	10	3.73	1.296	มาก
	41.46	20.73	9.795	25.7	2.278			
รวม						3.35	1.251	มาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 1.251) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) สามารถอธิบายทีมงานให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 1.296) (2) มีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 1.217) (3) มีภาวะผู้นำในลักษณะนำทีมและรับคำสั่งได้ทุกสถานการณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 1.240) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ

ด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ต้องมีภาวะผู้นำในลักษณะ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง เน้น การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	11	95	30	21	39	4.27	0.446	มากที่สุด
	5.612	48.47	15.31	10.7	19.9			
2.2 ผู้บริหารงานด้านโลจิสติกส์ ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี เช่น ภาวะเศรษฐกิจ น้ำมันขึ้น ราคา เป็นต้น	25	71	56	28	16	4.15	0.355	มาก
	12.76	36.22	28.57	14.3	8.163			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ

ด้านพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.3 ผู้บริหารงานด้านโลจิสติกส์ เน้นการบริหารเชิงรุกในการนำองค์กรให้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	10	66	60	41	19	4.91	0.288	มากที่สุด
	5.102	33.67	30.61	20.9	9.694			
รวม						4.44	0.363	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 1.153) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 1.119) (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = 1.270) (3) การบริหารเชิงรุกในการนำองค์กรให้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 1.069) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านทักษะในการทำงาน

ด้านทักษะในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานด้านโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนค่าขนส่ง ความสูญเสียในการทำงาน ระบบ RFID ระดับสินค้าคงคลัง เป็นต้น	58	1	294	89	-	3.07	0.850	ปานกลาง
	13.21	0.228	66.97	20.3	0			
2.5 ผู้ปฏิบัติงานควรมีประสบ การณ์การทำงานในด้านโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน	0	63	287	88	1	2.94	0.592	ปานกลาง
	0	14.35	65.38	20	0.228			
2.6 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ รับคำสั่งการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้	1	288	121	28	1	3.59	0.623	มาก
	0.228	65.6	27.56	6.38	0.228			
รวม						3.20	0.688	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.688) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) มีทักษะรับคำสั่งการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.623) (2) มีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานด้านโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนค่าขนส่ง ความสูญเสียในการทำงาน ระบบ RFID ระดับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ($\bar{x} = 3.07$, S.D. = 0.850) (3) มีประสบการณ์การทำงานในด้านโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 0.592) ตามลำดับ.0

ตารางที่ 4.6: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านทักษะในการทำงาน

ด้านทักษะในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4 ผู้บริหารต้องมีความรู้ ทักษะทางโลจิสติกส์ในการบริหารงาน เช่น การควบคุมต้นทุนโลจิสติกส์การบริหารเส้นทางการขนส่ง เศรษฐศาสตร์การขนส่ง เป็นต้น	7	96	34	12	47	4.72	0.452	มากที่สุด
	3.571	48.98	17.35	6.12	23.98			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านทักษะในการทำงาน

ด้านทักษะในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.5 ผู้บริหารต้องผ่านประสบการณ์การทำงานด้านโลจิสติกส์มาก่อนและมีภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง ทำให้สามารถบริหารทีมงานในธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างมืออาชีพ	12	116	37	5	26	4.04	0.722	มาก
	6.122	59.18	18.88	2.55	13.27			
2.6 ผู้บริหารต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้	37	66	32	15	46	4.84	0.366	มากที่สุด
	18.88	33.67	16.33	7.65	23.47			
รวม						4.53	0.513	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 1.279) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ผ่านประสบการณ์การทำงานด้านโลจิสติกส์มาก่อนและมีภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง ทำให้สามารถบริหารทีมงานในธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างมืออาชีพ ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 1.104) (2) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด ตลอดจนสามารถ

ควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 1.445) (3) มี ความรู้ ทักษะทางโลจิสติกส์ในการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 1.289) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อม ในลักษณะการทำงาน ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.7 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการเผชิญหน้ากับทุกสถานการณ์ทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ต้องมีความสามารถปฏิบัติงานในเชิงรุกได้เมื่อได้รับคำสั่ง ต้องมีทักษะในด้านไอที โลจิสติกส์ (ระบบ SAP EDI) เป็นต้น	20	246	79	40	54	3.31	1.109	ปานกลาง
	4.556	56.04	18	9.11	12.3			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์

ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.8 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อาทิ ข้อกำหนดในการขนส่งสินค้าชนิดต่างๆ รวมถึงกฎระเบียบการค้าระหว่างประเทศ หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	6	236	98	69	30	3.27	0.975	ปานกลาง
	1.367	53.76	22.32	15.7	6.834			
2.9 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	61	225	80	55	18	3.58	1.010	มาก
	13.9	51.25	18.22	12.5	4.1			
รวม						3.39	1.031	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 1.031) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) มีความพร้อมในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยน ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 1.010) (2) มีความพร้อมในการเผชิญหน้ากับทุกสถานการณ์ทั้งทางบวกและทางลบ ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 1.109) (3) มีการเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ ในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.27$, S.D. = 0.975) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อม ในลักษณะการทำงาน ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.7 ผู้บริหารต้องหัน ต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เสมอและปรับตัวเข้า ได้กับทุกสถานการณ์	16	106	24	8	42	4.72	0.452	มากที่สุด
	8.163	54.08	12.24	4.08	21.43			
2.8 ผู้บริหารต้อง สามารถจัดการให้ ทีมงานของตน มี ความพร้อมในการรับ คำสั่งในการ ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ	37	91	35	11	22	4.76	0.427	มากที่สุด
	18.88	46.43	17.86	5.61	11.22			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงาน ธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์

ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อม ในลักษณะการทำงาน ธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.9 ผู้บริหารต้องมีความพร้อมในการคิดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยน ได้อย่างรวดเร็ว ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	32	84	40	14	26	4.84	0.366	มากที่สุด
	16.33	42.86	20.41	7.14	13.27			
รวม						4.77	0.415	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านการบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.244) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) สามารถจัดการให้ทีมงานของตน มีความพร้อมในการรับคำสั่งในการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 1.190) (2) มีความพร้อมในการคิดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยน ได้อย่างรวดเร็ว ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 1.231) (3) ทันท่วงทีเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอและปรับตัวเข้าได้กับทุกสถานการณ์ ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 1.311) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการในการทำงาน และ ห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.1 ผู้ปฏิบัติงานงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัทที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานงาน Standard Operation Procedure (SOP) ข้อกำหนดในการทำงาน Work Instruction (WI) เป็นต้น	2	26	63	340	8	2.26	0.612	น้อย
	0.456	5.923	14.35	77.45	1.822			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้
ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
ปฏิบัติการ ด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการใน การทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.2 ผู้ปฏิบัติงานต้อง ผ่านการอบรม และ เข้าใจในข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่บริษัทกำหนดไว้ เช่น ระบบสินค้า มาตรฐาน การทำงาน ระบบ บริหารคุณภาพ	2	397	28	4	8	3.87	0.502	มาก
	0.456	90.43	6.378	0.911	1.822			
3.3 การปฏิบัติ งาน ตามขั้นตอนต่างๆ ที่ กำหนดไว้ส่งผลถึง ความ สำเร็จของงาน	1	28	376	28	8	2.97	0.452	ปานกลาง
	0.228	6.378	85.65	6.378	1.822			
3.4 ความรวดเร็วใน การปฏิบัติการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถทำให้งาน บรรลุเป้า หมายตาม เวลาที่กำหนด เนื่องจากธุรกิจโลจิส ติกส์ เวลาคือหัวใจ สำคัญของเป้าหมาย การทำงาน	43	386	2	1	7	4.04	0.504	มาก
	9.795	87.93	0.456	0.228	1.595			
รวม						3.29	0.518	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 0.518) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) ความรวดเร็วในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.504) (2) ผ่านการอบรม และเข้าใจในข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่บริษัทกำหนดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.502) (3) การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ส่งผลถึงความสำเร็จของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.97$, S.D. = 0.452) (4) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เป็นต้น ($\bar{x} = 2.26$, S.D. = 0.612) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.1 ผู้บริหารต้องกำกับ ดูแล บริหาร และคำปรึกษาในการปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายสามารถแก้ไขและหาทางเลือกที่ดีที่สุดในขั้นตอนที่มีปัญหา	57	45	52	35	7	4.1	0.739	มาก
	29.08	22.96	26.53	17.86	3.571			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้
ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ ด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการใน การทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3.2 ผู้บริหารงานต้อง ผ่านการอบรมระบบ มาตรฐานคุณภาพ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินธุรกิจ	94	14	31	22	35	4.92	0.271	มากที่สุด
	47.96	7.143	15.82	11.22	17.86			
3.3 องค์กรของท่านมี การปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนต่างๆ ที่ กำหนดไว้ตาม โครงสร้างธุรกิจนั้น ส่งผลให้งานเป็นไป ตามเป้าหมายของ องค์กรที่กำหนดไว้	34	35	83	37	7	3.13	0.625	ปานกลาง
	17.35	17.86	42.35	18.88	3.571			
3.4 การบริหารงาน อย่างมีระบบ และ เป็นไปตาม กระบวนการ ทำให้ งานดำเนินไปใน ทิศทางเดียวกันตาม เป้าหมาย	19	47	52	40	38	3.9	0.692	มาก
	9.694	23.98	26.53	20.41	19.39			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.5 ความรวดเร็วในการคิดและสั่งการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด	91	16	47	27	15	4.85	0.355	มากที่สุด
	46.43	8.163	23.98	13.78	7.653			
รวม						4.01	0.582	มาก

จากตารางที่ 4.10 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 1.275) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) ความรวดเร็วในการคิดและสั่งการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 1.369) (2) ผ่านการอบรมระบบมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 1.586) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (3) กำกับ ดูแล บริหารและคำปรึกษาในการปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายสามารถแก้ไขและหาทางเลือกที่ดีที่สุดในขั้นตอนที่มีปัญหา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 1.186) (4) การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างธุรกิจนั้นส่งผลให้งานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$, S.D. = 1.067) (5) การบริหารงานอย่างมีระบบ และเป็นไปตามกระบวนการ ทำให้งานดำเนินไปในทิศทางเดียวกันตามเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.847$, S.D. = 1.261) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์

ด้านห่วงโซ่ กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.5 ผู้ปฏิบัติงาน งานต้องมีความ เข้าใจใน กระบวนการของ ห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ตั้งแต่ กิจกรรมเริ่มต้น จนถึงกิจกรรม ปลายทางสุดท้าย เพื่อที่จะสร้าง ความร่วมมือร่วม ใจกันในการทำงาน ระหว่างสมาชิก ตลอดทั้งโซ่อุปทาน	0	3	400	28	8	2.91	0.368	ปานกลาง
3.6 ผู้ปฏิบัติงาน งานต้องมีความรู้ เบื้องต้นใน กิจกรรมของโลจิสติกส์และกิจกรรม ต่อเนื่องที่ได้รับ มอบหมาย	33	390	3	0	13	3.98	0.591	มาก
	7.517	88.84	0.683	0	2.961			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้
ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
ปฏิบัติการ ด้านห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์

ด้านห่วงโซ่อุปทาน โลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.7 ผู้ปฏิบัติงาน งานต้องสามารถ ปฏิบัติงานตาม กระบวนการ การ ไหลของกระบวนการ ในแต่ละ กิจกรรม ตาม แผนงานและคำสั่ง จึงจะทำงานมี ประสิทธิภาพสูงสุด	19	386	3	22	9	3.87	0.648	มาก
	4.328	87.93	0.683	5.011	2.05			
3.8 ผู้ปฏิบัติงาน ต้องสามารถสื่อสาร เชื่อมโยง กิจกรรมต่อเนื่อง ของโลจิสติกส์ได้ อย่างราบรื่น โดย ใช้ไอที(IT)หรือ ระบบสารสนเทศ เป็นตัวเชื่อมโยง เช่น ระบบ SAP, EDI งานจึงจะเป็น ไปตามเป้าหมาย	17	17	28	370	7	2.24	0.725	น้อย
	3.872	3.872	6.378	84.28	1.595			
รวม						3.25	0.583	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D. = 0.583) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) มีความรู้เบื้องต้นในกิจกรรมของโลจิสติกส์และกิจกรรมต่อเนื่องที่ได้รับมอบหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.597) (2) สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการไหลของกระบวนการในแต่ละกิจกรรม ตามแผนงานและคำสั่ง จึงจะทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.648) (3) มีความเข้าใจในกระบวนการของห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นจนถึงกิจกรรมปลายทางสุดท้าย เพื่อที่จะสร้างความร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานระหว่างสมาชิกตลอดทั้งโซ่อุปทาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$, S.D. = 0.368) (4) สามารถสื่อสารเชื่อมโยงกิจกรรมต่อเนื่องของโลจิสติกส์ได้อย่างราบรื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.24$, S.D. = 0.725) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์

ด้านห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.6 ผู้บริหารงานต้องมีความเข้าใจในกระบวนการของห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นจนถึงกิจกรรมปลายทางสุดท้าย และสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในโซ่อุปทานระหว่างสมาชิกในกลุ่ม	91	22	42	31	10	4.81	0.395	มากที่สุด
	46.43	11.22	21.43	15.82	5.102			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้
ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ ด้านห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์

ด้านห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.7 ผู้บริหารงานต้องมี ความรู้ในด้านกิจกรรม ของโลจิสติกส์เพื่อการ วางแผนอย่างเป็นระบบ	117	24	30	21	4	4.81	0.386	มากที่สุด
	59.69	12.24	15.31	10.71	2.041			
3.8 ผู้บริหารงานต้อง สามารถควบคุมทั้ง กระบวนการ การไหล ของกระบวนการในแต่ละ กิจกรรม ทั้งในด้าน การวางแผน การ ดำเนินงาน การ ตรวจสอบ และการ ปรับปรุง จึงจะทำให้ งานมีประสิทธิภาพ สูงสุด	82	26	51	34	3	4.82	0.386	มากที่สุด
	41.84	13.27	26.02	17.35	1.531			
3.9 ผู้บริหารงานต้อง สามารถเชื่อมโยงแต่ละ กิจกรรมของโลจิสติกส์ ให้ต่อเนื่องไปได้อย่าง ราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อ ความสำเร็จของงาน	85	51	33	22	5	4.15	0.667	มาก
	43.37	26.02	16.84	11.22	2.551			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์

ด้านห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.10 ผู้บริหารงานต้องสามารถแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงส่วนต่างๆ ของกิจกรรมตามสถานการณ์ให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิผลสูงสุด	68	47	55	21	5	4.90	0.271	มากที่สุด
	34.69	23.98	28.06	10.71	2.551			
รวม						4.65	0.459	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 1.204) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) มีความรู้ในด้านกิจกรรมของโลจิสติกส์เพื่อการวางแผนอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 1.158) (2) สามารถเชื่อมโยงแต่ละกิจกรรมของโลจิสติกส์ให้ต่อเนื่องไปได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 1.134) (3) มีความเข้าใจในกระบวนการของห่วงโซ่อุปทานโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 1.316) (4) สามารถแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงส่วนต่างๆ ของกิจกรรมตามสถานการณ์ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 1.114) (5) สามารถควบคุมทั้งกระบวนการ การไหลของกระบวนการในแต่ละกิจกรรม ทั้งในด้านการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุง ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 1.209) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านองค์กร

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ชีตความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.1 องค์กรควรมีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุนปฏิบัติงานให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อความเร็วและบรรลุตามเป้าหมาย	1	178	87	105	68	2.86	1.121	ปานกลาง
	0.228	40.55	19.82	23.92	15.49			
4.2 องค์กรต้องมีความพร้อมในการมีเครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	1	143	101	116	78	2.71	1.109	ปานกลาง
	0.228	32.57	23.01	26.42	17.77			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.3 องค์กรของท่านต้องบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด	2	100	106	127	104	2.47	1.099	น้อย
	0.456	22.78	24.15	28.93	23.69			
รวม						2.68	1.110	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$, S.D. = 1.110) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) มีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุนปฏิบัติงาน ให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อความรวดเร็วและบรรลุตามเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.86$, S.D. = 1.121) (2) มีความพร้อมในการมีเครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.71$, S.D. = 1.109) (3) บริหารจัดการเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.47$, S.D. = 1.099) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบ
วิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ด้านการบริหาร จัดการเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.1 องค์กรควรมี เทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุน ปฏิบัติงาน ให้ทันต่อ เทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อความเร็ว และบรรลุดตามเป้า หมาย เช่น RFID, EDI, SAP, ERP เป็นต้น	64	56	42	23	11	4.71	0.457	มากที่สุด
	32.65	28.57	21.43	11.73	5.612			
4.2 องค์กรต้องมี ความพร้อมในการมี เครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน	57	51	50	28	10	4.82	0.386	มากที่สุด
	29.08	26.02	25.51	14.29	5.102			
4.3 องค์กรของท่าน ต้องบริหารจัดการ เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด	27	63	51	23	32	4.2	0.288	มาก
	13.78	32.14	26.02	11.73	16.33			
รวม						4.58	0.377	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 1.222) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) มีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุนปฏิบัติงาน ให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อความรวดเร็วและบรรลุตามเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 1.199) (2) มีความพร้อมในการมีเครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 1.192) (3) บริหารจัดการเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 1.276) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.4 ผู้ปฏิบัติงานควรมีการอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลข้อมูลให้ทันต่อปัจจุบันเสมอ เช่น การอบรมมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	0	285	90	68	23	3.33	0.92	ปานกลาง
	0	64.92	20.5	15.49	5.239			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้
ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
ปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.5 การพัฒนา บุคลากร ทำให้ บุคลากรเกิดความคิด สร้างสรรค์สามารถ นำมาพัฒนาในงานให้ ได้รับผลสำเร็จอย่างมี ประสิทธิผล	0	247	73	72	47	3.18	1.06	ปานกลาง
	0	56.26	16.63	16.4	10.71			
4.6 องค์กรควรมีการ อบรมเพื่อการพัฒนา ให้ทันต่อข้อมูลใน ด้านโลจิสติกส์ให้ พนักงานทุกระดับอยู่ อย่างสม่ำเสมอหรือ ตามนโยบายบริษัท	21	110	198	88	22	3.05	0.918	ปานกลาง
	4.784	25.06	45.1	20.05	5.011			
รวม						3.19	0.966	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้าน
บริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 0.966) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ย คือ (1) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลข้อมูลให้ทัน
ต่อปัจจุบันเสมอ เช่น การอบรมมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.920) (2) การพัฒนาบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความคิดสร้าง
สรรค์สามารถนำมาพัฒนาในงานให้ได้รับผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 1.060) (3) มีการอบรมเพื่อการพัฒนาให้ทันต่อข้อมูลในด้านโลจิสติกส์ให้พนักงานทุกระดับอยู่อย่างสม่ำเสมอหรือตามนโยบายบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.05$, S.D. = 0.918) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.4 ผู้บริหารควรมี การอบรม ดูงาน พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุง ข้อมูลข้อมูลให้ทันต่อ ปัจจุบันเสมอ เช่น การลดขั้นตอนการ ทำงานที่จำเป็น วิธีการทำงานที่ ป้องกันปัญหาต่างๆ เป็นต้น	23	88	59	18	8	4.16	0.582	มาก
	11.73	44.9	30.1	9.184	4.082			
4.5 การพัฒนา บุคลากร ทำให้ บุคลากรเกิดความคิด สร้างสรรค์สามารถ นำมาพัฒนาในงานให้ ได้รับผลสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ	24	70	52	40	10	4.28	0.522	มาก
	12.24	35.71	26.53	20.41	5.102			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.6 องค์กรต้องมีการ จัดการอบรมพัฒนา หรือดูงานในระดับ บริหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้าง ความคิดสร้างสรรค์มา ปรับใช้กับงานที่ บริหารอยู่ในปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบันและทัดเทียม คู่แข่ง	51	49	33	20	43	4.53	0.623	มากที่สุด
	26.02	25	16.84	10.2	21.94			
รวม						4.32	0.576	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 1.178) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) มีการอบรม ดูงาน พัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลข้อมูลให้ทันต่อปัจจุบันเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.958) (2) การพัฒนาบุคลากรทำให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์สามารถนำมาพัฒนาในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 1.083) (3) มีการจัดการอบรมพัฒนาหรือดูงานในระดับบริหารอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์มาปรับใช้กับงานที่บริหารอยู่ในปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและทัดเทียมคู่แข่ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 1.493) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า

ด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.7 องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร	2	165	123	85	64	2.9	1.079	ปานกลาง
	0.456	37.59	28.02	19.36	14.58			
4.8 การตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน	5	194	153	65	22	3.22	0.889	ปานกลาง
	1.139	44.19	34.85	14.81	5.011			
4.9 ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร	3	289	61	64	22	3.43	0.923	มาก
	0.683	65.83	13.9	14.58	5.011			
รวม						3.18	0.964	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.964) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.923) (2) การตอบสนองต่อลูกค้าของ

องค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.22$, S.D. = 0.889) (3) ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.90$, S.D. = 1.079) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า

ด้านขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.7 องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร	39	68	60	21	8	4.85	0.355	มากที่สุด
	19.9	34.69	30.61	10.71	4.082			
4.8 การตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน	21	53	39	40	43	4.91	0.288	มากที่สุด
	10.71	27.04	19.9	20.41	21.94			
4.9 ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร	8	66	39	39	44	4.87	0.343	มากที่สุด
	4.082	33.67	19.9	19.9	22.45			
รวม						4.88	0.329	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = 1.209) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 1.053) (2) การตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน ($\bar{x} = 2.84$, S.D. = 1.328) (3) ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 1.246) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการวัดผล

ด้านการวัดผล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.10 องค์กรต้องมีการประเมินผลงานที่สำเร็จเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย	2	278	99	40	20	3.46	0.845	มาก
	0.456	63.33	22.55	9.112	4.556			
4.11 ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาซึ่งเป็นผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพของงาน	7	207	114	65	46	3.15	1.041	ปานกลาง
	1.595	47.15	25.97	14.81	10.48			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการวัดผล

ด้านการวัดผล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.12 การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรนำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต	2	157	117	115	48	2.89	1.032	ปานกลาง
	0.456	35.76	26.65	26.2	10.93			
รวม						3.17	0.973	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.973) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) มีการประเมินผลงานที่สำเร็จเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.845) (2) ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา ซึ่งเป็นผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 1.041) (3) การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรนำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.89$, S.D. = 1.032) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านการวัดผล

ด้านการวัดผล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.10 องค์กรต้องมีการประเมินผลงานที่สำเร็จเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย	16	67	40	43	30	4.71	0.457	มากที่สุด
	8.163	34.18	20.41	21.94	15.31			
4.11 ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาซึ่งเป็นผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพของงาน	7	70	45	40	34	4.71	0.457	มากที่สุด
	3.571	35.71	22.96	20.41	17.35			
4.12 การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรนำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต	10	89	33	37	27	4.69	0.467	มากที่สุด
	5.102	45.41	16.84	18.88	13.78			
รวม						4.70	0.460	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 1.196) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรนำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = 1.182) (2) ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง

และพัฒนา ซึ่งเป็นผลลัพธ์ต่อประสิทธิผลของงาน ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 1.228) (3) มีการประเมินผล
งานที่สำเร็จเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิผลตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 2.88$, S.D. =
1.179) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

การนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ที่ได้
เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและ
ปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่ง
ประกอบด้วย ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงานและ
การทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่หรือจำนวนคน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ซึ่งมีการกำหนดการแปลค่า คือ 1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมา คือ 1.81 – 2.60
อยู่ในระดับน้อย ต่อมา คือ 2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา คือ 3.41 – 4.20 อยู่ในระดับ
มาก และ 4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบ
วิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ
ด้านต้นทุน

ด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.1 การควบคุมต้นทุน	0	205	83	91	60	2.99	1.106	ปานกลาง
ต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ อยู่ภายใต้หน้าที่ของ ท่าน เช่น กิจกรรมการ ขนส่ง กิจกรรมการเก็บ สินค้า การจัดการสินค้า คงคลัง มีผลกระทบต่อ ความสำเร็จองค์กร	0	46.7	18.91	20.73	13.67			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านต้นทุน

ด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.2 การลดต้นทุนต่อ กิจกรรมโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนสินค้าคงคลัง ส่งผลต่อความสำเร็จ ขององค์กรที่มี ประสิทธิผลมากขึ้น กำไรและการเติบโต ขององค์กร	2	96	65	196	80	2.42	1.037	น้อย
	0.456	21.87	14.81	44.65	18.22			
5.3 ต้นทุนการ ดำเนินงานต่อ กิจกรรมโลจิสติกส์ที่ ต่ำกว่าคู่แข่งส่งผลต่อ การแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จของ องค์กร	2	104	172	126	35	2.8	0.907	ปานกลาง
	0.456	23.69	39.18	28.7	7.973			
รวม						2.74	1.017	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.74$, S.D. = 1.017) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) การควบคุมต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่อยู่ภายใต้หน้าที่ของท่าน มีความคิดเห็นใน

ระดับมาก ($\bar{x} = 2.99$, S.D. = 1.106) (2) ต้นทุนการดำเนินงานต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ต่ำกว่าคู่แข่ง ส่งผลต่อ การแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จขององค์กร มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$, S.D. = 0.907) (3) การลดต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ มีความคิดเห็นในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.42$, S.D. = 1.037) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านต้นทุน

ด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.1 การควบคุมต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่อยู่ภายใต้หน้าที่ของท่าน เช่น กิจกรรมการขนส่ง กิจกรรมการเก็บสินค้า การจัด การสินค้าคงคลัง มีผลกระทบต่อความสำเร็จองค์กร	3	78	56	42	17	4.91	0.288	มากที่สุด
	1.531	39.8	28.57	21.43	8.673			
5.2 การลดต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนสินค้าคงคลัง ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กำไรและการเติบโตขององค์กร	9	68	51	47	21	3.82	0.595	มาก
	4.592	34.69	26.02	23.98	10.71			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านต้นทุน

ด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.3 ต้นทุนการดำเนินงานต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ต่ำกว่าคู่แข่งส่งผลต่อการแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จขององค์กร	6	79	45	43	23	4.85	0.355	มากที่สุด
	3.061	40.31	22.96	21.94	11.73			
รวม						4.53	0.413	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 1.072) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) การควบคุมต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่อยู่ภายใต้หน้าที่ของท่าน ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 1.012) (2) ต้นทุนการดำเนินงานต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ต่ำกว่าคู่แข่งส่งผลต่อการแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จขององค์กร ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 1.105) (3) การลดต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 1.098) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองรวดเร็ว

ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.4 ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุความสำเร็จของงาน	2	244	78	96	19	3.26	0.949	ปานกลาง
	0.456	55.58	17.77	21.87	4.328			
5.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จของงาน	8	247	124	41	19	3.42	0.853	มาก
	1.822	56.26	28.25	9.339	4.328			
5.6 การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร	6	280	65	75	13	3.44	0.891	มาก
	1.367	63.78	14.81	17.08	2.961			
รวม						3.37	0.898	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.898) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร ($\bar{x} = 3.44$, S.D. = 0.891) (2) ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.853) (3) ความสามารถในการตอบสนองตามความ

ต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 0.949)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบ
วิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
ด้านการตอบสนองรวดเร็ว

ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.4 ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุความสำเร็จของงาน	10	119	42	20	5	4.90	0.303	มากที่สุด
	5.102	60.71	21.43	10.2	2.551			
5.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จของงาน	11	120	40	16	9	4.8	0.404	มากที่สุด
	5.612	61.22	20.41	8.163	4.592			
5.6 การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร	10	128	43	10	5	4.94	0.232	มากที่สุด
	5.102	65.31	21.94	5.102	2.551			
รวม						4.88	0.313	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.835) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย

เรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.766) (2) ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.842) (3) ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.896) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจ ของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.7 การตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า	0	286	65	65	23	3.4	0.923	ปานกลาง
	0	65.15	14.81	14.81	5.239			
5.8 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทฯ	17	138	135	114	35	2.97	1.024	ปานกลาง
	3.872	31.44	30.75	25.97	7.973			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจ ของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.9 องค์กรต้องยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง	1	189	137	68	44	3.08	0.996	ปานกลาง
	0.228	43.05	31.21	15.49	10.02			
รวม						3.15	0.981	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับผู้ปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 0.981) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.923) (2) ยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.08$, S.D. = 0.996) (3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทฯ ($\bar{x} = 2.97$, S.D. = 1.024) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจ ของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.7 องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า	11	87	41	37	20	4.87	0.343	มากที่สุด
	5.612	44.39	20.92	18.88	10.2			
5.8 องค์กรที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า	9	87	42	45	13	4.89	0.318	มากที่สุด
	4.592	44.39	21.43	22.96	6.633			
5.9 องค์กรต้องยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง	4	81	51	49	11	4.97	0.181	มากที่สุด
	2.041	41.33	26.02	25	5.612			
รวม						4.91	0.281	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 1.049) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อ

ความพึงพอใจในของลูกค้า ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 1.048) (2) คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{x} = 3.16$, S.D. = 1.116) (3) ยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์บรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = 0.983) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านความพึงพอใจของทีมงาน

ด้านความพึงพอใจ ของทีมงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.10 ทักษะการคิดทาง บวกของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการบรรลุ ความสำเร็จของ ทีมงาน	16	329	36	45	13	3.66	0.825	มาก
	3.645	74.94	8.2	10.25	2.961			
5.11 พฤติกรรมการ แสดงออกของสมาชิก ในทีมงานส่งผลต่อ ความพึงพอใจของ สมาชิกในทีมงาน	5	166	130	110	28	3.02	0.965	ปานกลาง
	1.139	37.81	29.61	25.06	6.378			
5.12 รายได้และผล ตอบแทนคือแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจ ของบุคลากรและ ทีมงาน	15	379	24	12	9	3.86	0.604	มาก
	3.417	86.33	5.467	2.733	2.05			
รวม						3.51	0.798	มาก

จากตารางที่ 4.27 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$

3.51, S.D. = 0.798) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) รายได้และผลตอบแทนคือแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและทีมงาน ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.604) (2) ทักษะคติทางบวกของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จของทีมงาน ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.825) (3) พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในทีมงานส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในทีมงาน ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.965) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของทีมงาน

ด้านความพึงพอใจของ ทีมงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.10 ผู้บริหารควรมี ทัศนคติทางบวกกับ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้การ บังคับบัญชาของตน และมีส่วนผลักดันให้ เป้าหมายของทีมงาน เกิดขึ้น	14	96	44	36	6	3.97	0.463	มาก
	7.143	48.98	22.45	18.37	3.061			
5.11 ผู้บริหารต้องให้ ความสำคัญในการ สังเกต พฤติกรรมการ แสดงออกของสมาชิก ในทีมงานซึ่งผลต่อ ความพึงพอใจของ สมาชิกในทีมงาน	7	73	53	54	9	4.91	0.288	มากที่สุด
	3.571	37.24	27.04	27.55	4.592			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ): จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของทีมงาน

ด้านความพึงพอใจของ ทีมงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.12 ผู้บริหารให้ ความสำคัญกับรายได้ และผลตอบแทน ซึ่ง เป็นส่วนในการสร้าง แรงจูงใจเพื่อผลักดันให้ บุคลากรและทีมงาน เกิดความพึงพอใจ	4	61	74	52	5	4.03	0.438	มาก
	2.041	31.12	37.76	26.53	2.551			
รวม						4.30	0.396	มาก

จากตารางที่ 4.28 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารผู้จัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.942) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ทักษะคติทางบวกกับผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาของตน และมีส่วนผลักดันให้เป้าหมายของทีมงานเกิดขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.967) (2) พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในทีมงานส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในทีมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.08$, S.D. = 0.987) (3) รายได้และผลตอบแทนคือแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและทีมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 0.873) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.13 ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน	30	345	33	16	15	3.82	0.752	มาก
	6.834	78.59	7.517	3.645	3.417			
5.14 การที่สมาชิกในทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีสัมพันธภาพต่อการบรรลุความสำเร็จของทีมงาน	12	270	89	51	17	3.48	0.878	มาก
	2.733	61.5	20.27	11.62	3.872			
5.15 สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจความสำคัญและหลักการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	24	344	26	24	21	3.74	0.836	มาก
	5.467	78.36	5.923	5.467	4.784			
รวม						3.68	0.822	มาก

จากตารางที่ 4.29 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.68, S.D. = 0.822) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน ($\bar{x}$ = 3.82, S.D. = 0.752) (2) สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจความสำคัญและหลักการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$ = 3.74, S.D. = 0.836) (3) การที่สมาชิกในทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีสัมพันธภาพต่อการบรรลุความสำเร็จของทีมงาน ($\bar{x}$ = 3.48, S.D. = 0.878) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30: จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็น ทีม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5.13 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับทีมงานว่าจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน	16	77	50	38	15	4.73	0.446	มากที่สุด
	8.163	39.29	25.51	19.39	7.653			
5.14 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับ สมาชิกในทีมงานด้าน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีสามัคคี เพื่อผลักดันให้บรรลุความสำเร็จของทีมงาน	5	81	54	48	8	4.89	0.318	มากที่สุด
	2.551	41.33	27.55	24.49	4.082			
5.15 ผู้บริหารต้องผลักดันให้สมาชิกทุกคนในทีมงานมีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	14	74	53	40	15	4.91	0.288	มากที่สุด
	7.143	37.76	27.04	20.41	7.653			
รวม						4.84	0.351	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 1.038) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย คือ (1) ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 1.087) (2) สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจความสำคัญและหลักการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.16$, S.D. = 1.074) (3) สมาชิกในทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีสามัคคีมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จของทีมงาน ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.953) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน

การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐานการวิจัยคือ

ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน

ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยสมมติฐานทั้ง 4 ข้อข้างต้นนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และนำเสนอได้ตามตารางต่อไปนี้

1. สมมติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน
ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านเพศที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ

	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ปัจจัยความสำเร็จ	3.29	.235	3.29	.261	-.093	.926

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่าในภาพรวมปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิง ของระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านทางด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยความสำเร็จ	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	437	.207	.069	1.172	.320
ระดับการศึกษา	437	.102	.102	1.736	.188
ประสบการณ์ทำงาน	437	.226	.075	1.278	.282
รายได้	437	.212	.106	1.802	.166

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าในภาพรวมปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ของระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านเพศที่ต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ต่างกัน ในระดับบริหารจัดการ

	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ปัจจัยความสำเร็จ	3.23	.250	3.19	.273	.896	.371

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่าในภาพรวมปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิง ของระดับบริหารจัดการ ที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลทางด้านทางด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ต่างกัน ในระดับจัดการ

ปัจจัยความสำเร็จ	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	195	.064	.032	.488	.615
ระดับการศึกษา	195	.036	.036	.540	.463
ประสบการณ์ทำงาน	195	.775	.258	4.126	.007*
รายได้	195	.168	.084	1.280	.280

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่าในภาพรวมปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ของระดับจัดการ ที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35: ตารางแสดงข้อมูลความแตกต่างด้านประสพการณ์การทำงานแบบรายคู่ LSD

ประการณ์การทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5ปี	ระหว่าง 6 – 15 ปี	ระหว่าง 16 – 25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.39	-	.009*	.014*	.560
ระหว่าง 6 – 15 ปี	4.22		-	.828	.014*
ระหว่าง 16 – 25 ปี	4.32			-	.022*
26 ปี ขึ้นไป	4.36				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่ามีความแตกต่างกันอยู่ 4 คู่ คือ (1) ต่ำกว่า 5 ปี กับ ระหว่าง 6-15 ปี (2) ต่ำกว่า 5 ปี กับ ระหว่าง 16-25 ปี (3) ระหว่าง 6-15 ปี กับ 26 ปีขึ้นไป และ(4) ระหว่าง 16-25 ปี กับ 26 ปีขึ้นไป

2. สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
ปฏิบัติการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
2. ปัจจัย พฤติกรรม	ปัจจัยความสำเร็จ	0.074	0.023*	ด้านต้นทุน	-0.095	0.175
	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.172	0.015*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.065	0.408
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.056	0.387
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.092	0.177
2.1 ภาวะผู้นำ	ด้านต้นทุน	0.080	0.02*	ปัจจัยความสำเร็จ	-0.017	0.408
	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.104	0.021*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	-0.023	0.644
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	-0.049	0.236
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	-0.072	0.097
2.2 ทักษะใน การทำงาน	ปัจจัยความสำเร็จ	0.068	0.046*	ด้านต้นทุน	-0.115	0.110
				ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.032	0.659
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.148	0.071
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.080	0.237
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.121	0.090

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.36 (ต่อ): การวิเคราะห์สมมติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ
ในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน
ระดับปฏิบัติการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
2.3 การ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิด ความพร้อม	ปัจจัยความสำเร็จ	0.038	0.025*	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.023	0.583
	ด้านต้นทุน	0.089	0.031*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.026	0.577
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.038	0.330
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.030	0.452

Adjusted $R^2 = .108$, $F = 5.167$, $df = 437$, $n = 439$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.36 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 10.8 (Adjusted $R^2 = .108$) โดยมี ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
บริหารจัดการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
2. ปัจจัย พฤติกรรม	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.178	0.013*	ด้านต้นทุน	0.088	0.223
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.273	0.000*	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.085	0.234
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	-0.102	0.919
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	-0.082	0.256
2.1 ภาวะผู้นำ	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.143	0.046*	ด้านต้นทุน	0.026	0.725
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.168	0.016*	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.021	0.777
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.081	0.27
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.006	0.939
2.2 ทักษะใน การทำงาน	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.215	0.003*	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	0.065	0.378
	ด้านต้นทุน	0.172	0.018*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	-0.009	0.903
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.228	0.001*	ด้านการทำงาน เป็นทีม	-0.285	0.776

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.37 (ต่อ): การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ
ในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน
ระดับบริหารจัดการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
2.3 การ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.131	0.050*	ปัจจัยความสำเร็จ	0.011	0.88
				ด้านต้นทุน	-0.002	0.974
				ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	-0.086	0.233
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	-0.08	0.267
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.055	0.451

Adjusted $R^2 = .109$, $F = 2.323$, $df = 195$, $n = 196$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.37 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมุติฐาน ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อ
ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 10.9 (Adjusted $R^2 = .109$) โดยมี ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การ
ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมุติฐานทางด้านปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจ
ด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และ
ระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการในการทำงาน และ ห่วงโซ่
กิจกรรมโลจิสติกส์ โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.38: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
3. ปัจจัยกระบวนการ	ปัจจัยความสำเร็จ	-0.069	0.035*	ด้านต้นทุน	-0.075	0.287
	ด้านความพึงพอใจลูกค้า	0.062	0.042*	ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	-0.005	0.942
	ด้านความพึงพอใจทีมงาน	-0.139	0.033*			
	ด้านการทำงานเป็นทีม	-0.196	0.004*			
3.1ในการทำงาน	ด้านการทำงานเป็นทีม	0.13	0.008*	ปัจจัยความสำเร็จ	-0.042	0.135
				ด้านต้นทุน	0.057	0.241
				ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	-0.005	0.913
				ด้านความพึงพอใจลูกค้า	0.023	0.632
				ด้านความพึงพอใจทีมงาน	-0.044	0.372
3.2 ห่วงโซ่กิจกรรม	ปัจจัยความสำเร็จ	0.039	0.050*	ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	0.046	0.346
	ด้านต้นทุน	-0.12	0.014*	ด้านความพึงพอใจทีมงาน	-0.004	0.931
	ด้านความพึงพอใจลูกค้า	0.095	0.050*	ด้านการทำงานเป็นทีม	0.049	0.311

Adjusted $R^2 = .105$, $F = 2.421$, $df = 437$, $n = 439$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.38 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ($\text{Adjusted } R^2 = .105$) โดยมี กระบวนการในการทำงาน และ ห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39: การวิเคราะห์สมมติฐานทางด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ บริหารจัดการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
3. ปัจจัย กระบวนการ	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.234	0.000*	ด้านการ ตอบสนอง รวดเร็ว	- 0.039	0.62
	ด้านต้นทุน	0.265	0.000*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.038	0.594
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.196	0.006*	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.024	0.739
3.1 ในการทำงาน	ด้านต้นทุน	0.252	0.013*	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.123	0.228
	ด้านการทำงาน เป็นทีม	- 0.248	0.020*	ด้านการ ตอบสนอง รวดเร็ว	0.015	0.891
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.072	0.502
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.137	0.159

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.39 (ต่อ): การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
3.2 ห่วงโซ่กิจกรรม	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.224	0.029*	ด้านต้นทุน	0.125	0.215
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.323	0.001*	ด้านการ ตอบสนอง รวดเร็ว	- 0.078	0.465
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	- 0.047	0.639
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.159	0.135

Adjusted $R^2 = .266$, $F = 14.773$, $df = 195$, $n = 196$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.39 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมุติฐาน ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 26.60 (Adjusted $R^2 = .266$) โดยมี กระบวนการในการทำงาน และห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สมมุติฐานทางด้านปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ซึ่งประกอบด้วย การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล โดยมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40: การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
ปฏิบัติการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
4. ปัจจัย องค์กร	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.165	0.001*	ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	-0.36	0.719
	ด้านต้นทุน	0.122	0.010*	ด้านความพึงพอใจ ทีมงาน	0.074	0.122
	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.105	0.029*			
	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.108	0.024*			
4.1 การ บริหารจัดการ เทคโนโลยี	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.96	0.046*	ด้านต้นทุน	0.076	0.116
	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.101	0.038*	ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	-0.005	0.913
				ด้านความพึงพอใจ ลูกค้า	0.064	0.191
				ด้านความพึงพอใจ ทีมงาน	0.018	0.709
4.2 การ พัฒนา ทรัพยากร บุคคล				ปัจจัยความสำเร็จ	0.05	0.303
				ด้านต้นทุน	0.059	0.226
				ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	-0.058	0.242
				ด้านความพึงพอใจ ลูกค้า	0.009	0.85
				ด้านความพึงพอใจ ทีมงาน	0.079	0.11

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.40 (ต่อ): การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
ปฏิบัติการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
4.2 การ พัฒนา ทรัพยากร บุคคล				ด้านการทำงานเป็น ทีม	0.03	0.536
4.3 ซีด ความสามารถ ในการ ตอบสนอง ลูกค้า	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.033	0.049*	ปัจจัยความสำเร็จ	0.065	0.184
				ด้านต้นทุน	- 0.005	0.917
				ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	0.065	0.179
				ด้านความพึงพอใจ ลูกค้า	0.06	0.215
				ด้านความพึงพอใจ ทีมงาน	0.009	0.851
4.4 การ วัดผล	ปัจจัยความสำเร็จ	0.094	0.050*	ด้านการตอบสนอง รวดเร็ว	- 0.029	0.554
	ด้านต้นทุน	0.950	0.050*	ด้านความพึงพอใจ ลูกค้า	0.063	0.194
				ด้านความพึงพอใจ ทีมงาน	0.018	0.716
				ด้านการทำงานเป็น ทีม	0.029	0.546

Adjusted $R^2 = .165$, $F = 12.264$, $df = 437$, $n = 439$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.40 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 16.50 ($\text{Adjusted } R^2 = .165$) โดยมี การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41: การวิเคราะห์สมมติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ

	ข้อมูล	Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
4. ปัจจัยองค์กร	ปัจจัยความสำเร็จ	0.216	0.002*	ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	-0.014	0.111
	ด้านต้นทุน	0.146	0.041*	ด้านความพึงพอใจลูกค้า	0.021	0.767
	ด้านความพึงพอใจทีมงาน	0.449	0.000*	ด้านการทำงานเป็นทีม	-0.076	0.287
4.1 การบริหารจัดการเทคโนโลยี	ด้านความพึงพอใจลูกค้า	0.182	0.021*	ปัจจัยความสำเร็จ	-0.038	0.619
	ด้านความพึงพอใจทีมงาน	0.238	0.001*	ด้านต้นทุน	0.011	0.89
				ด้านการตอบสนองรวดเร็ว	-0.123	0.119
				ด้านการทำงานเป็นทีม	-0.043	0.0587

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.41 (ต่อ): การวิเคราะห์สมมุติฐานทางด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับ
บริหารจัดการ

ข้อมูล		Beta	Sig.	ข้อมูล	Beta	Non Sig.
4.2 การพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.215	0.006*	ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	-0.041	0.611
	ด้านต้นทุน	0.237	0.003*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.119	0.134
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.211	0.003*	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.091	0.256
4.3 ซีด ความสามารถ ในการ ตอบสนอง ลูกค้า	ปัจจัย ความสำเร็จ	0.194	0.007*	ด้านต้นทุน	0.045	0.537
	ด้านการ ตอบสนอง รวดเร็ว	0.075	0.031*	ด้านความพึง พอใจลูกค้า	0.013	0.856
	ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.226	0.001*	ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.1	0.178
4.4 การวัดผล				ปัจจัยความสำเร็จ	0.025	0.724
				ด้านต้นทุน	-0.039	0.582
				ด้านการ ตอบสนองรวดเร็ว	-0.043	0.553
				ด้านความพึง พอใจลูกค้า	-0.081	0.263
				ด้านความพึง พอใจทีมงาน	0.012	0.854
				ด้านการทำงาน เป็นทีม	0.004	0.954

Adjusted $R^2 = .292$, $F = 18.023$, $df = 195$, $n = 196$, $P < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.41 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 29.20 ($\text{Adjusted } R^2 = .292$) โดยมี การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ชีตความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.42: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ระดับปฏิบัติการ

สมมติฐาน	H0	H1, H2, H3, H4
H1: ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H2: ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ
H3: ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ
H4: ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.42 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับปฏิบัติการ พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า มีความคิดเห็นของ ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลในที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ในระดับปฏิบัติการ ด้านเพศ ($\text{Sig} = 0.926$) ด้านอายุ ($\text{Sig} = 0.320$)

ด้านระดับการศึกษา (Sig = .188) ด้านประสบการณ์ทำงาน (Sig = 0.282) ด้านรายได้ (Sig = 0.166) จึงยอมรับ H_0 = ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยกระบวนการ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43: สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ระดับบริหารจัดการ

สมมติฐาน	H_0	H_1, H_2, H_3, H_4
H_1 : ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน		
1.1 เพศ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.2 อายุ	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.3 ระดับการศึกษา	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.4 ประสบการณ์ทำงาน	ปฏิเสธ	ยอมรับ
1.5 รายได้	ยอมรับ	ปฏิเสธ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.43 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ระดับบริหารจัดการ

สมมติฐาน	H0	H1, H2, H3, H4
H2: ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ
H3: ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ
H4: ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปฏิเสธ	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.43 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับจัดการ พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อ
ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ต่างกัน ใน
ระดับปฏิบัติการ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า มีความคิดเห็นของ ปัจจัยคุณสมบัติส่วน
บุคคลในที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน และมี
ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ในระดับจัดการ ด้านเพศ (Sig = 0.371) ด้านอายุ (Sig =
0.615) ด้านระดับการศึกษา (Sig = .463) ด้านรายได้ (Sig = 0.280) จึงยอมรับ H0 = ความแตกต่าง
ของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับ ด้านประสบการณ์การทำงาน (Sig =
0.007*) จึงยอมรับ H1 = ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน
ในระดับจัดการที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้าน
บริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับ
ปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยกระบวนการ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

จากการวิจัยในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยเชิงปริมาณ มาสร้างคำถามเพื่อทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อยืนยันคำตอบจากเชิงปริมาณ ตรวจสอบการปฏิเสธสำหรับตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย หาข้อเท็จจริงในข้อสงสัย โดยการสัมภาษณ์ ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ จึงทำให้ได้คำถามในลักษณะมีโครงสร้าง โดยนำเอาผลการวิจัยเชิงปริมาณมาดำเนินการต่อในการตั้งคำถามในแนวทาง SWOT ขององค์กร ตามปัจจัยในด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ โดยมีลักษณะคำถามหลัก ดังนี้

1. มีการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัยอย่างไร มีกระบวนการ วิธีการ หรือไม่อย่างไร
2. อะไรเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน ของปัจจัยนั้นที่มีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จ
3. มีวิธีอย่างไรที่จะรักษาจุดแข็งของปัจจัยนั้น
4. มีโอกาสที่จะพัฒนาปัจจัยความสำเร็จในด้านใดได้หรือไม่อย่างไร
5. มีอุปสรรคในด้านใดบ้างของปัจจัยด้านนั้น

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การเข้าสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ โดยมีระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน มีเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ เฉพาะด้านการตอบสนองรวดเร็ว

ตารางที่ 4.44: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และ
ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
ปัจจัยด้าน พฤติกรรม -มีการปฏิบัติงาน อย่างไร -มีกระบวนการ -มีวิธีการหรือไม่ อย่างไร	a) ภาวะผู้นำของผู้ควบคุมใน ระดับผู้บริหารหรือจัดการ เป็นส่วนสำคัญในการ ขับเคลื่อน ควรมีรูปแบบที่ ชัดเจน และมีเป้าหมาย วิสัยทัศน์อย่างชัดเจน เพื่อ นำไปปฏิบัติได้อย่างเป็น ทิศทางเดียวกัน	a) มีการประชุมทำความเข้าใจก่อนออกหน้างาน b) แจ้งคำสั่งพิเศษ ถ้ามี และ จัดบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน นั้น เช่น งานส่งออก งาน นำเข้า งานส่งสินค้าพิเศษ งานด่วนพิเศษ เป็นต้น c) กรณีผู้บังคับบัญชาเห็นว่า บุคลากรในทีมไม่พร้อมใน การปฏิบัติงาน เช่น อารมณ์ ไม่ปกติอันเกิดจากเหตุใดๆ ก็ จะเลือกงานที่ไม่ปะทะกับ ลูกค้ามากนัก d) หัวหน้าทีมต้องตัดสินใจ แก้ไข สถานการณ์ต่างๆ หน้า งาน ได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	(A) 35 คน a) 34 b) 35 c) 31 d) 33
ประเภทย่อยของ ปัจจัย - ภาวะผู้นำ - ทักษะในการ ทำงาน - การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม	b) การบริหารงานต้องอาศัย ความเป็นผู้นำ และต้องเป็น ผู้นำแบบเชิงรุก พร้อม เปลี่ยนแปลงได้ทุกสถานการณ์ เพราะธุรกิจที่ไม่นิ่ง ต้องมี การเปลี่ยนแปลงแผนอยู่เสมอ จากปัจจัยสภาวะการณ์ ภายนอก จึงจะสามารถ ควบคุมให้ทีมงานปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน c) ธุรกิจกิจนี้ต้องอาศัยทักษะ และผู้นำการจัดการในเชิงรุก เพื่อให้ดำเนินการตาม กระบวนการได้อย่างมี ประสิทธิผลตามเป้าหมาย	b) บุคลากรในทีมไม่พร้อมใน การปฏิบัติงาน เช่น อารมณ์ ไม่ปกติอันเกิดจากเหตุใดๆ ก็ จะเลือกงานที่ไม่ปะทะกับ ลูกค้ามากนัก d) หัวหน้าทีมต้องตัดสินใจ แก้ไข สถานการณ์ต่างๆ หน้า งาน ได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	(B) 27คน a) 25 b) 23 c) 26 d) 22 e) 26 f) 25 g) 23

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
	d) ทีมงานเป็นสิ่งสำคัญใน การปฏิบัติงาน ดังนั้น การ ที่จะผู้นำหรือผู้จัดการ ตลอดจนผู้บริหาร จำต้องมี ความทั้งภาวะผู้นำที่สามารถ ควบคุมธุรกิจที่มีลักษณะไม่ นิ่งและเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	e) plugged ในการตอบสนอง ลูกค้าให้ได้อย่างรวดเร็วและ ตามต้องการ หากกรณีที่ นอกเหนืออำนาจต้องเร่งแจ้ง ต่อผู้ที่มีอำนาจลำดับถัดไปให้ เร็วที่สุดเพื่อที่จะตอบสนอง ให้เร็วที่สุด f) ปฏิบัติตามกระบวนการที่ องค์กรกำหนดหากไม่ตรง ตามที่กำหนด ต้องรีบแก้ไข และรายงาน g) มีการชมเชย ตักหนิ ด้วย วาจา และออกใบเตือน เป็น ลำดับ ตามการทำงานที่ ผิดพลาด หรือการใช้อารมณ์ ในงาน หรือไม่ทำงานตาม กระบวนการที่กำหนด	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
ปัจจัยด้าน พฤติกรรม -จุดแข็ง -จุดอ่อน	a) จุดแข็ง i. ผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงรุก ii. ผู้นำที่เปิดใจและมี ทักษะในความพร้อมจะ ปฏิบัติงานได้ทุกสถานการณ์	a) จุดแข็ง คือ i. เป้าหมายงานเป็นเป็น เป้าหมายเดียวกัน ทุกคน ต้องการความสำเร็จเดียวกัน ii. การประชุมเตรียมพร้อม	(A) 35 คน a) 34 b) 35
ประเภทย่อยของ ปัจจัย - ภาวะผู้นำ - ทักษะในการ ทำงาน - การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม	b) จุดอ่อน i. อารมณ์มีผลกระทบต่อ ทีมงาน ii. การจัดการบริหารที่ เป้าหมายไม่ชัดเจน	ก่อนออกหน้างาน ทำให้รู้ เป้าหมายที่ชัดเจนและเตรียม รับมือกับสถานการณ์ที่อาจจะ เกิดขึ้น b) จุดอ่อน คือ i. ความใส่ใจในการทำงาน ii. ความรับผิดชอบในการ ทำงาน iii. หัวหน้าทีมตัดสินใจไม่ เด็ดขาด แก้ไขปัญหาได้ไม่ดี เท่าที่ควร	(B) 27 คน a) 25 b) 23

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัย

ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้าน</u> <u>พฤติกรรม</u> การรักษาจุดแข็ง อย่างไร <u>ประเภทย่อยของ</u> <u>ปัจจัย</u> - ภาวะผู้นำ - ทักษะในการ ทำงาน - การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม	a) ผู้นำที่เข้มแข็ง ในการ สร้างนโยบาย วิสัยทัศน์ และ เป้าหมายให้ชัดเจนและ เหมาะสมกับองค์กร b) การปรับปรุงแผน ดำเนินการหรือเป้าหมาย เพื่อให้เหมาะกับองค์กร c) ทักษะที่ต้องมีการ ปรับปรุงให้เหมาะกับทั้ง ทีมงานเสมอ	a) การสื่อสารและพูดคุย การ รับฟัง และช่วยกันปรับปรุง แก้ไข b) การแชร์ประสบการณ์ เพื่อ นำมาเป็นแนวทางในการ รongรับสถานการณ์ที่อาจจะ เกิด c) การฝึกฝนภาวะผู้นำ เป็น ส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน	(A) 35 คน a) 32 b) 34 c) 33 (B) 27 คน a) 24 b) 25 c) 26
<u>ปัจจัยด้าน</u> <u>พฤติกรรม</u> ปัจจัยความสำเร็จ ในด้านที่มีโอกาสใน การพัฒนาให้เป็น จุดแข็งต่อไปใน อนาคตได้	a) ผู้นำควรพัฒนาในด้านการ ควบคุมและพัฒนาเกี่ยวกับ ต้นทุนกิจกรรม	a) การทำงานเชิงรุก เนื่องจากธุรกิจในโลกปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ใน ส่วนนี้จึงต้องมีการพัฒนาอยู่ ตลอดเวลา และพยายามให้ เป็นจุดแข็งเพื่อการทำงานก็ จะประสบความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ	(A) 35 คน a) 30

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีผลต่อปัจจัย

ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ประเภทย่อยของ ปัจจัย</u> - ภาวะผู้นำ - ทักษะในการทำงาน - การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม		b) ทักษะความรู้ต่างๆ สามารถแสวงหา ค้นคว้า ให้ รอบรู้มากยิ่งขึ้น	(B) 27 คน a) 25 b) 24
<u>ปัจจัยด้าน พฤติกรรม</u> ปัจจัยมีอุปสรรคใน ด้านใด	a) ช่องว่างระหว่างผู้นำทีม กับทีมงาน b) พัฒนาการของปฏิบัติงาน c) ผู้นำที่ไม่ยอมรับและไม่ เปิดใจ	a) อารมณ์บุคคลากร เป็นสิ่งที่ ควบคุมได้ยาก ซึ่งมีสิ่งเร้าใน การเกิดจากสิ่งแวดล้อมในแต่ ละสถานการณ์	(A) 35 คน a) 32 b) 34 c) 31
<u>ประเภทย่อยของ ปัจจัย</u> - ภาวะผู้นำ - ทักษะในการทำงาน - การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความ พร้อม		b) ลักษณะนิสัยในแต่ละ บุคลากร ซึ่งบางคนไม่ชอบ สื่อสาร ไม่รายงาน ทำให้ ปัญหาเรื้อรัง c) ภาวะผู้นำไม่ดี ทำให้ ทีมงานทำงานโดยไม่มี เป้าหมาย	(B) 27 คน a) 20 b) 23 c) 25

จากตารางที่ 4.44 สามารถสรุปได้ว่า ในด้านพฤติกรรมนั้น ทุกระดับให้ความสำคัญกับ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และช่องว่างระหว่างทีมงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทักษะของทั้งสองระดับ

ผู้วิจัยเห็นว่าในด้านทัศนคตินั้น ต้องมีการต้องปรับเข้าหากันทั้งสองฝ่าย ทำให้ลดช่องว่าง ระหว่างทีมงาน และยังส่งผลต่อทางด้านอารมณ์ของทีมงาน เช่น การเปิดใจรับฟังปัญหาและ ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานจริง หรือ การร่วมระดมความคิดในการทำงาน หรือ การสื่อสารที่เป็นแบบ Two Way Communication จะเป็นตัวช่วยที่ดี เป็นต้น โดยสามารถใช้แนวทางตามทฤษฎี SMCR ของ เบอร์โล (Berlo) ที่ให้หลักการไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล อีกประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งจากการที่ สัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมมากนั้น ส่วนใหญ่ยังทำงานในเชิงรุก ในลักษณะการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าที่ไปก่อนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากปรับเปลี่ยนให้ผู้นำนั้นมีความเป็นผู้นำ ประเภท ภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง นั้น จะเป็นการพัฒนาขึ้นไปในทางที่สามารถ ซึ่งอ้างอิงแนวทางจาก ทฤษฎี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เมอร์เลย์ (Mosley, 1997 และ Bass, 1985 อ้างใน รัตติกรณ จงวิศาล, 2544) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่ามี 3 ประเภท สำหรับการ แก้ไขปัญหานั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีแบบแผนที่ในการแก้ไขเป็นมาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติมีการ ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้แนวทางจาก ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจาก ผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solver) ของ เออร์เนส แอนด์ เนเวล (Ernest & Newell, 1969 และ Newell & Simon, 1972 อ้างใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2535) ซึ่งเป็นทฤษฎีการ แก้ปัญหาของมนุษย์ (Human Problem Solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์ เข้ามาช่วยในการกำหนดได้

2. ปัจจัยกระบวนการมีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ เฉพาะด้านความพึงพอใจลูกค้า ด้าน ความพึงพอใจทีมงาน และการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.45: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยกระบวนการที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จ
ในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และ
ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการ</u> -มีการปฏิบัติงาน อย่างไร - มีกระบวนการ -มีวิธีการหรือไม่อย่างไร <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - กระบวนการทำงาน - ห่วงโซ่กิจกรรม	a) กระบวนการมีส่วนสำคัญ ในการทำให้ทีมงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับประสิทธิผลตาม เป้าหมายของทีม b) กระบวนการที่ดีต้อง สามารถเชื่อมต่อกันได้อย่าง เป็นห่วงโซ่ตั้งแต่ต้นจนจบ c) กระบวนการที่เป็น สามารถประสานงานกันได้ เมื่อความสัมพันธ์เป็นห่วงโซ่ กิจกรรมได้อย่างดี ส่งผลให้ ต้นทุนเป็นต้นทุนที่ต่ำที่สุดได้ ประสิทธิภาพที่สุด d) กระบวนการต้องมีการ ปรับปรุงอยู่เสมอให้ทันต่อ ธุรกิจที่มีการเคลื่อนไหว ตลอดเวลา	a) มีกระบวนการ มาตรฐานการทำงาน SOP WI และ ผู้ปฏิบัติงานต้องผ่านการ อบรมก่อนจึงจะ ปฏิบัติงานได้ ซึ่งทุกคน ต้องปฏิบัติไปในทิศทาง เดียวกัน b) กระบวนการทำให้การ ประสานงานแต่ละกิจการ รมรราบรื่นจนกระทั่งบรรลุ เป้าหมาย c) กระบวนการทำงานทำ ให้สามารถตรวจสอบ ข้อบกพร่องเพื่อนำมา ปรับปรุง	(A) 35 คน a) 34 b) 34 c) 33 d) 33 (B) 27 คน a) 26 b) 25 c) 25

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยกระบวนการที่มีผลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการ</u> -จุดแข็ง -จุดอ่อน <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - กระบวนการทำงาน - ห่วงโซ่กิจกรรม	a) จุดแข็ง i. กระบวนการ และ ห่วง โซ่กิจกรรม ii. ต้นทุนกิจกรรม b) จุดอ่อน i. การปฏิบัติงานที่ไม่ตรง ตามกำหนด	a) จุดแข็ง i. กระบวนการที่ผูกแต่ละ กิจกรรมเป็นห่วงโซ่ ii. การปรับปรุงเพื่อ ความทันสมัย รองรับทุก สถานการณ์ b) จุดอ่อน i. ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ ในกระบวนการอย่าง แท้จริง ii. กระบวนการไม่มี การปรับปรุงจากปัญหา iii. กระบวนการยังไม่ เชื่อมโยงกัน	(A) 35 คน a) 33 b) 30 (B) 27 คน a) 24 b) 23
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการ</u> การรักษาจุดแข็งอย่างไร <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - กระบวนการทำงาน - ห่วงโซ่กิจกรรม	a) กระบวนการที่มี ความสัมพันธ์กันเป็นห่วงโซ่ ตั้งแต่ต้นจนจบ	a) การเชื่อมโยงกิจกรรม การส่งต่อกิจกรรม b) การประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน	(A) 35 คน a) 34 (B) 27 คน a) 24 b) 23

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยกระบวนการที่มีผลต่อปัจจัย
ความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับ
บริหารจัดการ และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการ</u> ปัจจัยความสำเร็จในด้าน ที่มีโอกาสในการพัฒนา ให้เป็นจุดแข็งต่อไปใน อนาคตได้ <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - กระบวนการทำงาน - ห่วงโซ่กิจกรรม	a) หากมีกระบวนการที่ดี จะทำให้มีผลต่อความพึง พอใจของลูกค้า	a) การพัฒนา กระบวนการอยู่เสมอให้ ทันสมัย รองรับสถาน การปัจจุบันได้	(A) 35 คน a) 33 (B) 27 คน a) 25
<u>ปัจจัยด้านกระบวนการ</u> ปัจจัยมีอุปสรรคในด้าน ใด <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - กระบวนการทำงาน - ห่วงโซ่กิจกรรม	a) ทีมงานที่ยืดการ ดำเนินงานแบบเดิมๆ b) กระบวนการที่ไม่สามารถ ปรับปรุงได้ c) กระบวนการที่ไม่ร่วมกัน และปิดกั้นการเชื่อมต่อ	a) กระบวนการที่ ล้าสมัย และความเชื่อ เดิมๆ b) การไม่ยอมเปลี่ยน การทำงานแบบเดิม c) การยึดมั่นต่องานของ ตนเพียงฝ่ายเดียว ทำให้ เกิดการไม่ยอมเปิดใจ สำหรับหน่วยงานอื่นๆ มีผลกระทบทางลบต่อ ห่วงโซ่กิจกรรมทั้งหมด	(A) 35 คน a) 33 b) 32 c) 33 (B) 27 คน a) 25 b) 24 c) 23

จากตารางที่ 4.45 สามารถสรุปได้ว่า ในด้านกระบวนการนั้น ปัญหาสำคัญในการ
กระบวนการนั้น คือ กระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการของตนใน
การปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการประสานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็น

กระบวนการรูปแบบรวมในระดับองค์กรด้วยสาเหตุที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการปัจจัยความสำเร็จในด้านต่างๆ

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้แต่ละหน่วยงานร่วมกันสร้างกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรมอย่างเป็นรูปแบบครบทั้งวงจร โดยใช้แนวทางในทฤษฎีของ วิลเลียม เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (William Edwards Deming) พีดีซีเอ (PDCA) หรือ เดมมิ่ง ไซเคิล (Deming Cycle) ร่วมกับ ทฤษฎีของ สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) SCOR Model ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้

3. ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปัจจัยความสำเร็จ เฉพาะด้านต้นทุนและด้านความพึงพอใจทีมงาน

ตารางที่ 4.46: เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการปัจจัยความสำเร็จในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ และระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้านองค์กร</u> -มีการปฏิบัติงาน อย่างไร -มีกระบวนการ -มีวิธีการหรือไม่ อย่างไร	a) มีแผนงานนโยบาย และ กลยุทธ์ ในแต่ละระดับ และ แต่ละระยะ ซึ่งต้องมีการ ปรับปรุงให้เหมาะสมและ สอดคล้องสถานการณ์ ปัจจุบัน b) มีแผนงานทางด้าน เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับ ต้นทุน	a) องค์กรจัดหา เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ งาน และความรวดเร็ว b) เทคโนโลยีมี กระบวนการและวิธีการที่ สามารถวัดผลได้อย่าง เป็นรูปธรรม c) วิธีการในการนำ เทคโนโลยีมาใช้ทำให้ สามารถตอบสนองคู่แข่ง ได้	(A) 35 คน a) 31 b) 33 c) 34 d) 30 (B) 27 คน a) 24 b) 25 c) 23 d) 25 e) 26
<u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - การบริหารจัดการ เทคโนโลยี - การพัฒนาทรัพยากร บุคคล			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
- ชีตความสามารถใน การตอบสนองลูกค้า - การวัดผล	c) องค์กรยังไม่เห็น ความสำคัญในการพัฒนา บุคคลกรมากเท่าที่ควร ซึ่ง โดยความเป็นจริงแล้วการ พัฒนาบุคคลกรต้องทำควบคู่ กับแผนนโยบายทางด้าน เทคโนโลยี d) มีศักยภาพในการ ตอบสนองลูกค้า และสามารถ แข่งขันได้	d) การวางแผนเทคโนโลยี ต้องมีแผนทั้งระยะสั้น กลาง ยาว e) การมีเทคโนโลยีที่ ทันสมัยทำให้ กระบวนการทำงานเป็น มาตรฐานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ สะดวกรวดเร็วมากขึ้น f) เทคโนโลยีสามารถ ควบคุมการทำงาน กระบวนการ วิธีการ ทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน	f) 22 g) 25
<u>ปัจจัยด้านองค์กร</u> -จุดแข็ง -จุดอ่อน <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - การบริหารจัดการ เทคโนโลยี - การพัฒนาทรัพยากร บุคคล	a) จุดแข็ง i. นโยบายที่มีเป้าหมาย ชัดเจน ii. ความสามารถในการ ตอบสนองลูกค้า b) จุดอ่อน i. ทีมงานผู้ปฏิบัติงานที่ ไม่ได้มาตรฐาน ii. ความต้องการของลูกค้า	a) จุดแข็ง i. การมีเทคโนโลยีที่ช่วย ในการทำงาน ii. เทคโนโลยีที่ทันสมัย iii. เทคโนโลยีที่ ตรวจสอบได้เป็นรูปธรรม b) จุดอ่อน	(A) 35 คน a) 31 b) 34 (B) 27 คน a) 23 b) 25

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
- ชีตความสามารถใน การตอบสนองลูกค้า - การวัดผล	iii. แผนพยากรณ์การ ลงทุนในอนาคต	i. วิธีการทำงานของ เทคโนโลยียากและ ซับซ้อนเกินไป ii. เทคโนโลยีที่ไม่ รองรับภาษาไทย iii. ความไม่เข้าใจใน วิธีการทำงาน	
<u>ปัจจัยด้านองค์กร</u> การรักษาจุดแข็ง อย่างไร <u>ประเภทย่อยของปัจจัย</u> - การบริหารจัดการ เทคโนโลยี - การพัฒนาทรัพยากร บุคคล - ชีตความสามารถใน การตอบสนองลูกค้า - การวัดผล	a) องค์กรต้องมีการปรับปรุง นโยบายและแผนให้เหมาะสม กับองค์กร ทั้งในด้านต้นทุน ทีมงาน และลูกค้า b) องค์กรต้องมีการสื่อสารใน ลักษณะ two way communication ทั้งใน ระดับบนลงล่างและระดับล่าง ขึ้นบน	a) องค์กรต้องมีความ พร้อมในด้านเทคโนโลยี อยู่เสมอ b) การใช้เทคโนโลยีอย่าง คุ้มค่า และมี ประสิทธิภาพ	(A) 35 คน a) 34 b) 33 (B) 27 คน a) 26 b) 25

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
<u>ปัจจัยด้านองค์กร</u> ปัจจัยความสำเร็จใน ด้านที่มีโอกาสในการ พัฒนาให้เป็นจุดแข็ง ต่อไปในอนาคตได้ <u>ประเภทย่อยของ ปัจจัย</u> - การบริหารจัดการ เทคโนโลยี - การพัฒนาทรัพยากร การบุคคล - ซีดความสามารถใน การตอบสนองลูกค้า - การวัดผล	a) เมื่อองค์กรภายในเข้มแข็งก็ จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ อย่างทัดเทียม b) ความพึงพอใจของลูกค้า	a) บุคลากรที่สามารถ พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทันต่อ เทคโนโลยี b) ทักษะของบุคลากรที่ ต้องใช้เทคโนโลยี	(A) 35 คน a) 34 b) 33 (B) 27 คน a) 26 b) 25
<u>ปัจจัยด้านองค์กร</u> ปัจจัยมีอุปสรรคใน ด้านใด <u>ประเภทย่อยของ ปัจจัย</u> - การบริหารจัดการ เทคโนโลยี	a) เงินลงทุน b) การพัฒนาบุคลากร c) ความน่าเชื่อถือของการ พยากรณ์การลงทุน	a) การลงทุน b) บุคลากรไม่ยอมรับ เทคโนโลยี	(A) 35 คน a) 34 b) 35 c) 32 (B) 27 คน a) 26 b) 22

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): เนื้อหาการตอบแบบสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จใน
ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระดับบริหารจัดการ
และ ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัย และ ประเภทย่อยของ ปัจจัย	ระดับบริหารจัดการ (A)	ระดับปฏิบัติการ (B)	จำนวนครั้ง ของความถี่ คำตอบซ้ำ
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล - ชีตความสามารถในการตอบสนองลูกค้า - การวัดผล			

จากตารางที่ 4.46 สามารถสรุปได้ว่า ในด้านองค์กรนั้น ปัญหาสำคัญทางด้านบุคลากร และการพยากรณ์ กล่าวคือ ในด้านบุคคลกรนั้น เกิดความไม่พร้อมในด้านเทคโนโลยี ผลเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่วางแผนฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการวางแผนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการ ที่จะวางแผนควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะเกิดต่อองค์กรและบุคลากรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ระบุไว้ว่า จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการโลจิสติกส์ ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการที่ดี และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันของ สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) ที่มีสรุปผลไว้ว่า นอกจากการต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้วนั้น ก็จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญ จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการวางแผนดังกล่าว จะต้องทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทั้งองค์กร ทั้งสองด้านคือ องค์กรและบุคลากร จึงจะสามารถเพิ่มศักยภาพให้มากขึ้นและมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ โดยอาศัยทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) ของ คาเพลน และ นอร์ตตัน (Kaplan & Norton, 1992 อ้างใน เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) ในมุมมองทางด้าน มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และ มุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้

อีกประการหนึ่งคือ เกี่ยวกับทางด้านต้นทุน ในเรื่องของเงินลงทุน ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่สวนทางกันระหว่างระดับผู้บริหาร กับ ระดับจัดการและปฏิบัติการ กล่าวคือ ระดับจัดการและปฏิบัติ มีการนำเสนอโครงการแผนงานที่คาดว่าจะองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ แต่ไม่ได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหาร ซึ่งในทางกลับกัน ฝ่ายบริหารมีความพร้อมในการลงทุน แต่ยังไม่เชื่อมั่นในโครงการแผนงานที่นำเสนอ เพราะไม่สามารถเห็นเป็นมูลค่าในอนาคตได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้นำเสนอโครงการแผนงานนั้น จะต้องมีการพยากรณ์มูลค่าที่จะเกิดในอนาคตเพื่อสร้างความเชื่อมั่น โดยอาศัยทฤษฎีการพยากรณ์ (Forecasting) ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านการลงทุน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น กรณีเปลี่ยนวัสดุในกระบวนการ A จากวัสดุ XY เป็นวัสดุ Z จะทำให้การลดค่าใช้จ่ายในกิจกรรม C กระบวนการ A ประมาณร้อยละ 30 จากต้นทุนปกติภายใน 3 เดือน เป็นต้น



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีปัจจัยของความสำเร็จในด้านต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจของลูกค้าและทีมงาน รวมถึงการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษาผู้ดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการกำหนดวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผล เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้สืบค้นในการทบทวนวรรณกรรม เพื่อใช้ในการปฏิบัติ และเขียนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยทางคุณสมบัติส่วนบุคคล (2) ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม (3) ปัจจัยทางด้านการกระบวนการ (4) ปัจจัยทางด้านองค์กร (5) ปัจจัยความสำเร็จ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 196 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ และใช้ค่าสถิติต่างๆ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ, ค่าความถี่ (จำนวนคน), ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่า Independent Sample t-test, One Way ANOVA และ Multiple Regression ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อเนื่องในเชิงคุณภาพ ใช้การเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพในธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 35 คน และระดับบริหารจัดการ จำนวน 27 คน ด้วยวิธีการเข้าทำการสัมภาษณ์ โดยการตั้งคำถามแบบโครงสร้าง และวิเคราะห์แบบ Content Analysis ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี ในการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 25,001 ถึง 35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ และ ในระดับบริหารจัดการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี ในการตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 15 ปี มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา คือ ระหว่าง 16 ถึง 25 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 50,001 ถึง 80,000 บาท มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 รองลงมา คือ สูงกว่า 80,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญกับ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 1.031) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 1.251) และ ทักษะในการทำงาน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.688) ในระดับบริหารจัดการ ให้ความสำคัญกับ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.244) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ทักษะในการทำงาน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 1.279) และ ภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 1.153)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญกับ กระบวนการในการทำงาน ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 0.518) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 3.25$, S.D. = 0.583) และในระดับบริหารจัดการ ให้ความสำคัญกับ ห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 1.204) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการในการทำงาน ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 1.275)

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ในระดับปฏิบัติการ ให้ความสำคัญกับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 0.966) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ชีตความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.964) และ การวัดผล ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.973) และ การบริหารจัดการเทคโนโลยี ($\bar{x} = 2.68$, S.D. = 1.110) ในระดับบริหารจัดการ การบริหารจัดการเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 1.222) ให้ความสำคัญกับ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 1.178) และ ชีตความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = 1.209) และ การวัดผล ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 1.196)

จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษา เรื่อง อิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรณีศึกษา ของ ผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจด้านบริการปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน ในระดับปฏิบัติการ โดยใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA พบว่า มีความคิดเห็นของ ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลในที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ในระดับปฏิบัติการ ด้านเพศ (Sig = 0.926) ด้านอายุ (Sig = 0.320) ด้านระดับการศึกษา (Sig = .188) ด้านประสบการณ์ทำงาน (Sig = 0.282) ด้านรายได้ (Sig = 0.166) ในระดับบริหารจัดการ ด้านเพศ (Sig = 0.371) ด้านอายุ (Sig = 0.615) ด้านระดับการศึกษา (Sig = .463) ด้านรายได้ (Sig = 0.280) จึงยอมรับ H_0 = ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับ ด้านประสพการณ์การทำงาน ($Sig = 0.007^*$) จึงยอมรับ $H1$ = ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสพการณ์การทำงานในระดับจัดการที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยกระบวนการ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำไปออกแบบสัมภาษณ์แบบโครงสร้างในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผลวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ตามปัจจัยด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ ด้านองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ทุกระดับให้ความสำคัญกับอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และช่องว่างระหว่างทีมงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทักษะคติของทั้งสองระดับ

ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัญหาสำคัญในการกระบวนการนั้น คือ กระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการของตนในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการประสานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นกระบวนการรูปแบบรวมในระดับองค์กรด้วยสาเหตุที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อง่ายความสำเร็จในด้านต่างๆ

ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า นั้น ปัญหาสำคัญทางด้านบุคลากร และการพยากรณ์ กล่าวคือ ในด้านบุคลากรนั้น เกิดความไม่พร้อมในด้านเทคโนโลยี ผลเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่

วางแผนฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการวางแผนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะเกิดผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะวางแผนควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดผลประโยชน์ที่จะเกิดต่อองค์กรและบุคลากรด้วย

5.2 การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีปัจจัยของความสำเร็จในด้านต้นทุน กระบวนการ ความพึงพอใจของลูกค้าและทีมงาน รวมถึงการทำงานเป็นทีม ทัศนศึกษาผู้ดำเนินการธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจะมีการอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานในระดับจัดการที่แตกต่างกันมีต่อความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

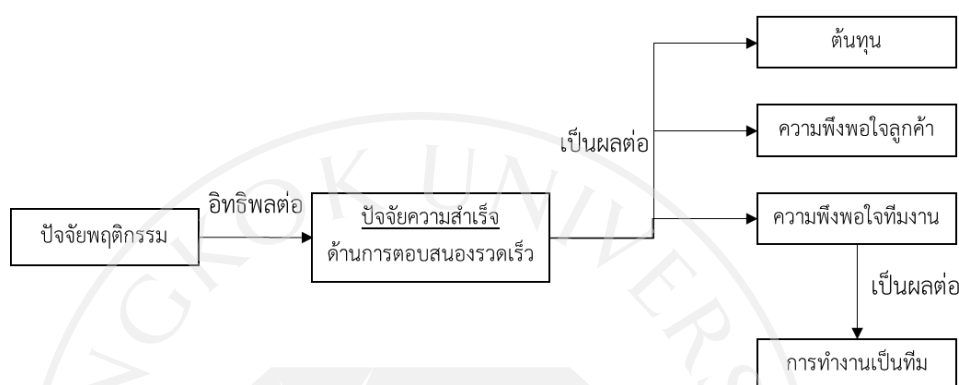
ผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณพบว่า ภาพรวมมีความไม่แตกต่าง แต่กรณีปัจจัยคุณสมบัติด้านประสบการณ์การทำงานในระดับบริหารจัดการนั้น มีความแตกต่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กับระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรธุรกิจโลจิสติกส์จำนวน 5 ท่าน ได้ให้ความเห็นไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ ในระดับบริหารจัดการนั้น มีความแตกต่างในด้านประสบการณ์ เนื่องจาก ระดับดังกล่าวจำเป็นต้องมีการบริหารในธุรกิจโลจิสติกส์โดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและความชำนาญเฉพาะทางในการวางนโยบายและกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กร

ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลวิเคราะห์ในเชิงลึกนั้น พบว่า ระดับปฏิบัติการเห็นว่า ปัจจัยพฤติกรรมนั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วเท่านั้น เนื่องจาก การตอบสนองลูกค้า นั้น เห็นว่าต้องเกิดจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในด้าน อารมณ์ ทักษะ และจิตสำนึก รวมถึงทางด้าน จรรยาบรรณและจริยธรรมด้วย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า หากเกิดการตอบสนองลูกค้าแล้วนั้น จะเกิดผลเป็นทางบวกต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้มีโอกาสในการกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ

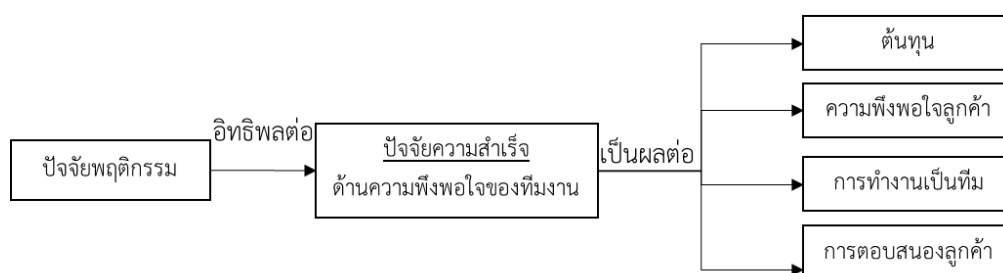
ซ้ำมีผลต่อเนื่องถึงต้นทุน ก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิผลของการทำงานพร้อมกับเกิดความพึงพอใจของทีมงานและมีผลต่อเนื่องไปที่ทีมงานและการทำงานเป็น ดังภาพความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.1: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ



ในทำนองเดียวกัน ระดับบริหารจัดการ ว่า ปัจจัยพฤติกรรมนั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จในด้านความพึงพอใจของทีมงานเท่านั้น เนื่องจาก ผู้บริหารและหรือผู้จัดการเห็นว่า หากพฤติกรรมส่วนบุคคลมีอิทธิพลที่จะทำให้ความพึงพอใจของทีมงานเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งสองทางนั้น มีผลต่อเนื่อง ในด้านการทำงานเป็นทีม ต่อเนื่องไปถึงการตอบสนองลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และในที่สุดต่อ ต้นทุน เช่น หากบุคลากรมีความพึงพอใจในทีมงานของตน ก็จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดีทำให้ช่วยกันตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้วลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และในที่สุดก็จะมีผลต่อต้นทุน เป็นต้น ดังรูปภาพความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.2: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ



ผู้วิจัย ได้นำผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณดังกล่าว ไปศึกษาต่อในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ ในด้านปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ สำหรับปัจจัย ตัวย่อยที่ไม่มีอิทธิพล พบว่า ในระดับปฏิบัติการนั้น เห็นว่า

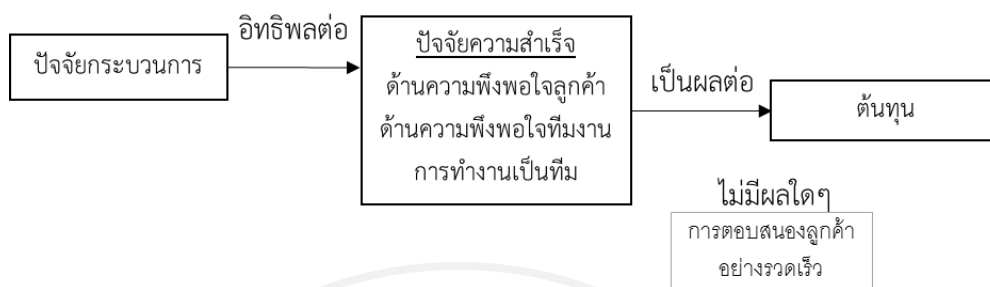
ทุกระดับให้ความสำคัญกับอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ความไม่ชัดเจนของ เป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และช่องว่างระหว่างทีมงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทักษะของทั้งสอง ระดับ ผู้วิจัยเห็นว่าในด้านทัศนคตินั้น ต้องมีการต้องปรับเข้าหากันทั้งสองฝ่าย ทำให้ลดช่องว่าง ระหว่างทีมงาน และยังส่งผลต่อทางด้านอารมณ์ของทีมงาน เช่น การเปิดใจรับฟังปัญหาและ ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานจริง หรือ การร่วมระดมความคิดในการทำงาน หรือ การสื่อสารที่เป็นแบบ Two Way Communication จะเป็นตัวช่วยที่ดี เป็นต้น โดยสามารถใช้แนวทางตามทฤษฎี SMCR ของ เบอร์โล (Berlo) ที่ให้หลักการไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล อีกประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งจากการที่ สัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมมากนั้น ส่วนใหญ่ยังทำงานในเชิงรุก ในลักษณะการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าที่ไปก่อนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากปรับเปลี่ยนให้ผู้นำนั้นมีความเป็นผู้นำ ประเภท ภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง นั้น จะเป็นการพัฒนาขึ้นไปในทางที่สามารถ ซึ่งอ้างอิงแนวทางจาก ทฤษฎี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เมอร์เลย์ (Mosley, 1997 และ Bass, 1985 อ้างใน รัตติกรณ จงวิศาล, 2544) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่ามี 3 ประเภท

สำหรับการแก้ไขปัญหา นั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะมีแบบแผนที่ในการแก้ไขเป็นมาตรฐาน เพื่อให้ การปฏิบัติมีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้แนวทางจาก ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solver) ของ เออร์เนส แอนด์ เนเวล (Ernest & Newell, 1969 และ Newell & Simon, 1972 อ้างใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2535) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (Human Problem Solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็น สถานการณ์จำลอง หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน ซึ่ง อาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก

ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

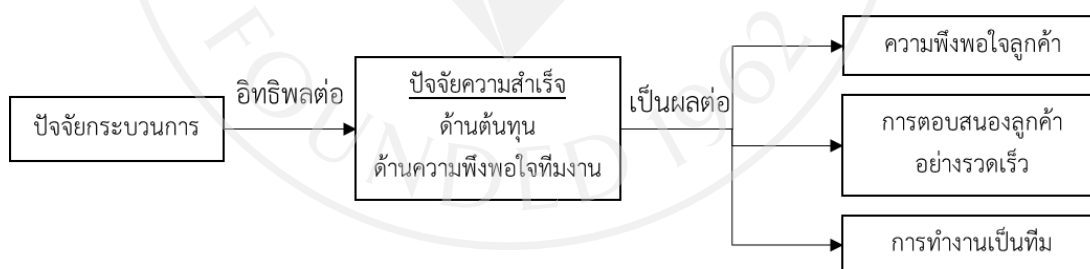
ผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยกระบวนการ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จใน องค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลวิเคราะห์ในเชิงลึกนั้น พบว่า ระดับปฏิบัติการเห็นว่า ปัจจัยกระบวนการ นั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงาน และ การทำงานเป็นทีม โดยเป็นผลต่อ ต้นทุน แต่เห็นว่าไม่มีอิทธิพลใดๆ ต่อ การตอบสนองลูกค้า เนื่องจากเห็นว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวต้องสัมพันธ์ทางด้านพฤติกรรม ดังภาพความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.3: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ



ในทำนองเดียวกัน ระดับบริหารจัดการ ว่า ปัจจัยกระบวนการนั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จในด้านต้นทุนและความพึงพอใจของทีมงาน และเป็นผลต่อด้านการตอบสนองลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และการทำงานเป็นทีม เนื่องจาก ผู้บริหารและหรือผู้จัดการเห็นว่า ดังรูปภาพความสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.4: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ



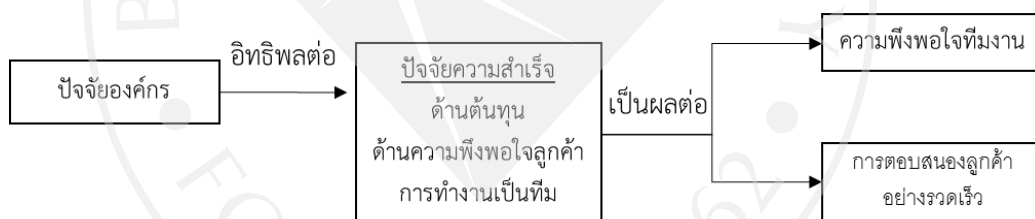
ผู้วิจัย ได้นำผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณดังกล่าว ไปศึกษาต่อในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ถึงประเด็นเกี่ยวกับ SWOT ในด้านปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ พบว่า ปัญหาสำคัญในการกระบวนการนั้น คือ กระบวนการห่วงโซ่อุปทาน กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการของตนในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการประสานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นกระบวนการบูรณาการในระดับองค์กรด้วยสาเหตุที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลกระทบต่องานสำเร็จในด้านต่างๆ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้แต่ละหน่วยงานร่วมกันสร้างกระบวนการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นรูปแบบครบทั้งวงจร โดยใช้แนวทางใน

ทฤษฎีของ แดมมิง (Deming อ้างใน สุธาสนี โปธิจันทร์, 2558) พีดีซีเอ (PDCA) หรือ แดมมิง ไซเคิล (Deming Cycle) ร่วมกับ ทฤษฎีของสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) SCOR Model ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก

ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

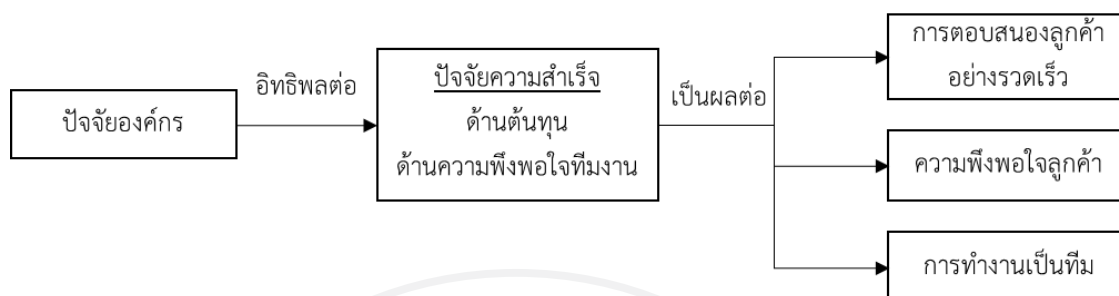
ผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยองค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กร ธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผลวิเคราะห์ในเชิงลึกนั้น พบว่า ระดับปฏิบัติการเห็นว่า ปัจจัยองค์กรนั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จในด้านต้นทุน ความพึงพอใจของลูกค้า และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นผลต่อด้าน ต้นทุนและการตอบสนองต่อลูกค้า ดังภาพความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.5: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้าน บริการโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ



ในทำนองเดียวกัน ระดับบริหารจัดการ ว่า ปัจจัยองค์กรนั้น มีอิทธิพล ต่อปัจจัยความสำเร็จ ในด้านต้นทุนและความพึงพอใจของทีมงาน และเป็นผลต่อด้านการตอบสนองลูกค้า ความพึงพอใจ ของลูกค้า และการทำงานเป็นทีม เนื่องจาก ผู้บริหารและหรือผู้จัดการเห็นว่า ดังรูปภาพความสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 5.6: รูปแสดงความสัมพันธ์ ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้าน
บริการโลจิสติกส์ ระดับบริหารจัดการ



ผู้วิจัย ได้นำผลวิเคราะห์ในเชิงปริมาณดังกล่าว ไปศึกษาต่อในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ถึงประเด็นเกี่ยวกับ SWOT ในด้านปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ พบว่า ปัญหาสำคัญทางด้านบุคลากร และการพยากรณ์ กล่าวคือ ในด้านบุคคลกรนั้น เกิดความไม่พร้อมในด้านเทคโนโลยี ผลเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่วางแผนฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการวางแผนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะเกิดผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะวางแผนควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะเกิดต่อองค์กรและบุคลากรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ระบุว่า จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการโลจิสติกส์ ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการที่ดี และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันของ สลิลทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) ที่มีสรุปผลไว้ว่า นอกจากการต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้วนั้น ก็จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญ จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการวางแผนดังกล่าว จะต้องทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทั้งองค์กร ทั้งสองด้านคือ องค์กรและบุคลากร จึงจะสามารถเพิ่มศักยภาพให้มากขึ้นและมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ โดยอาศัยทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) ของ คาเพลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992 อ้างใน เอกวิanit พรหมรักษา, 2555) ในมุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และ มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ดังนี้

องค์กรต้องเริ่มต้นจากการที่ทุกฝ่ายทุกระดับร่วมกันวางแผนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นกระบวนการ

แผนงาน วิธีดำเนินการ ลงไปตามลำดับ ทำการทดสอบการดำเนินการที่กำหนด ตรวจสอบประเมินผลและปรับปรุง เพื่อกำหนดให้เป็น BSC หรือ KPI ประจำองค์กร และกำหนดมูลค่าของประสิทธิผลในรูปแบบของ Incentive เพื่อให้ BSC หรือ KPI เกิดมูลค่าและสร้างการขับเคลื่อนร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันของกระบวนการทั่วทั้งองค์กร

อีกประการหนึ่งคือ เกี่ยวกับทางด้านต้นทุน ในเรื่องของเงินลงทุน ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่สวนทางกันระหว่างระดับผู้บริหาร กับ ระดับจัดการและปฏิบัติการ กล่าวคือ ระดับจัดการและปฏิบัติ มีการนำเสนอโครงการแผนงานที่คาดว่าจะองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ แต่ไม่ได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหาร ซึ่งในทางกลับกัน ฝ่ายบริหารมีความพร้อมในการลงทุน แต่ยังไม่เชื่อมั่นในโครงการแผนงานที่นำเสนอ เพราะไม่สามารถเห็นเป็นมูลค่าในอนาคตได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้นำเสนอโครงการแผนงานนั้น จะต้องมีการพยากรณ์มูลค่าที่จะเกิดในอนาคตเพื่อสร้างความเชื่อมั่น โดยอาศัยทฤษฎีการพยากรณ์ (Forecasting) ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านการลงทุน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น กรณีเปลี่ยนวัสดุในกระบวนการ A จากวัสดุ XY เป็นวัสดุ Z จะทำให้การลดค่าใช้จ่ายในกิจกรรม C กระบวนการ A ประมาณร้อยละ 30 จากต้นทุนปกติภายใน 3 เดือน เป็นต้น

ดังนั้น หากขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นกระบวนการของทั้ง 3 ปัจจัย กล่าวคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จขององค์กร ต้องร่วมกันทุกระดับตั้งแต่ฝ่ายบริหารจนถึงปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจที่องค์กรกำหนด จึงจะทำให้เกิดความสัมพันธทั้งองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยได้รวมเป็นรูปแบบการพัฒนาปรับปรุงองค์กรนำเสนอเป็นรูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ในด้านนโยบาย องค์กรควรมีวิสัยทัศน์ และนโยบายขององค์กรให้สอดคล้องกับภาครัฐ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กล่าวคือ การพัฒนาขีดความสามารถเกี่ยวกับห่วงโซ่ทางธุรกิจ ขยายฐานทาง AEC และขนส่งผ่านชายแดน การพัฒนาระบบโลจิสติกส์โครงสร้างพื้นฐาน พลังงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การเชื่อมโยงเป็นห่วงโซ่เดียวกันตั้งแต่ภายในองค์กร ระหว่างองค์กร ภายในประเทศ และภายนอกประเทศ ซึ่งมีผลต่อผู้ประกอบการทั้งภาคอุตสาหกรรมและบริการให้มีศักยภาพสูงขึ้น สามารถรองรับการลงทุนจากต่างชาติ ประกอบกับมีความพร้อมในด้านกฎ ระเบียบต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกทางการค้าสอดคล้องกับพันธกรณีและข้อตกลงอาเซียน ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไปในทางบวกและดีขึ้นในอนาคตที่มั่นคง ยั่งยืนและสมดุล

ในด้านการบริหารจัดการ องค์กรควรจะต้องมีการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการในด้านการคัดสรรบุคคลกรในฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ และในด้านรายได้

ของบุคลากรในธุรกิจ อีกประการหนึ่ง องค์กรส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านการสื่อสาร และ ช่องว่างระหว่างระดับตำแหน่งงาน กล่าวคือ ในด้านการสื่อสารนั้น องค์กรยังมีการสื่อสารในการประสานงานระหว่างหน่วยงานน้อยมาก มุ่งผลสำเร็จเพียงเฉพาะของทีมงานของตน แต่หากในอีกมุมมองหนึ่ง หากแต่ละหน่วยงานมุ่งผลสำเร็จของตนประกอบกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี จะทำให้เป็นผลสำเร็จของทั้งองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกประเด็นหนึ่งคือ ช่องว่างระหว่างระดับตำแหน่งงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงาน ยังมีช่องว่างระหว่างกัน ในด้านการศึกษา อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน ทำให้เกิดช่องว่างที่ไม่ยอมรับความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายประกอบกับการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นมียังน้อย ซึ่งหากแต่ละหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานสามารถลดช่องว่างดังกล่าวได้ จะทำให้กระบวนการในการทำงานและห่วงโซ่กิจกรรมทั้งหมดภายในราบรื่นขึ้น ลดปัญหาอุปสรรคภายในองค์กรได้มากขึ้น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ภายในองค์กรแข็งแกร่งเป็นไปในทางบวก เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภายนอกได้ดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่ยึดถือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไปในอนาคต

ในด้านวิชาการ จากการวิจัยเห็นได้ว่า การทำงานเกิดช่องว่างระหว่างตำแหน่งงาน โดยมีคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านการศึกษาเป็นตัวแปร ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการพัฒนาหลักสูตรโลจิสติกส์ ให้เกิดความเข้าใจและมีความรู้จริงในด้านการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งให้ผู้เรียนสามารถนำทฤษฎีที่เรียนมาปฏิบัติงานได้จริงหรือ Apply ในการทำงานจริงได้ สามารถวิเคราะห์และวางแผน ที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง ตลอดจนสิ่งสำคัญคือการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการประสานเชื่อมโยงงานระหว่างงานภายในองค์กรให้เป็นห่วงโซ่เดียวกันทั้งองค์กรได้ จะให้ผู้จบการศึกษามาจะสามารถปฏิบัติงานและปรับตัวให้เข้ากับองค์กรธุรกิจโลจิสติกส์ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และลดปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ ทำให้องค์กรมีศักยภาพทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น มีขีดความสามารถในการพัฒนาในอนาคตต่อไป

ในกรณีที่องค์กรนั้นๆ มีงบประมาณหรือกำลังพลจำกัด ทำให้ต้องเลือกปรับปรุงพัฒนาปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งก่อน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความต้องการใดและจะนำปัจจัยตัวใดมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา ก่อน ซึ่งหากดูในด้านผลการวิจัยแล้ว ได้เทียบจากค่าของ Beta พบว่าปัจจัยที่ผลการวิจัยในระดับบริหารจัดการโดยจัดเรียงตามลำดับค่า Beta จากมากไปหาน้อยตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5.1: ตารางผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ โดยจัดเรียงตามลำดับค่า Beta จากมากไปหาน้อย ของระดับบริหารจัดการ

ระดับบริหารจัดการ	Beta	Sig.
ปัจจัยกระบวนการ	0.234	0.000*
ปัจจัยองค์กร	0.216	0.002*
ปัจจัยพฤติกรรม	0.178	0.013*

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับบริหารจัดการเห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการนั้น เป็นปัจจัยลำดับแรกที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาได้ตามภาคผนวก

โดยในระดับปฏิบัติการนั้น มีผลการวิจัยเรียงลำดับตามค่า Beta ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2: ตารางผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ โดยจัดเรียงตามลำดับค่า Beta จากมากไปหาน้อย ของระดับปฏิบัติการ

ระดับปฏิบัติการ	Beta	Sig.
ปัจจัยองค์กร	0.165	0.001*
ปัจจัยพฤติกรรม	0.074	0.023*
ปัจจัยกระบวนการ	0.069	0.035*

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปฏิบัติการเห็นว่า ปัจจัยทางด้านองค์กรนั้น เป็นปัจจัยลำดับแรกที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาได้ตามภาคผนวก

ในรูปแบบของการปรับปรุงและพัฒนานั้น สามารถดูเพิ่มเติมได้จากภาคผนวก

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรให้ความสำคัญในด้านการสื่อสาร และการศึกษาในเชิงลึกของ ขั้นตอนการทำงานแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้หมดไป และการวัดผลที่มี จะต้องตัววัดที่ถูกต้องและเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้องค์กรมีปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ สร้างเป็นวัฒนธรรมและความยั่งยืนขององค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *กรณีศึกษาธุรกิจบริการโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จ*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6553.
- กรุงเทพประกันภัย ตั้งเป้าปี 59 เติบโตร้อยละ 13 เน้นการพัฒนากิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เจาะกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ. (2559). *การเงินการธนาคาร*. สืบค้นจาก <http://www.moneyandbanking.co.th/new/bki/>.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. สืบค้นจาก <http://www.SARA-DD.COM>.
- กาญจนา ทองทัตย์. (2554). *การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา: ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง*. สืบค้นจาก <https://www.mlog.mut.ac.th/IS/2555/5417510021.pdf>.
- คณะรัฐมนตรี. (2556). *แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560)*. สืบค้นจาก <http://www.ppb.moi.go.th/midev02/upload/5.%20Logistics%202013.pdf>.
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2549). *รู้จักโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://utcc2.utcc.ac.th/faculties/engineer/logistics/logistic.htm>.
- ความพึงพอใจ. (2558). สืบค้นจาก <https://www.im2market.com/>.
- เครือข่าย อมะตะ. (2558). *แนวทางในการดำเนินธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัทในเครืออะมะตะ*. สืบค้นจาก <http://www.amada.co.th>.
- ค่านาย อภิปริชญาสกุล. (2557). *การศึกษาระบบโลจิสติกส์การนำเข้าผลไม้จากประเทศจีน*. สืบค้นจาก <http://hrd.rmutl.ac.th/qa/docUpload/pj/3550700054383/150929134244fullpp.pdf>.
- จิราพร ชัมมสภา. (2558). *ต้นทุนโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.sms-stou.org/archives/index.php>.
- ชมพู โกติรัมย์. (2558). *ไทยในศตวรรษที่ 21 ประชากรปัจจัยชี้ขาดในศตวรรษแห่งการแข่งขัน*. สืบค้นจาก https://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=30913.
- ทีมงานและการทำงานเป็นทีม. (2558). *ความสำคัญของทีมงาน*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/anthikabac/>.

- ธนาคารกรสิกรไทย K SME Analysis. (2558). *แนวโน้มเศรษฐกิจและธุรกิจของไทย 2559*. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/LandingPage/Pages/Motherday2017.aspx>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2553). *ความไม่สมดุลของตลาดแรงงานไทย*. สืบค้นจาก <http://www.bot.or.th>.
- ธนิต โสรัตน์. (2554). *ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาขีดความสามารถโลจิสติกส์: วาระที่ท้าทายของรัฐบาล*. สืบค้นจาก <https://www.tanitsorat.com>.
- ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะ พฤติกรรม*. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2332/3/pornrumpa_panl.pdf.
- ธุรกิจโลจิสติกส์แง่เด็ด กลุ่มทุนไทยวิ่งสู้ฟัดต่างชาติ. (2559). *ฐานเศรษฐกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com>.
- เนตรปรียา ชุมไชโย. (2556). *การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. สืบค้นจาก <http://onestopservice.ditp.go.th>.
- บล็อก โลจิสติกส์ พีเพิล (Blog Logistics People). (2558). *4 คุณลักษณะของ Logistics People*. สืบค้นจาก <http://www.scglogistic.co.th/blog/detail/5/>.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. สืบค้นจาก http://www.research-system.siam.edu/images/...via.../6.2_Chapter_2.pdf.
- ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม. (2553). *การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs*. สืบค้นจาก <http://opac.lib.buu.ac.th/.../Search>.
- พงศ์ครันย์ พลศรีเลิศ. (2557). *ธุรกิจโลจิสติกส์ จะรับมือกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร*. สืบค้นจาก <https://phongzahrn.wordpress.com>.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า*. สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Gui_Cou_Psy/Phornpimon_K.pdf.
- พินสุตา สิริธรรังศรี. (2559). *ภาพการศึกษาไทยในอนาคต 10-20 ปี*. สืบค้นจาก <http://www.onec.go.th/index.php/book/BookView/697>.
- ไพฑูรย์ กำลังดี. (2557). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโลจิสติกส์ และการจัดการโซ่อุปทาน*. สืบค้นจาก http://www.bbc.ac.th/eBook_files/โลจิสติกและโซ่อุปทาน.pdf.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. (2535). *ทฤษฎีการแก้ปัญหา ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่อนักแก้ปัญหาทั่วไป*. สืบค้นจาก <http://www.academia.edu/4351245/>.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/236686>.
- ระพีวรรณ อุดมรัตน์. (2555). *โครงการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ (875-483) การศึกษากับการกระจายรายได้*. สืบค้นจาก <https://popcensus.nso.go.th/web/>.
- โลจิสติกส์ ไตเจค. (2559). *ทางรอดผู้ประกอบการขนส่ง-โลจิสติกส์ ภายใต้วิกฤติเศรษฐกิจถดถอย*. สืบค้นจาก <http://www.logisticsdigest.com>.
- โลจิสติกส์ แม็ก. (2554). *ธุรกิจโลจิสติกส์ เป็นเรื่องการใช้สมองมากกว่าใช้แรง*. สืบค้นจาก <http://www.logistimax.com>.
- คณีย์ สังข์ศรี. (2555). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก <https://www.wch.ac.th/business/>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). *กลยุทธ์ การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สถาบันโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน (ประเทศไทย). (2559). *ทิศทาง-งานวิจัยโลจิสติกส์ไทย*. สืบค้นจาก <http://www.logisticsdigest.com>.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/logistic2.pdf>.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2555). *โครงการภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน SMEs Projects การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการงานโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.fti.or.th/thai/ftinewsdetail.aspx?id=786>.
- สมชาย คุ่มพล. (2554). *การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์ Information Management for Logistics*. สืบค้นจาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/>.
- สมเจตน์ พิมพ์ทอง และ จตุพร สังขวรรณ. (2558). *ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม The Satisfaction towards the Logistics service in customer service of TOT Public Company Limited Service Center at Chidlom Branch*. สืบค้นจาก http://203.144.156.226/sbc/office/off_bus/PDF/sar/.
- สมพิศ สุขแสน. (2554). *CIPP Model รูปแบบการประเมินผลโครงการ*. สืบค้นจาก <http://www.clinictech.most.go.th/online/filemanager/fileclinic/F1/files/cipp%20model.pdf>.
- สมาคมการจัดซื้อ และซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย. (2558). *ตลาดโลจิสติกส์ในไทยคาดการณ์โต 7.5%*. สืบค้นจาก <http://www.pscmt.co.th>.

- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2555). *โลจิสติกส์กับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย Key Logistics Development: How Thai Entrepreneurs can gain a Competitive Edge*. สืบค้นจาก https://www.businesseventsthailand.com/.../user.../MICE_Report_2015_-_Issue_3.pdf.
- สรารัฐ จันทร์สุวรรณ. (2554). *10 ทักษะจำเป็นสำหรับนักการจัดการโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.logisticsatnida.net/>.
- สวัสต์ วรรณรัตน์. (2556). *การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์และความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก http://annualconference.ku.ac.th/cd53/12_057_O339.pdf.
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2555). *คุณลักษณะนักบริหารโลจิสติกส์มืออาชีพเป็นอย่างไร*. สืบค้นจาก <http://www.busandtruckmedia.com>.
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2559). *การปรับปรุงคุณภาพงานโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://busandtruckmedia.com>.
- สุชา จันทรเฒ. (2544). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. สืบค้นจาก <http://www.sara-dd.com>.
- สุธาสิณี โพธิ์จันทร์. (2558). *งานพัฒนาคุณภาพ ส่วนพัฒนาคุณภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://webcache.googleusercontent.com/>.
- สุพิรยา งามเลิศ และวีระศักดิ์ ศิริกุล. (2558). *การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไข ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสเตอร์ จำกัด THE STUDY OF DELAYED DELIVERY PROBLEMS AND THE SOLUTIONS WITH A CASE STUDY OF ABC PLASTER CO., LTD*. สืบค้นจาก <http://www.journal.rmutt.ac.th:8080/index.php/mmr-vol1/article/view/368>.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร*. สืบค้นจาก <http://www.sara-dd.com>.
- สุวรรณณี เรืองวิทย์โชติ. (2555). *ธุรกิจโลจิสติกส์ต้องแสวงหาคอนพันธมิตรใหม่*. สืบค้นจาก <http://www.logisticsdigest.com/article/industry-outlook/item/7891/>.
- สุวีณา อีระธรรม. (2555). *กิจกรรมโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.lpburi.go.th/logistic.htm>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย. (2559). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560) การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน*. สืบค้นจาก <http://www.nesdb.go.th>.

- สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). *Trade Logistics*. สืบค้นจาก http://www.ditp.go.th/ewt_news.php?nid=8616&filename=center.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). *เครื่องมือการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรม*. สืบค้นจาก <http://www.logistics.go.th>.
- สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2553). *รายงานวิจัย คุณภาพชีวิตของคนไทย ปี 2553*. สืบค้นจาก <http://rc.nida.ac.th/th/attachments/article/120/รายงานคุณภาพชีวิต%20ปี%202553.pdf>.
- อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง: เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน*. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/viewFile/.../47393>.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง: BSC*. สืบค้นจาก <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/bsc.html>.



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถามระดับปฏิบัติการ

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อ
ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ทางด้าน
วิชาการต่อไป

ส่วนที่ 1: ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และรายได้

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ประสบการณ์ทำงาน ปี

5. รายได้ บาท

ส่วนที่ 2: พฤติกรรม ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานต้องมีภาวะผู้นำในลักษณะนำทีมและรับคำสั่งได้ทุกสถานการณ์					
2.2 ผู้ปฏิบัติงานงานด้านโลจิสติกส์ ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี					
2.3 ผู้ปฏิบัติงานงานในระดับหัวหน้างานต้องสามารถอธิบายทีมงานให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน โดยยึดข้อปฏิบัติ / ข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นหลัก (Work Instruction : WI)					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ ทักษะในการทำงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.4 ผู้ปฏิบัติงานต้องมี ความรู้ ความเข้าใจ ในการทำงานด้านโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนค่า ขนส่ง ความสูญเสียในการทำงาน ระบบ RFID ระดับสินค้าคงคลัง เป็นต้น					
2.5 ผู้ปฏิบัติงานควรมีประสบการณ์การ ทำงานในด้านโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ ที่ดีในการทำงาน					
2.6 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะรับคำสั่งการ เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติตาม อย่างเคร่งครัด ตลอดจนสามารถควบคุม อารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการ โลจิสติกส์

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.7 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการเผชิญหน้ากับทุกสถานการณ์ทั้งทางบกและทางลบ เช่น ต้องมีความสามารถปฏิบัติงานในเชิงรุกได้เมื่อได้รับคำสั่ง ต้องมีทักษะในด้านไอทีโลจิสติกส์ (ระบบ SAP EDI) เป็นต้น					
2.8 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อาทิ ข้อกำหนดในการขนส่งสินค้าชนิดต่างๆ รวมถึงกฎระเบียบการค้าระหว่างประเทศหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
2.9 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าปรับเปลี่ยน ได้อย่างรวดเร็ว ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					

ส่วนที่ 3: กระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับ
ความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้
5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้จะเกี่ยวกับกระบวนการในการทำงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
3.1 ผู้ปฏิบัติงานงานต้องปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัทที่ได้ กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานงาน Standard Operation Procedure (SOP) ข้อกำหนดใน การทำงาน Work Instruction (WI) เป็นต้น					
3.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องผ่านการอบรม และ เข้าใจในข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ บริษัทกำหนดไว้ เช่น ระบบสินค้า มาตรฐานการ ทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ					
3.3 การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ที่ กำหนดไว้ส่งผลถึงความสำเร็จของงาน					
3.4 ความรวดเร็วในการปฏิบัติการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถทำให้งานบรรลุ เป้าหมายตามเวลาที่กำหนด เนื่องจาก ธุรกิจโลจิสติกส์ เวลาคือหัวใจสำคัญของ เป้าหมายการทำงาน					

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
3.5 ผู้ปฏิบัติงานงานต้องมีความเข้าใจในกระบวนการของห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นจนถึงกิจกรรมปลายทาง สุดท้าย เพื่อที่จะสร้างความร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานระหว่างสมาชิกตลอดทั้งโซ่อุปทาน					
3.6 ผู้ปฏิบัติงานงานต้องมีความรู้เบื้องต้นในกิจกรรมของโลจิสติกส์และกิจกรรมต่อเนื่องที่ได้รับมอบหมาย					
3.7 ผู้ปฏิบัติงานงานต้องสามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการ การไหลของกระบวนการในแต่ละกิจกรรม ตามแผนงานและคำสั่ง จึงจะทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด					
3.8 ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถสื่อสารเชื่อมโยงกิจกรรมต่อเนื่องของโลจิสติกส์ได้อย่างราบรื่น โดยใช้ไอที(IT)หรือระบบสารสนเทศเป็นตัวเชื่อมโยง เช่น ระบบ SAP, EDI งานจึงจะเป็นไปตามเป้าหมาย					

ส่วนที่ 4: องค์กร การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.1 องค์กรควรมีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุนปฏิบัติงาน ให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อความเร็วและบรรลุตามเป้าหมาย					
4.2 องค์กรต้องมีความพร้อมในการมีเครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
4.3 องค์กรของท่านต้องบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
4.4 ผู้ปฏิบัติงานควรมีการอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลข้อมูลให้ทันต่อปัจจุบันเสมอ เช่น การอบรมมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
4.5 การพัฒนาบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์สามารถนำมาพัฒนาในงานให้ได้รับผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.6 องค์กรควรมีการอบรมเพื่อการพัฒนาให้ทันต่อข้อมูลในด้านโลจิสติกส์ให้พนักงานทุกระดับอยู่อย่างสม่ำเสมอหรือตามนโยบายบริษัท					
4.7 องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร					
4.8 การตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน					
4.9 ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการวัดผล

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
4.10 องค์กรต้องมีการประเมินผลงานที่สำเร็จ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มี ประสิทธิผลตามเป้าหมาย					
4.11 ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่ การแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา ซึ่งเป็น ผลลัพธ์ต่อประสิทธิผลของงาน					
4.12 การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กร นำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต					

ส่วนที่ 5: ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงานและการทำงานเป็นทีม

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนีเกี่ยวกับต้นทุน

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5.1 การควบคุมต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่อยู่ภายใต้หน้าที่ของท่าน เช่น กิจกรรมการขนส่ง กิจกรรมการเก็บสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง มีผลกระทบต่อความสำเร็จองค์กร					
5.2 การลดต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนสินค้าคงคลัง ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่มีประสิทธิผลมากขึ้น กำไรและการเติบโตขององค์กร					
5.3 ต้นทุนการดำเนินงานต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ต่ำกว่าคู่แข่งส่งผลต่อ การแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการตอบสนองรวดเร็ว

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.4 ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุความสำเร็จของงาน					
5.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผลต่อความสำเร็จของงาน					
5.6 การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.7 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
5.8 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทฯ					

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.9 องค์กรต้องยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของทีมงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.10 ทักษะทางบวกของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จของทีมงาน					
5.11 พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในทีมงานส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในทีมงาน					
5.12 รายได้และผลตอบแทนคือแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและทีมงาน					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.13 ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน					
5.14 การที่สมาชิกในทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีและมีสามัคคีมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จ ของทีมงาน					
5.15 สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจความสำคัญและ หลักการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามระดับบริหารจัดการ

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อ
ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ทางด้าน
วิชาการต่อไป

ส่วนที่ 1: ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และรายได้

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ประสบการณ์ทำงาน ปี

5. รายได้ บาท

ส่วนที่ 2: พฤติกรรม ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ ทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้จะเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.1 ผู้บริหารงานโลจิสติกส์ต้องมีภาวะผู้นำในลักษณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
2.2 ผู้บริหารงานด้านโลจิสติกส์ ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี เช่น ภาวะเศรษฐกิจ น้ำมันขึ้นราคา เป็นต้น					
2.3 ผู้บริหารงานด้านโลจิสติกส์ เน้นการบริหารเชิงรุกในการนำองค์กรให้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับทักษะในการทำงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.4 ผู้บริหารต้องมี ความรู้ ทักษะทางโลจิสติกส์ ในการบริหารงาน เช่น การควบคุมต้นทุน โลจิสติกส์การบริหารเส้นทางการขนส่ง เศรษฐศาสตร์การขนส่ง เป็นต้น					
2.5 ผู้บริหารต้องผ่านประสบการณ์การทำงาน ด้านโลจิสติกส์มาก่อนและมีภาวะผู้การ เปลี่ยนแปลง ทำให้สามารถบริหารทีมงานใน ธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างมืออาชีพ					
2.6 ผู้บริหารต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ในแต่ละ สถานการณ์ต่างๆ ได้					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพร้อมในลักษณะการทำงานธุรกิจด้านบริการ
โลจิสติกส์

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.7 ผู้บริหารต้องทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ และปรับตัวเข้าได้กับทุกสถานการณ์					
2.8 ผู้บริหารต้องสามารถจัดการให้ทีมงานของ ตน มีความพร้อมในการรับคำสั่งในการ ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ					
2.9 ผู้บริหารต้องมีความพร้อมในการคิดแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ปรับเปลี่ยน ได้อย่างรวดเร็ว ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					

ส่วนที่ 3: กระบวนการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไรโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับ
ความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้
5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้จะเกี่ยวกับกระบวนการในการทำงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
3.1 ผู้บริหารต้องกำกับ ดูแล บริหารและ คำปรึกษาในการปรับปรุงขั้นตอนต่างๆ ให้ทัน ต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย สามารถแก้ไขและหาทางเลือกที่ดีที่สุด ในขั้นตอนที่มีปัญหา					
3.2 ผู้บริหารงานต้องผ่านการอบรมระบบ มาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินธุรกิจ					
3.3 องค์กรของท่านมีการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างธุรกิจ นั้นส่งผลให้งานเป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กรที่กำหนดไว้					
3.4 การบริหารงานอย่างมีระบบ และเป็นไป ตามกระบวนการ ทำให้งานดำเนินไปใน ทิศทางเดียวกันตามเป้าหมาย					
3.5 ความรวดเร็วในการคิดและสั่งการในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าสามารถทำให้งาน บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
3.6 ผู้บริหารงานต้องมีความเข้าใจในกระบวนการของห่วงโซ่กิจกรรมโลจิสติกส์ ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นจนถึงกิจกรรมปลายทาง สุดท้าย และสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในโซ่อุปทานระหว่างสมาชิกในกลุ่ม					
3.7 ผู้บริหารงานต้องมีความรู้ในด้านกิจกรรมของโลจิสติกส์เพื่อการวางแผนอย่างเป็นระบบ					
3.8 ผู้บริหารงานต้องสามารถควบคุมทั้งกระบวนการ การไหลของกระบวนการในแต่ละกิจกรรม ทั้งในด้านการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุง จึงจะทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด					
3.9 ผู้บริหารงานต้องสามารถเชื่อมโยงแต่ละกิจกรรมของโลจิสติกส์ให้ต่อเนื่องไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงาน					
3.10 ผู้บริหารงานต้องสามารถแก้ไขปรับปรุง เปลี่ยนแปลงส่วนต่างๆของกิจกรรมตามสถานการณ์ให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิผลสูงสุด					

ส่วนที่ 4: องค์กร การบริหารจัดการเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า และการวัดผล

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไรโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.1 องค์กรควรมีเทคโนโลยีที่ตอบสนองการสนับสนุนปฏิบัติงาน ให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อความเร็วและบรรลุตามเป้าหมาย เช่น RFID, EDI, SAP, ERP เป็นต้น					
4.2 องค์กรต้องมีความพร้อมในการมีเครื่องมือที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
4.3 องค์กรของท่านต้องบริหารจัดการเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กรและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า เกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดมูลค่าสูงสุด					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
4.4 ผู้บริหารควรมีการอบรม ดูงาน พัฒนา อย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงข้อมูลข้อมูล ให้ทันต่อปัจจุบันเสมอ เช่น การลดขั้นตอน การทำงานที่จำเป็น วิธีการทำงานที่ป้องกัน ปัญหาต่างๆ เป็นต้น					
4.5 การพัฒนาบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิด ความคิดสร้างสรรค์สามารถนำมาพัฒนาในงาน ให้ได้รับผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.6 องค์กรต้องมีการจัดการการอบรมพัฒนา หรือดูงานในระดับบริหารอย่างสม่ำเสมอเพื่อ เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์มาปรับใช้กับ งานที่บริหารอยู่ในปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบันและทันเทียมคู่แข่ง					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้า

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.7 องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร					
4.8 การตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรมีผลบวกในการบรรลุเป้าหมายของงาน					
4.9 ความรวดเร็วในการการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อองค์กรและทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการวัดผล

ประเด็น	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.10 องค์กรต้องมีการประเมินผลงานที่สำเร็จเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิผลตามเป้าหมาย					
4.11 ผลของการประเมินผลงานต้องนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา ซึ่งเป็นผลลัพธ์ต่อประสิทธิผลของงาน					

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
4.12 การวัดผลเป็นส่วนสำคัญที่องค์กร นำไปใช้ในการวางแผนในอนาคต					

ส่วนที่ 5: ต้นทุน การตอบสนองรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของทีมงานและการทำงานเป็นทีม

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไรโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในคำตอบที่ตรงกับ
ความเห็นของท่านมากที่สุดโดยถือหลักเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้
5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2 เท่ากับน้อย 1 เท่ากับน้อยที่สุด

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับต้นทุน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.1 การควบคุมต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ อยู่ภายใต้หน้าที่ของท่าน เช่น กิจกรรมการ ขนส่ง กิจกรรมการเก็บสินค้า การจัดการ สินค้าคงคลัง มีผลกระทบต่อความสำเร็จ องค์กร					

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.2 การลดต้นทุนต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ เช่น ต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนสินค้าคงคลัง ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่มีประสิทธิผลมากขึ้น กำไรและการเติบโตขององค์กร					
5.3 ต้นทุนการดำเนินงานต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ต่ำกว่าคู่แข่งส่งผลต่อ การแข่งขัน การเติบโต และความสำเร็จขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ การตอบสนองรวดเร็ว

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.4 ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อการบรรลุ ความสำเร็จของงาน					
5.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า มีผล ต่อความสำเร็จของงาน					
5.6 การแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ ภาพลักษณ์ขององค์กร					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.7 องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
5.8 องค์กรที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
5.9 องค์กรต้องยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลให้องค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของทีมงาน

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.10 ผู้บริหารควรมี ทักษะคิดทางบวกกับ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาของตน และมีส่วนผลักดันให้เป้าหมายของทีมงาน เกิดขึ้น					
5.11 ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการ สังเกต พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิก ในทีมงานซึ่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก ในทีมงาน					
5.12 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับรายได้และ ผลตอบแทน ซึ่งเป็นส่วนในการสร้าง แรงจูงใจเพื่อผลักดันให้บุคลากรและ ทีมงานเกิดความพึงพอใจ					

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ประเด็น	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
5.13 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับทีมงานว่าจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน					
5.14 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับ สมาชิกในทีมงานด้าน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีสามัคคี เพื่อผลักดันให้บรรลุความสำเร็จของทีมงาน					
5.15 ผู้บริหารต้องผลักดันให้สมาชิกทุกคนในทีมงานมีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรม ด้านกระบวนการ และ ด้านองค์กร
ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในองค์กรที่มีการดำเนินการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้านบริการ: กรณีศึกษาผู้
ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
สถานที่
วันที่ทำการสัมภาษณ์
เริ่มการสัมภาษณ์เวลาเสร็จการสัมภาษณ์เวลา.....

ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ
ต่อไป

ส่วนที่ 1: ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ

1.1 ท่านมีการปฏิบัติงานทางด้านพฤติกรรมอย่างไรในด้านอารมณ์และทักษะ มีกระบวนการ
วิธีการ หรือไม่อย่างไร

1.2 ท่านคิดว่าพฤติกรรมเป็นจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและ
ปัจจัยความสำเร็จ

1.3 ท่านคิดเห็นว่าพฤติกรรมด้านใดที่ต้องรักษาให้เป็นจุดแข็งได้อย่างไร

1.4 ท่านคิดเห็นว่าพฤติกรรมด้านใดที่มีโอกาสในการพัฒนาให้เป็นจุดแข็งต่อไปในอนาคตได้

1.5 ท่านคิดเห็นว่าในด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จนั้น มีอุปสรรคในด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 2: ปัจจัยกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ

2.1 ท่านมีการปฏิบัติงานทางด้านการกระบวนการอย่างไรในด้านปัจจัยความสำเร็จ มีกระบวนการ
วิธีการ หรือไม่อย่างไร

2.2 ท่านคิดว่ากระบวนการด้านใดเป็นจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
และปัจจัยความสำเร็จ

2.3 ท่านคิดเห็นว่ากระบวนการด้านใดที่ต้องรักษาให้เป็นจุดแข็งได้อย่างไร

2.4 ท่านคิดเห็นว่ากระบวนการด้านใดที่มีโอกาสในการพัฒนาให้เป็นจุดแข็งต่อไปในอนาคต

ได้

2.5 ท่านคิดเห็นว่าในกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จนั้น มีอุปสรรคในด้านใดบ้าง

2.6 ท่านคิดเห็นว่าในด้านกระบวนการนั้นมีผลใดๆต่อการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็วหรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 3: ปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ ปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารจัดการ

3.1 องค์กรของท่านมีการปฏิบัติอย่างไรด้านปัจจัยความสำเร็จ มีกระบวนการ วิธีการ หรือไม่ อย่างไร

3.2 องค์กรของท่านมีจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านใด ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและ ปัจจัยความสำเร็จ

3.3 องค์กรของท่านมีการรักษาความเป็นจุดแข็งได้อย่างไร

3.4 องค์กรของท่านมีโอกาสในการพัฒนาในด้านใดให้เป็นจุดแข็งต่อไปในอนาคตได้

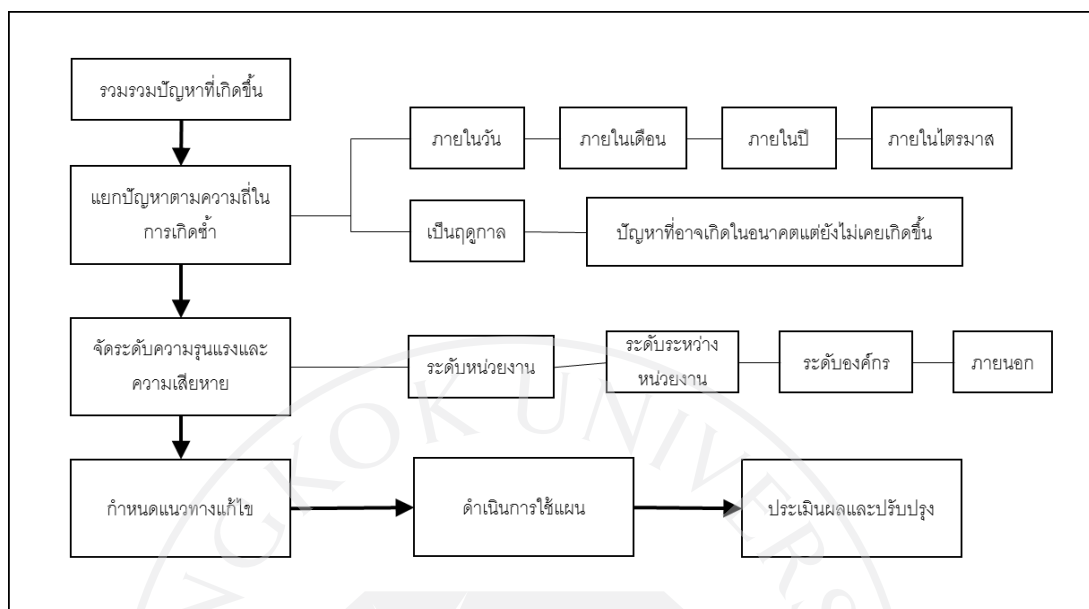
3.5 องค์กรของท่านมีอุปสรรคในด้านใดบ้าง ที่เป็นผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ

ภาคผนวก ค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาได้ในรูปแบบของการแก้ไขพัฒนาในด้านต่างๆ ตามสภาวะ สถานการณ์ของแต่ละองค์กร ซึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาอธิบายในแต่ละปัจจัยและนำไปสู่รูปแบบการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาได้ดังนี้

ผลการวิจัยปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จนั้น สรุปได้ว่า ในด้านพฤติกรรมนั้น ทุกระดับให้ความสำคัญกับอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และช่องว่างระหว่างทีมงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ทักษะของทั้งสองระดับ ผู้วิจัยเห็นว่าในด้านทัศนคตินั้น ต้องมีการต้องปรับเข้าหากันทั้งสองฝ่าย ทำให้ลดช่องว่างระหว่างทีมงาน และยังส่งผลต่อทางด้านอารมณ์ของทีมงาน เช่น การเปิดใจรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานจริง หรือ การร่วมระดมความคิดในการทำงาน หรือ การสื่อสารที่เป็นแบบ Two Way Communication จะเป็นตัวช่วยที่ดี เป็นต้น โดยสามารถใช้แนวทางตามทฤษฎี SMCR ของ เบอร์โล (Berlo) ที่ให้หลักการไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล อีกประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งจากการที่สัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมมากนั้น ส่วนใหญ่ยังทำงานในเชิงรุก ในลักษณะการแก้ไขปัญหาลงมือไปก่อนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากปรับเปลี่ยนให้ผู้นำนั้นมีความเป็นผู้นำ ประเภท ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นั้น จะเป็นการพัฒนาขึ้นไปในทางที่สามารถ ซึ่งอ้างอิงแนวทางจาก ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ เมอร์เล่ (Mosley, 1997 และ Bass, 1985 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่ามี 3 ประเภท สำหรับการแก้ไขปัญหานี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีแบบแผนทีในการแก้ไขเป็นมาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติมีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้แนวทางจาก ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solver) ของ เออร์เนส แอนด์ เนเวล (Ernest & Newell, 1969 และ Newell & Simon, 1972 อ้างใน รสสุคนธ์ มกรมณี, 2535) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (Human Problem Solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ในรูปแบบของขั้นตอนการจัดการการแก้ไขปัญหา โดยต้องเริ่มต้นการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกๆระดับ และนำมาแยกความถี่ในการเกิดซ้ำของปัญหา จากนั้นจัดระดับความรุนแรงและความเสียหายของปัญหา และนำมากำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้ปัญหาได้ถูกแก้ไขไปในทิศทางเดียวกัน ดำเนินการตามแผนกำหนดแนวทางแก้ไข และตรวจประเมินผลและปรับปรุงต่อไป โดยแสดงเป็นรูปแบบขั้นตอนการจัดการแก้ไข ปัญหา ได้ดังนี้

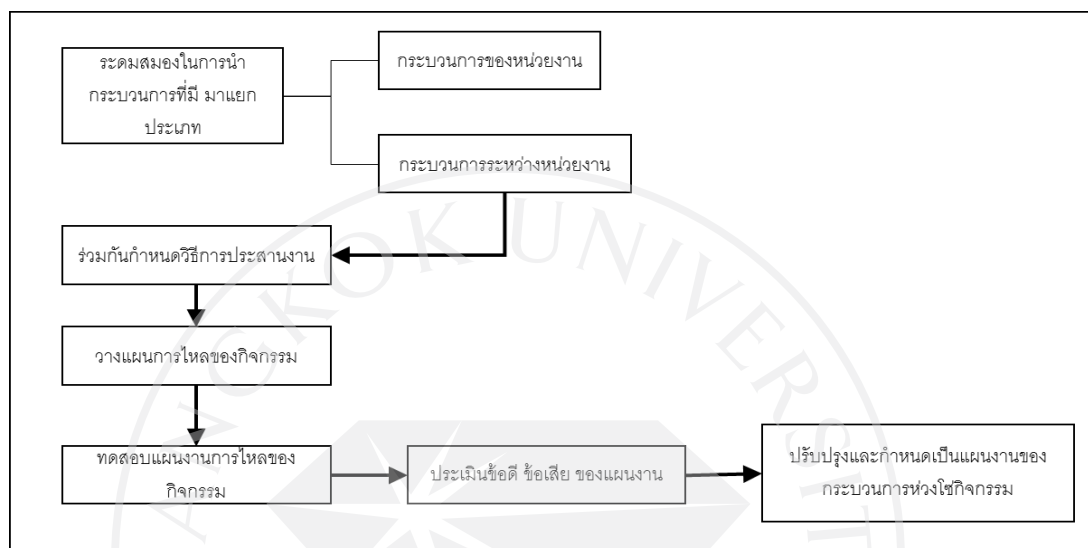
รูปแสดงขั้นตอนการแก้ไขปัญหา



ผลการวิจัยปัจจัยด้านกระบวนการนั้น ปัญหาสำคัญในการกระบวนการนั้น คือ กระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการของตนในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการประสานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นกระบวนการรูปแบบรวมในระดับองค์กร ด้วยสาเหตุที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการปัจจัยความสำเร็จในด้านต่างๆ ปัญหาสำคัญในการกระบวนการนั้น คือ กระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม กล่าวคือ แต่ละหน่วยงานมีกระบวนการของตนในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการประสานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นกระบวนการรูปแบบรวมในระดับองค์กรด้วยสาเหตุที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการปัจจัยความสำเร็จในด้านต่างๆ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรให้แต่ละหน่วยงานร่วมกันสร้างกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรมอย่างเป็นรูปแบบครบทั้งวงจร โดยใช้แนวทางในทฤษฎีของ วิเดมมิง (Deming อ้างใน สุชาสินี โพธิจันทร์, 2558) พีดีซีเอ (PDCA) หรือ แดมมิง ไซเคิล (Deming Cycle) ร่วมกับ ทฤษฎีของ สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) SCOR Model ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ โดยการเริ่มต้นจากการนำกระบวนการที่มีอยู่มาแยกประเภทเป็นกระบวนการภายในของหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน เมื่อคัดกรองกระบวนการระหว่างหน่วยงานได้แล้วให้นำมาร่วมกันกำหนดวิธีการประสานงาน นำไปสู่การสร้างแผนงานการไหลกิจกรรมระหว่างหน่วยงาน จากนั้นทดสอบแผนงานการไหลของกิจกรรมตามแผนงานที่วางไว้ และทำการตรวจประเมินข้อดี ข้อเสียของแผนงาน เมื่อตกลงร่วมกันได้แล้วให้นำมาปรับปรุงและกำหนดเป็นแผนงานของกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรมระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะเชื่อมต่อกัน

ทั้งองค์กรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด โดยแสดงเป็นรูปแบบขั้นตอนการสร้างกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรมได้ดังนี้

รูปแสดงขั้นตอนการสร้างกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม

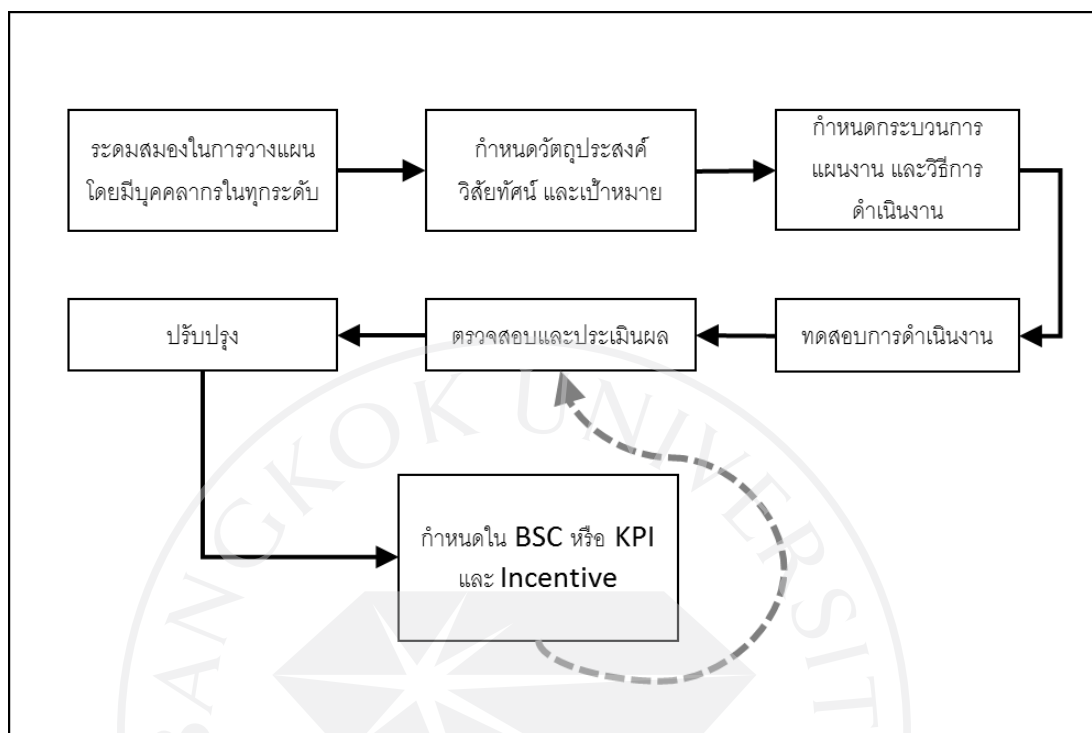


ผลการวิจัยปัจจัยด้านองค์กรนั้น ปัญหาสำคัญทางด้านบุคลากร และการพยากรณ์ กล่าวคือ ในด้านบุคลากรนั้น เกิดความไม่พร้อมในด้านเทคโนโลยี ผลเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่วางแผนฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการวางแผนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะเกิดผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการ ที่จะวางแผนควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะเกิดต่อองค์กรและบุคลากรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) ระบุไว้ว่า จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการ โลจิสติกส์ ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการที่ดี และ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันของ สลีลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2555) ที่มีสรุปผลไว้ว่า นอกจากการต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้ว นั้น ก็จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญ จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการวางแผนดังกล่าว จะต้องทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทั้งองค์กร ทั้งสองด้านคือ องค์กรและบุคลากร จึงจะสามารถเพิ่มศักยภาพให้มากขึ้นและมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ โดยอาศัยทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) ของ คาเพลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1992 อ้างใน เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) ในมุมมองทางด้าน มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน

(Internal Business Process) และ มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) ซึ่งอาจให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ ซึ่งให้การวิเคราะห์เข้ามาช่วยในการกำหนดได้ อีกประการหนึ่งคือ เกี่ยวกับทางด้านต้นทุน ในเรื่องของเงินลงทุน ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่สวนทางกัน ระหว่างระดับผู้บริหาร กับ ระดับจัดการและปฏิบัติการ กล่าวคือ ระดับจัดการและปฏิบัติ มีการนำเสนอโครงการแผนงานที่คาดว่าจะองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ แต่ไม่ได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหาร ซึ่งในทางกลับกัน ฝ่ายบริหารมีความพร้อมในการลงทุน แต่ยังไม่เชื่อมั่นในโครงการแผนงานที่นำเสนอ เพราะไม่สามารถเห็นเป็นมูลค่าในอนาคตได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้นำเสนอโครงการแผนงานนั้น จะต้องมีการพยากรณ์มูลค่าที่จะเกิดในอนาคตเพื่อสร้างความเชื่อมั่น โดยอาศัย ทฤษฎีการพยากรณ์ (Forecasting) ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านการลงทุน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น กรณีเปลี่ยนวัสดุในกระบวนการ A จากวัสดุ XY เป็นวัสดุ Z จะทำให้การลดค่าใช้จ่ายในกิจกรรม C กระบวนการ A ประมาณร้อยละ 30 จากต้นทุนปกติภายใน 3 เดือน เป็นต้น

โดยองค์กรต้องเริ่มต้นจากการที่ทุกฝ่ายทุกระดับร่วมกันวางแผนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรให้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นกระบวนการ แผนงาน วิธีดำเนินการ ลงไปตามลำดับ ทำการทดสอบการดำเนินการตามที่กำหนด ตรวจสอบประเมินผลและปรับปรุง เพื่อกำหนดให้เป็น BSC หรือ KPI ประจำองค์กร และกำหนดมูลค่าของประสิทธิผลในรูปแบบของ Incentive เพื่อให้ BSC หรือ KPI เกิดมูลค่าและสร้างการขับเคลื่อนร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันของกระบวนการทั่วทั้งองค์กร โดยแสดงเป็นรูปแบบขั้นตอนการสร้าง BSC หรือ KPI ได้ดังนี้

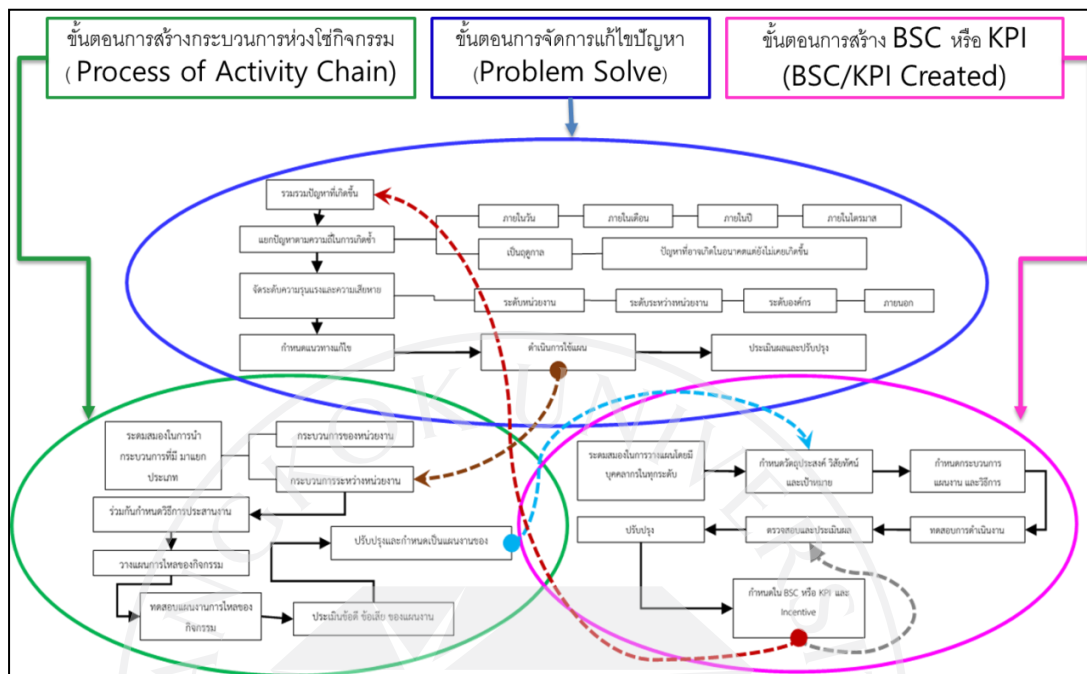
รูปแสดงขั้นตอนการสร้าง BSC หรือ KPI



ดังนั้น หากขั้นตอนการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นกระบวนการของทั้ง 3 ปัจจัย กล่าวคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรม กระบวนการ และองค์กร จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จขององค์กร ต้องร่วมกันทุกระดับตั้งแต่ฝ่ายบริหารจนถึงปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจที่องค์กรกำหนด จึงจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ทั้งองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยได้รวมเป็นรูปแบบการพัฒนาปรับปรุงองค์กรนำเสนอเป็นรูปแบบใหม่ ชื่อว่า 2P BSC

2P BSC เป็นรูปแบบการนำเสนอขั้นตอนแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนาองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์ จากขั้นตอน 3 รูปแบบ คือ (1) ขั้นตอนการจัดการแก้ไขปัญหา (Problem Solver) (2) ขั้นตอนการสร้างกระบวนการห่วงโซ่กิจกรรม (Process of Activity Chain) (3) ขั้นตอนการสร้าง BSC หรือ KPI (BSC/KPI Created) ซึ่งขั้นตอนกระบวนการทั้ง 3 รูปแบบนั้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นห่วงโซ่ โดยร้อยเรียงกันเป็นวงจรที่คล้ายกับวงจรชีวิตทางธุรกิจ ที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอตามสภาพการณ์ปัจจุบันของภาวะเศรษฐกิจและการพัฒนาของโลกโดยตลอดจนการพัฒนาธุรกิจของโลกในอนาคตต่อไป โดยแสดงเป็นรูปแบบโมเดล 2P BSC ได้ดังนี้

รูปแสดง โมเดล 2P BSC



ประวัติเจ้าของผลงาน

ชื่อ ชื่อสกุล	จันทร์จรัส ประสงค์
อีเมล	janjarad9797@gmail.com
ที่อยู่ปัจจุบัน	59/912 ซ.สวนหลวง ถ.ราชพฤกษ์ แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2542 ปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ สาขาโฆษณา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2546 ปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี สาขาสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2550 ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2555 ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2559 ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2559 ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (Bangkok University)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 59/912
ซอย สวนหลวง ถนน ราชพฤกษ์ ตำบล/แขวง บางค้อ
อำเภอ/เขต คลองหลวง จังหวัด กาฬ รหัสไปรษณีย์ 10150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580204191
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “**ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ**” ฝ่ายหนึ่ง และ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “**ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ**” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้
สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ /
สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาศรีวิภาคนครและเมืองโบราณ สท.ธรรม CR.ขอนแก่น
องค์กร ที่มีสิทธิ์ในการควบคุมดูแลและจัดการธุรกิจบริการ
โกลบอลส์ เมืองขอนแก่นและเมืองโบราณ

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์**”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนด
ระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข
อย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ
ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้
ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ
อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อภิธิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร