

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งในและระหว่างประเทศที่มีบริษัทอยู่ในประเทศไทย มีจำนวน 17,378 บริษัท (ข้อมูลที่จดทะเบียน สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2556: 2-8)

ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 392 คน ได้แก่ ผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามการแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ ที่มีทั้งสิ้น 5 กลุ่ม โดยนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาหาสัดส่วนเพื่อหาจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงาน ชั้นที่ 2 เลือกตัวอย่างแต่ละกลุ่มของชั้นที่ 1 ตามจำนวนที่กำหนด โดยวิธีการสุ่มตามความสะดวกเพื่อให้ได้จำนวนตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 392 คน มีขนาดตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้าจำนวน 254 คน กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าจำนวน 25 คน กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ จำนวน 83 คน กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริมและงานที่ปรึกษาจำนวน 24 คน และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวน 6 คน

กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งในและระหว่างประเทศที่มีบริษัทอยู่ในประเทศไทย เป็นตัวแทนที่มาจากทุกกลุ่มของการแบ่งกลุ่มประชากรผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้กำหนดไว้ ทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดตามสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม

เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยผู้แทนดังกล่าวเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป เป็นผู้แทนบริษัทที่มีการให้บริการทั้งงานธุรกิจโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนการให้บริการที่มากกว่าหนึ่งกลุ่มบริการ กรณีที่ให้บริการหนึ่งกลุ่มบริการจะต้องมีจำนวนพนักงานที่ดูแล 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย และการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นตามกลุ่มให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มที่ 1-5 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามความมุ่งหมาย โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 2 การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 4 นโยบายด้านโลจิสติกส์ของภาครัฐบาล และ

ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

**ตอนที่ 1** ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

การวิเคราะห์ประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย กระทำโดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรตาม จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรความสะดวก 2) ตัวแปรความประหยัด 3) ตัวแปรความปลอดภัย 4) ตัวแปรความรวดเร็ว และ 5) ประสิทธิภาพการให้บริการ คำนวณจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรความสะดวก ตัวแปรความประหยัด ตัวแปรความปลอดภัย และตัวแปรความรวดเร็ว

ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีมาก ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวแปรความรวดเร็ว มีค่า 4.33 รองลงมาคือ ตัวแปรความประหยัด มีค่า 4.29 และมีค่าน้อยที่สุดสองตัวแปร คือ ตัวแปรความสะดวกและตัวแปรความปลอดภัย มีค่า 4.28 ตัวแปรทุกตัวมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.516-0.548 และตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับดีมาก มีค่า 4.30 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในด้านความรวดเร็วเป็นอันดับแรก ตัวแปรความประหยัดเป็นอันดับสอง ตัวแปรความสะดวกเป็นอันดับสาม และตัวแปรความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น หากต้องการพัฒนาประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์จึงควรพัฒนาเรียงลำดับตามรายด้าน แต่ตัวแปรทุกตัวส่งผลต่อประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์มาก

### ความสะดวก

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นว่าความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า อำนวยความสะดวกในกิจกรรมต่างๆ ด้านโลจิสติกส์ การให้คำปรึกษา และทำหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทาง ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินงาน และง่ายต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของลูกค้า และนำไปสู่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่า 4.28 มีระดับความคิดเห็นระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าความสะดวกเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญด้านความสะดวกเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1

การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความสะดวกเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็น 4.35 ที่ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 ซึ่งมีค่าความคิดเห็น 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญด้านความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความสะดวกเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 2 และผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ตามลำดับ อันเนื่องมาจากความแตกต่างของลักษณะการดำเนินงานที่มาจากความยุ่งยากในขั้นตอนการขนส่ง

### ความประหยัด

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นว่าความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าในการบริการจัดการต้นทุน ให้คำแนะนำ ออกแบบ วางแผน และจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินด้านโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น รวมถึงบริหารจัดการต้นทุนในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า และกระบวนการด้านโลจิสติกส์ได้อย่างคุ้มค่ามีความคิดเห็นโดยรวมมีค่า 4.29 มีระดับความคิดเห็นระดับดีมาก จึงเห็นได้ว่า ความประหยัดเป็นตัวแปรที่ส่งผลสำคัญต่อประสิทธิผลทางด้านโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญด้านความประหยัดเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความประหยัดเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็น 4.35 ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ซึ่งมีค่าความคิดเห็น 4.15 ส่วนผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญด้านความประหยัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มการขนส่งสินค้า ให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านความประหยัดเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผล

โลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มการให้บริการพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์ เนื่องจากการขนส่งแต่ละประเภท เช่น ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางท่อ มีต้นทุนที่ค่อนข้างแตกต่างกันอย่างมากจะต้องเลือกโหมดการขนส่งให้ถูกประเภทจึงจะสามารถก่อให้เกิดความประหยัดได้อย่างแท้จริง

### ความปลอดภัย

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นว่า ความสามารถในการให้บริการดูแลรักษาสินค้า นำเสนอรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ควบคุมดูแลโดยการใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมส่งมอบให้แก่ลูกค้า ลดความสูญเสียทั้งทางกายภาพและการเกิดปฏิกิริยาทางเคมีแก่สินค้าในระหว่างการเคลื่อนย้าย และยังสามารถบริหารจัดการระบบการดูแลสินค้าในทุกขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่า 4.28 มีระดับความคิดเห็นระดับดีมาก จึงเห็นได้ว่า ความปลอดภัยเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพให้บริการโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีค่าความคิดเห็น 4.37 ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 4 มี และกลุ่มที่ 3 ซึ่งมีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยมีค่าความคิดเห็น 4.14, 4.14 และ 4.11 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 2 ให้ความสำคัญเท่ากับผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 และให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ตามลำดับ เนื่องจากการธุรกิจด้านการขนส่งมีความเสี่ยงในการเคลื่อนย้ายสินค้า และบริการมากกว่าธุรกิจในกลุ่มอื่นๆ จึงให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มอื่น

### ความรวดเร็ว

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดตามสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นว่าความสามารถในการให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งต้นทางของสินค้าไปยังปลายทางด้วยการออกแบบการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า สามารถติดตามตรวจสอบสินค้าระหว่างขั้นตอนในการขนส่ง เพื่อขจัดปัญหาคอขวดในการให้บริการโลจิสติกส์ ทำให้การไหลของสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น ลดการสูญเสียเวลาในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่า 4.40 มีระดับความคิดเห็นระดับดีมาก จึงเห็นได้ว่า ความรวดเร็วเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นต่อการใช้ความสำคัญด้านความรวดเร็วเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความรวดเร็วเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีค่าความคิดเห็น 4.40 ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ซึ่งมีค่าความคิดเห็น 4.18 ส่วนผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นการใช้ความสำคัญด้านความรวดเร็วไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความรวดเร็วเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีค่าความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 เนื่องจากการขนส่งสินค้าเป็นขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความล่าช้ามากที่สุดในการบวนการโลจิสติกส์อันเนื่องมาจากหลากหลายสาเหตุ เช่น ลักษณะการจราจร สภาพถนนกฎระเบียบ ขั้นตอนการขึ้นของ เป็นต้น

### ประสิทธิผลการให้บริการ

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดตามสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริมเช่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้

บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการที่เป็นค่าเฉลี่ยของความ สะดวก ความประหยัด ความปลอดภัย และความรวดเร็ว มีความคิดเห็นโดยรวมมีค่า 4.30 มีระดับ ความคิดเห็นระดับดีมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตัวแปรต่างๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สามารถ ส่งเสริมให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผลได้อย่างดี

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญด้าน ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจ การให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการธุรกิจ โลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านประสิทธิภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ใน ประเทศไทยมีค่าความคิดเห็น 4.37 ให้ความสำคัญมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ซึ่งมีค่าความคิดเห็น 4.15 ส่วนผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญ ด้านประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการ ธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญใน ทุกด้านมากกว่าผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ให้กับ การขนส่งสินค้าจะสามารถชะลอชดจากการดำเนินงาน ทำให้เกิดความคล่องตัวได้มากขึ้น

**ตอนที่ 2** การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ในประเทศไทย

กระทำโดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) ตัวแปรการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ตัวแปรการพัฒนาบุคลากร

ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของปัจจัยการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการพัฒนาบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของ การประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างมี ค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการประกอบการธุรกิจการ ให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับดีมาก คือ ตัวแปรการ พัฒนาบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ตัวแปรการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.98 และตัวแปรการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.95 ทุกปัจจัยมีส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.577-0.694 จึงเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพต้องมุ่งเน้นการพัฒนา

บุคคลากรให้มีคุณภาพเป็นอันดับต้น ส่วนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญรองลงมา

### การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นด้านการส่งเสริมและพัฒนา ตลอดจนปรับปรุง สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ในต่างๆ ประกอบด้วย เครื่องมือสำหรับการขนส่ง (เช่น รถบรรทุก รถไฟ เรือ และเครื่องบิน) อุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนจนถึงเครื่องทุนแรงชนิดต่างๆ ในการเคลื่อนย้ายสินค้า ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ระดับความคิดเห็นระดับดี เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อม และสมบูรณ์เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้การทำงานเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานด้านการเคลื่อนย้ายวัสดุ สินค้า วัตถุดิบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพได้

### การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นด้านการส่งเสริม และสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ ในการเชื่อมโยงข้อมูล ในลักษณะต่างๆ ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องประสานข้อมูลข่าว และสารสนเทศต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ รวมถึงโครงข่ายการเชื่อมต่อของระบบการสื่อสาร (Networks Base) ทุกรูปแบบ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ระดับความคิดเห็นระดับดี เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงอาจส่งผลให้การทำงาน

ผิดพลาดที่ลดลงจากการทำงานที่ซ้ำซ้อนในแต่ละขั้นตอน และยังสามารถช่วยลดเวลาในการติดต่อประสานข้อมูลอีกด้วย

### การพัฒนาบุคลากร

ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าดูแลและบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ แสดงความคิดเห็นด้านการส่งเสริม พัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ทักษะการทำงาน ความชำนาญ เพิ่มให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้บรรลุเป้าหมาย และรวมถึงการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องในการสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการที่มีอยู่ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาบุคคลมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ระดับความคิดเห็นระดับดีมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพด้านโลจิสติกส์ เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรหลักของการขับเคลื่อน ผลักดันให้กิจกรรมทุกกิจกรรมดำเนินได้หากบุคลากรขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญและความเข้าใจในงานจะทำให้เกิดความล่าช้าอันเนื่องมาจากไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานให้ดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ รวมถึงอาจจะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดซ้ำอีกด้วย

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพและแนวทางการดำเนินงาน

จากบทสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถสรุปความได้ ดังนี้

แนวทางการดำเนินงาน ผู้ประกอบการทุกท่านให้ความเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานการให้บริการด้านโลจิสติกส์พิจารณาจากการดำเนินการที่มีเป้าหมายของการทำกิจการเพื่อให้เป็นผู้นำในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยและผู้นำการให้บริการด้านโลจิสติกส์ภายนอกประเทศ ต้องมีการตอบสนองบริการลูกค้าโดยวิธีการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยให้บริการแบบครบวงจรสามารถเชื่อมโยงกิจกรรม กระบวนการต่างๆ แบบบูรณาการ อาทิ การนำเข้า-ส่งออก ในงานด้านพิธีศุลกากร และการผ่านแดนแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคลังสินค้าทุกประเภทเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายและเชื่อมโยงการวางแผนการขนส่งทุกระบบให้เกิดความลื่นไหล และการให้บริการแบบ

โซลูชัน (การออกแบบตามความต้องการของงาน) รวมถึงรูปแบบ One Stop Service (การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ผู้ประกอบการทุกท่านให้ความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการโลจิสติกส์ มีปัจจัยใหญ่หลายประการ ซึ่งได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน (Hardware) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ อาทิ กฎหมาย ระบบถนน 4 เลน รถไฟรางคู่ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เครื่องมือที่ทันสมัย ที่จำเป็นต้องมีไว้เพื่อรองรับการดำเนินงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้ภาครัฐจึงควรมีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ กฎหมายและเงื่อนไขด้านการปฏิบัติงานรวมทั้งการควบคุมกำกับดูแลการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นการวางพื้นฐานการพัฒนาที่จะส่งผลดีต่อการดำเนินการให้บริการโลจิสติกส์อย่างแน่นอน อาทิ ระบบถนนที่รองรับการขนส่งที่ได้มาตรฐานจะส่งผลให้การขนส่งสามารถเชื่อมโยงกันได้ง่ายขึ้น ระบบแม่น้ำที่เชื่อมต่อการขนส่งทางน้ำ ระบบรถไฟรางคู่มีผลกระทบต่อการทำงานให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งที่ดีกว่าเดิมอย่างชัดเจน การส่งเสริมให้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ดำเนินงานเพื่อลดเวลา และลดการสูญเสียทางกายภาพต่อสินค้าด้วยการลดภาชนะนำเข้าสำหรับผู้ประกอบการที่จะนำเครื่องมือทุนแรง การแก้ไขกฎหมายกฎระเบียบเพื่อเชื่อมต่อการค้าชายแดน อีกสิ่งหนึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเพื่อประยุกต์การทำงานให้เกิดความทันสมัยมากขึ้นคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Software) เพื่อใช้การบริหารจัดการที่รวดเร็วทันเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนอีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในแต่ละจุด ดังนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถือว่าเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานสามารถช่วยให้การดำเนินงานมีการลดต้นทุน เวลาสั้นลง และประหยัดค่าใช้จ่าย เรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Software) ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบบริหารจัดการที่รวดเร็วและเกิดประสิทธิผลเป็นอย่างมาก เพราะมีการเชื่อมโยงระบบงานเข้าด้วยกันมีการแชร์ข้อมูลระหว่างกัน มีการใช้งานร่วมกันมีการจัดการเชื่อมต่อกับต่างประเทศได้สะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถสื่อสารกับคู่ค้าและลูกค้าได้ทันที สามารถดำเนินงานและประสานงานจากภายในองค์กรกับกรมศุลกากรหรือหน่วยงานภาครัฐ โดยไม่ต้องเดินทางไปพบกัน แต่สามารถตรวจสอบเอกสารได้อย่างถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้เกิดแชร์ข้อมูล หรือการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทันที ลดขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงเกิดความสะดวกรวดเร็วได้จริง อันจะส่งผลการดำเนินงานที่ดี นำสู่การประหยัด การพัฒนาระบบที่ใช้งานได้ต้องเกิดจากผู้ใช้งานทั้งสองข้างใช้พื้นฐานของระบบเดียวกันหรือผู้ใช้งานสองข้างต้องเป็นให้ระบบเชื่อมกันได้ อาจต้องอาศัยโปรแกรมกลางที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ ข้อจำกัดอุปสรรคจากการใช้งานคนละระบบและการเชื่อมโยงโปรแกรมที่ต่างกัน ส่วนสุดท้ายผู้ประกอบการทุกท่านให้ความเห็นว่า

ความจำเป็นมากสำหรับการให้บริการโลจิสติกส์คือบุคลากร (Peopleware) ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถที่หลากหลายและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และระยะยาวได้อย่างเหมาะสม จึงจะสามารถให้การบริการลูกค้าแบบโซลูชัน หรือ One Stop Service ได้ บุคลากรที่เหมาะสมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง มิฉะนั้นจะเกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เกิดความสูญเสีย ส่งสินค้าไม่ตรงเวลา เกิดความผิดพลาดระวางการดำเนินงานส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นและเกิดต้นทุนที่สูงอย่างที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ในปัจจุบันประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวอย่างมากอันเนื่องมาจากระบบการศึกษาที่ยังไม่สนองตอบความต้องการ ผู้ประกอบกิจการทุกท่านต่างให้ความเห็นว่าการขาดบุคลากรที่เหมาะสมมีความเข้าใจที่สามารถช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาอาจก่อให้เกิดการดำเนินการที่ไม่มีประสิทธิผลได้ ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการธุรกิจทุกกลุ่มการให้บริการด้านโลจิสติกส์จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร โดยเฉพาะด้านงานให้บริการโลจิสติกส์ ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานธุรกิจ นำบุคลากรที่เป็นพนักงานใหม่มาดำเนินงานปฏิบัติงานติดต่อกับลูกค้าทันทีไม่ได้ ต้องมีความรู้หลายด้าน ความสามารถเกิดจากการเรียนรู้ที่เหมาะสม การสร้างเสริมประสบการณ์อย่างน้อยควรจะใช้เวลาประมาณ 3 ปี ด้านการพัฒนาบุคลากร (Peopleware) จึงมีความจำเป็นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อบริษัทได้สร้างบุคลากรแล้วจึงจะต้องรู้จักรักษาบุคลากรเอาไว้

ผู้ประกอบการทุกท่านให้ความเห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการโลจิสติกส์คือการตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือการตอบสนองความพึงพอใจที่สูงสุดต่อลูกค้าใน 4 ด้าน ซึ่งทั้งหมดเป็นเป้าหมายของการดำเนินงานของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ การให้บริการมีประสิทธิผลต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า คือ 1) การความสะดวกได้รับบริการตามที่ต้องการครบถ้วนทั้งหมดด้วยรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวเพื่อลดขั้นตอนการทำงานของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการโลจิสติกส์มักจะเกี่ยวข้องของความเชื่อมโยงกับเงื่อนไขจำนวนมากทั้งด้านข้อกำหนด กฎหมาย ใบอนุญาต งานเอกสารต่างๆ ต้องนำมาจัดการให้ลูกค้าได้ถูกต้องครบถ้วนรวมถึงคำแนะนำการจัดเก็บ หรือกระบวนการจัดส่ง 2) ความประหยัดอันเนื่องจากการบริหารจัดการกระบวนการโลจิสติกส์ เช่น การจัดเตรียมเอกสารไม่ผิดพลาด ไม่เสียค่าปรับ ไม่ต้องรอเสียเวลา ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรอขนสินค้าอันเนื่องมาจากความผิดพลาดก่อนที่จะขนสินค้าได้ กระบวนการทำงานซ้ำซ้อนอันเนื่องมาจากความผิดพลาดต่างๆ การใช้เครื่องมือทุนแรงผิดประเภทหรือเครื่องมือไม่มีความพร้อม ส่งผลให้เกิดการเสียต้นทุนที่ไม่สมควร 3) ความปลอดภัยต่อสินค้าและบริการที่ลูกค้าทุกรายต้องการได้รับก็มีข้อจำกัดที่ต้องพิจารณา ต้องถูกนำมาสู่กระบวนการจัดการ เช่น การบริหารจัดการต่อสินค้าอันตราย จำเป็นต้องมีการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ กระบวนการมีใบอนุญาตเพื่อความปลอดภัย

หรือตามข้อบังคับ มีหีบห่อหรือบรรจุภัณฑ์ที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน มีกระบวนการขนส่งที่ถูกต้อง ของสดประเภทต่างๆ ต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบการเคลื่อนย้ายว่าต้องรักษาอุณหภูมิหรือไม่อย่างไร ทั้งหมดต้องคำนึงถึงเครื่องมือที่นำมาใช้ ระบบการขนส่งที่ถูกต้อง และกระบวนการจัดการทั้งสิ้นเพื่อให้เกิดภาพรวมการขนส่งได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด 4) ความเร็วในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์นี้จะต้องคำนึงถึงต้นทุน ความปลอดภัย และความสะดวกรวดเร็ว เพราะการขนส่งสินค้าและบริการได้ตามเป้าหมายทัน แต่หากสภาพสินค้าไม่อยู่ในสภาพที่ดีทำให้สินค้าและบริการนั้นไม่สามารถใช้งานได้จะทำให้เสียต้นทุนส่งกลับไม่เกิดความสะดวกต่อการดำเนินงาน ดังนั้นภาพรวมการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญทั้ง 4 ด้านที่มีความสัมพันธ์กัน ไม่สามารถขาดด้านใดด้านหนึ่งได้ แต่ถ้าขาดด้านใดก็จะส่งผลให้ด้านอื่นๆ ลดลงด้วย และการเพิ่มหรือสนับสนุนด้านใดก็สามารถส่งเสริมให้ด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ในมุมมองของลูกค้ามักจะคัดเลือกการใช้บริการโลจิสติกส์มาพิจารณาผลการดำเนินงานจากด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว เป็นหลัก แต่ธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์มักมุ่งเน้นพิจารณาใช้ทั้ง 4 ด้านเป็นหลักและมักจะใช้เป็นดัชนีวัดความสำเร็จของงาน

นโยบายภาครัฐ เป็นองค์ประกอบภายนอกที่ผู้ประกอบการทุกท่านขอการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพให้งานบริการโลจิสติกส์สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนี้ เรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ กฎหมายการเชื่อมโยง การเสียค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านการขนส่งและเรื่องการผ่านแดนให้เกิดข้อกำหนดเป็นมาตรฐานสากลและขอให้เกิดการบังคับใช้ที่สอดคล้องกันตามข้อกำหนดโดยเฉพาะด้าน เนื่องจากปัจจุบันนี้ประเทศในแถบเอเชียรวมทั้งประเทศไทยที่กำลังพัฒนาและการมี การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจซึ่งต้องอาศัยประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดีมีความพร้อมรับการเจริญเติบโตให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่มีอยู่ปัจจุบันยังคงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประสิทธิภาพเนื่องจากยังคงพบว่าต้นทุนการขนส่งทางบกมีต้นทุนสูงรองจากต้นทุนการขนส่งทางอากาศอันเกิดจากระบบที่ไม่เอื้อต่อการขนส่ง หากรัฐบาลประเทศไทยมีการสนับสนุน การปรับโครงสร้างพื้นฐานโดยการสร้างรถไฟฟ้าวางคู่จะเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งอันจะส่งผลให้ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และการลดต้นทุนการขนส่งทางบกก่อให้เกิดการเติบโตของเศรษฐกิจไทยให้สูงขึ้น ทำให้ GDP ของประเทศไทยดีขึ้น

การดำเนินงานธุรกิจด้านโลจิสติกส์นั้นมีการดำเนินงานที่หลากหลายกิจกรรมทำให้เกิดกระบวนการที่ค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนและต้องมีการเชื่อมโยงกันในหลายกิจกรรมให้เกิดความสิ้นเปลือง แต่ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้ในประเทศไทยส่วนใหญ่จะให้บริการเพียงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพียงเท่านั้น อาทิ การให้บริการขนส่ง เป็นตัวแทนขนส่งทางน้ำ-ทางอากาศ ให้บริการพัสดุภัณฑ์ ให้บริการการจัดเก็บ ให้บริการเป็นตัวแทนออกของ ให้บริการยกขนสินค้า และให้บริการด้านคำปรึกษา

รวมถึงข้อใบอนุญาตต่างๆ ในการนำเข้า-ส่งออก เนื่องจากบริษัทด้านโลจิสติกส์มีความชำนาญเฉพาะด้าน แต่ลูกค้ามีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ผู้ให้บริการที่อยู่ปัจจุบันจึงไม่สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้จึงมีความจำเป็นต้องการสร้างความร่วมมือกันด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของพันธมิตรมาใช้ร่วมกันทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ผู้ประกอบการทุกท่านให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือด้านการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินงานเช่นนี้จำเป็นต้องมีความเข้าใจบริษัทพันธมิตรที่เป็นคู่ค้ากันว่าสามารถบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่เกิดการสร้างความสะดวก ความรวดเร็ว และความประหยัดได้ตรงเวลาเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า การคัดเลือกสรรหาพันธมิตรทางธุรกิจด้านโลจิสติกส์สามารถทำได้ด้วยการสร้างสมาชิกจากการสร้างเครือข่าย โดยพิจารณาจากนโยบายของพันธมิตรที่สอดคล้องกัน การเดินทางไปเยี่ยมดูสถานที่ตั้งของบริษัทพันธมิตรจริง ประกอบกับพิจารณาจากรางวัลผลการดำเนินงานเพื่อเป็นการแสดงว่าได้รับการยอมรับ และพิจารณาจากความคิดเห็นของสมาชิกภายในเครือข่ายด้านการยอมรับหรือการสนับสนุนสำหรับการสร้างเครือข่ายภายในประเทศเกิดจากการดำเนินงานร่วมกันมาตลอดจะแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และมีความมั่นใจเรื่องการจัดสรรผลประโยชน์เพื่อไม่ให้เกิดการไม่แย่งลูกค้า จากประสบการณ์ที่ผ่านมาสามารถพิสูจน์ได้ว่าการร่วมงานกันระหว่างพันธมิตรไม่ใช่การแย่งลูกค้าไปแต่เป็นการดำเนินงานร่วมกันด้วยการแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเป็นธรรม พันมิตรต่างก็เป็นคู่ค้าซึ่งกันได้และต่างก็จะได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม อันจะทำให้ธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์มีการขยายการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันตลอดมา การร่วมงานกันขึ้นอยู่กับผลงานความร่วมมืองานกันระหว่างพันธมิตรตามศักยภาพและทรัพยากรของบริษัทที่สามารถดำเนินการได้

ผู้ประกอบการให้ความคิดเห็นเรื่องปัญหา และอุปสรรคต่อการพัฒนาการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยสรุปได้ 7 เรื่องหลัก ดังนี้ 1) การปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการสร้างรถไฟฟ้าวางคู่และขอการสนับสนุนควรมีข้อจำกัดด้าน กฎ ระเบียบ การผ่านแดน การเสียค่าธรรมเนียม กฎข้อบังคับที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าเป็นแบบสากลที่เป็นมาตรฐานโดยขอให้มีการบังคับใช้ที่สอดคล้องกันตามข้อกำหนดดังกล่าวเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 2) ขาดแหล่งเงินทุนสนับสนุนเนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มกิจการขนาดเล็กจึงไม่มีความสามารถในการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน แต่กิจกรรมต่างๆ ของการให้บริการด้านโลจิสติกส์ต้องการลงทุนที่สูงมากทั้งด้านการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย และเงินทุนหมุนเวียน เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าเข้าสู่ AEC อันจะส่งผลต่อการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ถ้ามีการเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงแหล่งลงทุนที่ง่ายและสะดวกขึ้นจะส่งผลดีก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย 3) ความมั่นคงภายในประเทศส่งผลต่อนโยบายการดำเนินการและการขยายตัวของธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์

และที่ส่งผลการเติบโตเศรษฐกิจ ที่มีขยายตัวไม่ต่อเนื่อง ถ้าซ้ำ 4) ขาดความร่วมมืออย่างจริงจังขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่มีทิศทางการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน อันเนื่องมาจากประเด็นหลักของผลประโยชน์ และผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ขาดคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นพันธมิตรที่ดี 5) การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากบุคลากรที่จบมายังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี จากประสบการณ์การรับพนักงานที่จบใหม่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ที่มาปฏิบัติทำงานได้เพียง 2-3 เดือนก็ลาออก เนื่องจากมีความซับซ้อนด้านเอกสาร ขั้นตอนและต้องแก้ไขปัญหาที่ไม่ง่ายอย่างที่คิดสำหรับการให้บริการแบบโซลูชัน แบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวแก่ลูกค้า 6) การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดระบบกลางที่เอื้อประโยชน์ในการแชร์และเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการงานด้านโลจิสติกส์ เป็นการส่งเสริมธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิผล และ 7) การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรส่งเสริมและจัดให้มีบริการอบรมเพื่อสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ได้ระดับมาตรฐาน ทั้งด้านความสามารถและเพิ่มทักษะ โดยเฉพาะหลักสูตรสำหรับการรองรับมาตรฐานความปลอดภัย และการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสินค้าอันตราย

#### ตอนที่ 4 นโยบายด้านโลจิสติกส์ของภาครัฐบาล

จากการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ในแผนแม่บทการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม (พ.ศ. 2555-2559) และยุทธศาสตร์วิจัยด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2555-2559) นั้นจะเห็นได้ว่าเป็นการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยมุ่งหวังให้การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการ ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการแข่งขันแก่ผู้ประกอบการภายในประเทศ และยังเป็นการเตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับภูมิภาคเอเชีย และในระดับโลกที่สอดคล้องกับแนวทางการวิจัยของผู้วิจัยที่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้จึงสรุปประเด็นสำคัญเร่งด่วนภาครัฐพยายามเร่งส่งเสริม สนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้ดังนี้

1. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อการเชื่อมโยงระบบการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาประเทศให้มีขีดความสามารถในการเป็นศูนย์กลางการค้าของภูมิภาค (HUB) ให้เกิดความคล่องตัวอันจะส่งผลให้เกิดความสะดวกต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจเข้าสู่ความพร้อมต่อการแข่งขันในระดับภูมิภาค และระดับโลกได้เนื่องจากการยกระดับขีดความสามารถการแข่งขันทางการค้าอันมีความจำเป็นต้องการให้เกิดการเชื่อมโยงเพื่อให้การเคลื่อนไหลของข้อมูล สินค้าได้อย่างคล่องตัวที่สุด จึงมีการพัฒนารูปแบบการขนส่งให้เป็นการขนส่งต่อเนื่องมากกว่าสองรูปแบบ (Multiple Transportation) โดยการขยายเส้นทางต่างๆ ให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศที่อยู่ใ

ภูมิภาคอื่นๆ ของโลกซึ่งเป็นคู่ค้าของประเทศไทย ในหลายประการสำหรับการขนส่งโดยเฉพาะทางน้ำ และทางราง รวมทั้งคลังสินค้าปลอดอากรสถานที่ตรวจปล่อยและบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์เพื่อการส่งออก และศูนย์เปลี่ยนถ่ายการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

2. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ ให้เกิดประสิทธิภาพ สนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อรองรับระบบการเชื่อมต่อทั้งระบบภายในองค์กร (Intranet) และระบบภายนอกองค์กร (Internet) เพื่อการสนับสนุนระบบการสื่อสารภายในประเทศ ระหว่างประเทศให้เกิดความคล่องตัว รวมถึงการรองรับการเชื่อมต่อโปรแกรมสำเร็จรูป (Enterprise Resource Planning) ประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการส่งต่อข้อมูลแบบทันที (Real Time) อันจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัด และความปลอดภัยในการสื่อสารลักษณะฐานข้อมูลเดียว และยังเป็นที่ยอมรับในระดับสากลอีกด้วย

3. การพัฒนาบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ ให้มีความเป็นมืออาชีพ ให้มีความพร้อมมีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน อันเนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบในประเทศไทยยังคงเป็นเรื่องใหม่ที่เกิดการพัฒนาขึ้นมาเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาทำให้ระบบการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทยยังคงเป็นหลักสูตรที่ไม่ทันสมัยและเป็นสากลมากนัก ภาครัฐจึงสนับสนุนให้มีการร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย สถาบันพัฒนาบุคลากรของภาคเอกชน และสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาบุคลากรจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่ทันสมัยและเป็นสากล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในแขนงต่างๆได้

4. การดำเนินโครงการให้คำปรึกษาเชิงลึก เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการระบบต่างๆได้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาย่างบูรณาการ และยั่งยืนได้อย่างแท้จริงอันจะส่งผลต่อต้นทุนเวลา และความพึงพอใจ

5. การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยธุรกิจ ในโซ่อุปทานของภาคอุตสาหกรรม ส่งเสริมให้เกิดโอกาสและแรงจูงใจสำหรับการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการในโซ่อุปทาน ด้วยการจัดกิจกรรมรวมกลุ่ม และให้ความรู้เชิงประสบการณ์ นับเป็นบทบาทหนึ่งที่ภาครัฐช่วยเข้ามาเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงกลุ่มผู้ประกอบการที่มีความถนัดในแต่ละด้านให้เกิดความร่วมมือกันเพื่อการบูรณาการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ทางธุรกิจในการร่วมมือทั้งในแนวดิ่งและในแนวราบ รวมถึงการใช้ประโยชน์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผ่านข้อมูล เพื่อการวางแผน บริหารงาน และจัดการทรัพยากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างคล่องตัว ลดความหวาดระแวงในกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกันเอง

6. การสนับสนุนการสร้างปัจจัยเอื้อเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน โดยการสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการ ส่งเสริมการรวมกลุ่มในรูปสหกรณ์หรือสมาคม เพื่อสร้างอำนาจต่อรองและการสนับสนุนเกื้อกูลกัน ถือเป็นพันธกิจที่สร้างแนวร่วมทางการค้าให้เข้าไปในทิศทางเดียวกันที่ไม่ได้เป็นเพียงการลดต้นทุนจากการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพียงเท่านั้นแต่ยังเป็นการสร้างอำนาจการกำหนดราคาค่าบริการที่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์

จากประเด็นสำคัญดังกล่าวข้างต้น ล้วนแต่เป็นประเด็นที่ภาครัฐให้ความสำคัญส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาครอบคลุมประเด็น โครงสร้างพื้นฐาน (HW) เทคโนโลยีสารสนเทศ (SW) การพัฒนาบุคลากร (PW) ทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีความพยายามส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือทางธุรกิจโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันซึ่งถือได้ว่าสอดคล้องกับข้อมูลที่เกิดขึ้นได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งในแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาการเชื่อมโยงการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางโลจิสติกส์จนสามารถให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานได้อย่างยั่งยืน

**ตอนที่ 5** แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบแนวทางการพัฒนา ศักยภาพของการประกอบการนั้นผู้ประกอบการโลจิสติกส์ต้องมีความพร้อมในการบริหารจัดการที่ดีซึ่งถือเป็นดัชนีสำคัญในการควบคุมต้นทุนการบริหารจัดการสินค้า รวมถึงความปลอดภัยของสินค้าหรือข้อมูล ความเสี่ยงด้านธุรกรรมสัญญาได้ตามหลักสากล ด้วยการบริหารจัดการเชิงคุณภาพด้านบุคลากร การเงิน การจัดซื้อ ที่ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการพัฒนาความสามารถเพื่อเข้าสู่การแข่งขัน จึงต้องพัฒนาตัวเองให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก จึงต้องมีความเข้าใจระบบการจัดการสมัยใหม่เพิ่มความรู้ในการบริหารจัดการสินค้า ที่มีรูปแบบการขนส่งหลายช่องทาง การเลือกเส้นทาง การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสินค้าถึงมือลูกค้าปลายทาง (ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ) โดยมุ่งเน้นการลดคอขวดที่เกิดระหว่างกระบวนการจัดการขนส่งเพื่อเข้าถึงความพึงพอใจที่สุดของลูกค้า ด้วยการเรียนรู้การยกระดับโลจิสติกส์เชิงคุณภาพเพื่อกระจายสินค้าได้อย่างกว้างขวาง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ปลอดภัยและรวดเร็วต่อสินค้า บริการที่สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม จึงจะสามารถนำไปพัฒนาการประกอบธุรกิจด้านอื่นๆ ได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้จากตัวแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ 2) ประสิทธิภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ 3) นโยบายด้านโลจิสติกส์ของภาครัฐบาล และ 4) ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย ได้แก่

1. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ผู้วิจัยพบว่า การเชื่อมโยงระบบการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยการขยายเส้นทางต่างๆ ให้มีความพร้อม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจะเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์อย่างแน่นอน ตลอดจนการปรับปรุง สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย เครื่องมือสำหรับการขนส่ง (เช่น รถบรรทุก รถไฟ เรือ และเครื่องบิน) อุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงเครื่องทุ่นแรงชนิดต่างๆ ในการเคลื่อนย้ายสินค้า เกิดความสะดวก ความรวดเร็ว จะสามารถลดต้นทุนการขนส่ง และต้องดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา อีกทั้งการสนับสนุน กฎหมายให้เกิดการเชื่อมโยงกับนานาประเทศ การบังคับใช้กฎหมาย ข้อบังคับด้านการเสียค่าธรรมเนียมต่าง การอำนวยความสะดวกเรื่องการผ่านแดนให้เกิดข้อกำหนดเป็นมาตรฐานสากลและขอให้เกิดการบังคับใช้ที่สอดคล้องกันตามข้อกำหนดโดยเฉพาะด้านการขนส่ง แนวทางการแก้ไขปัญหาก็เป็นสากล ในการบังคับใช้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

2. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการจัดการโลจิสติกส์ การเตรียมความพร้อมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการและบูรณาการข้อมูล การปรับกระบวนการทางธุรกิจและโครงสร้างองค์กร การวางแผนและการจัดการโลจิสติกส์ และใช้อุปทาน โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ และมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงการดำเนินการทั้งภายในองค์กร หรือระหว่างองค์กร และสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ทดแทนระบบเดิม ในลักษณะต่างๆ ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบกลางที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่ายที่เอื้อประโยชน์ในการแชร์และเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการงานด้านโลจิสติกส์ เป็นการส่งเสริมธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ และการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายสร้างความสัมพันธ์ที่ภาคีรัฐบาลเป็นผู้ควบคุม กำกับดูแลมีมาตรการพิจารณาสนับสนุนผู้ประกอบการให้เกิดการสร้างความร่วมมืออย่างจริงจัง เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมที่มีทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน เกิดการร่วมมือสร้างพันธมิตรดำเนินงานธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์อย่างยั่งยืน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องประสานข้อมูลข่าวสารสารสนเทศต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ รวมถึงโครงข่ายการเชื่อมต่อของระบบการสื่อสาร (Networks Base) ทุกรูปแบบ

3. การพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยพบว่า การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรส่งเสริมและจัดให้มีบริการอบรม ปรับปรุงกระบวนการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ในระดับอุดมศึกษาด้วยกระบวนการมุ่งเน้นความเข้าใจจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

มีความเป็นมืออาชีพ ให้ได้ระดับมาตรฐาน ทั้งด้านความสามารถและเพิ่มทักษะ โดยเฉพาะหลักสูตรสำหรับการรองรับมาตรฐานความปลอดภัย และการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสินค้าอันตราย การดำเนินการด้านการส่งเสริม พัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ทักษะการทำงาน ความชำนาญ ทำให้บุคคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้บรรลุเป้าหมาย และรวมถึงการพัฒนาบุคคลเพื่อให้สามารถยกระดับการปฏิบัติของพนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการที่มีอยู่

4. ความร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกอบการแต่ละรายมีความชำนาญเฉพาะด้าน และผู้ประกอบการทุกคนไม่สามารถให้บริการได้ครบทุกด้าน และลูกค้าต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ดังนั้น การสร้างความร่วมมือกันด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของพันธมิตรมาใช้ร่วมกันทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกสรรหาพันธมิตรทางธุรกิจด้านโลจิสติกส์ด้วยการสร้างความร่วมมือด้านการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินงานร่วมกันแบบพันธมิตรจะเกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีการแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนที่ลงตัว ไม่มีใครเสียผลประโยชน์ พันมิตรต่างก็เป็นคู่ค้าซึ่งกันและกันต่างก็จะได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม การร่วมงานกันขึ้นอยู่กับผลงานความร่วมมือกันระหว่างพันธมิตรตามศักยภาพและทรัพยากรของบริษัทที่สามารถดำเนินการได้

5. ผู้วิจัยพบว่า การสนับสนุนการสร้างปัจจัยเอื้อเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันภาครัฐบาลสามารถสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ด้วยการส่งเสริมการรวมกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์หรือสมาคม เพื่อสร้างอำนาจการต่อรองและการสนับสนุนเกื้อกูลกัน การมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งในและต่างประเทศ การสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางหรือมีการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางที่สามารถใช้สำหรับการบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ การสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน การสร้างระบบรถไฟรางคู่ การออกกฎระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ที่เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายสินค้าวัตถุดิบ เหล่านี้จะสามารถส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพทั้งสิ้น

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยครั้งนี้ มีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยดังนี้

ธุรกิจโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จควรใช้แนวคิดการบริหารจัดการและหลักการตลาด คือ การยึดมั่นการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการกำหนดความต้องการของเป้าหมายการตลาดและการจัดส่งตามความพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพที่มากกว่าคู่แข่ง (สุภาพนา

บุญหล้า. 2549: 9) จะต้องเข้าใจความหมายและลักษณะของการบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีส่งผลให้เกิดศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ นับตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การขนส่งลำเลียง การจัดเก็บ การผลิต การบรรจุหีบห่อ การกระจายสินค้า ถือเป็นดัชนีสำคัญในการควบคุมต้นทุนการจัดการสินค้า รวมถึงด้านประกันความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านธุรกรรมสัญญา และเอกสารต่างๆ ตามหลักสากล นอกจากนี้บริการสารสนเทศ การบริหารจัดการเชิงคุณภาพด้านบุคลากร การเงิน การจัดซื้อ ที่ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นความอยู่รอดด้วยการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน จึงต้องพัฒนาตัวเองให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก และมีความเข้าใจระบบการจัดการสมัยใหม่มีความรู้ในตัวสินค้า มีรูปแบบเพิ่มช่องทางการจำหน่าย ด้วยการเรียนรู้การยกระดับโลจิสติกส์เชิงคุณภาพเพื่อกระจายสินค้าได้อย่างกว้างขวาง ทันเวลา และรวดเร็วที่สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม จึงจะสามารถนำไปพัฒนาการประกอบธุรกรรมด้านอื่นๆ ได้อย่างยั่งยืน ความสามารถในการแข่งขันที่ประกอบด้วยความพร้อมในการบริหารจัดการที่ดีทันสมัยในทุกกิจกรรมของโลจิสติกส์และมีประสิทธิผลการบริการด้านโลจิสติกส์ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการด้านความสะอาด ความประหยัด ความปลอดภัย และความรวดเร็ว จึงจะสามารถนำไปพัฒนาการประกอบธุรกรรมด้านอื่นๆ ได้อย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการโลจิสติกส์โดยรวม ได้แก่ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และประสิทธิผลการจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ความได้เปรียบทางการแข่งขันจะก่อให้เกิดประโยชน์ และคุณค่าต่อผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กร (วาสนา จริญญาศรีโชติกำจร. 2550: 119-121) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับบริษัทโลจิสติกส์ต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อดำเนินการตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าที่มีคุณภาพ (Meidute-Kavaliauskiene; et al. 2012: 330) จากงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการที่ทันสมัยมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อการยกระดับการจัดการด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงสุดของลูกค้าโดยต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความประหยัด ความสะอาด ความปลอดภัย เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบดังกล่าวมาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยคำนึงถึงโครงสร้างของการวางแผนทางธุรกิจ สำหรับการบริหารจัดการกับวัตถุดิบ การบริการการไหลของข้อมูล และเงินทุน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร กระบวนการควบคุม ให้ตรงกับความต้องการในสถานะแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน หรือศาสตร์ในการวางแผนและจัดการการเคลื่อนย้าย และบำรุงรักษากองกำลังซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วย การออกแบบ การพัฒนา การเก็บรักษา การเคลื่อนย้าย

การกระจาย การบำรุงรักษา การขนถ่าย และการควบคุมทางวัตถุ และการให้สวัสดิการด้านสุขภาพแก่บุคลากร การก่อสร้าง การบำรุงรักษา การดำเนินงานและการควบคุมสิ่งก่อสร้างต่างๆ รวมถึงการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยต่อไปนี้

การจัดการระบบโลจิสติกส์ประกอบด้วย การจัดการวัตถุดิบเริ่มตั้งแต่การจัดหาและจัดซื้อวัตถุดิบ จัดเก็บเป็นวัตถุดิบคงคลัง รอเข้าสู่กระบวนการการผลิต เมื่อสู่กระบวนการผลิตเรียบร้อยแล้ว จะถูกจัดเก็บเป็นสินค้าคงคลังเพื่อรอการบรรจุหีบห่อ ซึ่งอยู่ในส่วนของการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ รูปแบบคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้ามีทั้งการใช้เครื่องจักร และแรงงานคนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญช่วยในการตัดสินใจซื้อขายผลิตภัณฑ์และการบริการลูกค้าเน้นการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอและการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ (ปิติกุล ยศวงศ์วิทย์. 2555: 78) ผู้บริหารสามารถจัดการโลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ได้จากการนำข้อมูลไปใช้สำหรับการสร้างกลยุทธ์หรือเลือกเทคนิคประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการที่นำมาวางแผน พัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานระหว่างกิจกรรมต่างๆ เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์ ลดขั้นตอนการทำงานซ้ําจัดทรัพยากรที่ไม่เพิ่มมูลค่าออกจากระบบ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (เวทียวิชัย ภาคนุญมีเจริญ. 2555: 188-189)

มุมมองของกิจการผลิตสามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่มหลัก คือ การขนส่งสินค้าเข้าสู่โรงงานผลิต การขนส่งสินค้าออกจากโรงงานผลิต และการขนส่งระหว่างประเทศ ต้นทุนด้านการขนส่งมีได้หมายถึงเฉพาะค่าใช้จ่ายของยานพาหนะ แต่รวมถึงวิธีการบรรจุ หีบห่อ ขนถ่ายและป้อนเข้าโรงงาน หากทำได้รวดเร็ว ประหยัด มีการสูญเสียน้อย หมายถึงการมีต้นทุนต่ำในการกระจายผลผลิตสู่ตลาด วิธีการที่ดีในกระบวนการผลิต เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการผลิตและควบคุมเพื่อให้ผู้ผลิตปฏิบัติตามและทำให้สามารถผลิตได้อย่างปลอดภัย โดยเน้นการป้องกันและขจัดความเสี่ยงที่เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภคปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดได้ทั้งหมด มีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน สินค้าคงคลังลงเหลือเพียงปริมาณต่ำสุด แต่เพียงพอให้กับการผลิตดำเนินการได้อย่างราบรื่นไม่ติดขัด ประกอบกับการรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีของเสียในกระบวนการผลิต ช่วยลดเวลาการตั้งเครื่องใหม่และรอบเวลาให้เป็นศูนย์หรือเหลือน้อยที่สุด ให้ระบบการผลิตมีความยืดหยุ่นและการไหลผ่านของคำสั่งซื้อไปสู่คลังสินค้าไปสู่กระบวนการผลิตเป็นไปอย่างต่อเนื่องและคล่องตัว การวางแผนการเคลื่อนย้ายสินค้า ความรวดเร็ว การจัดหาวัตถุดิบจึงต้องวางแผนอย่างรอบคอบและตรงความต้องการของผู้บริโภค

การพัฒนารูปแบบของกระบวนการทำงานร่วมกันของภาครัฐบาลและความร่วมมือที่ดีของผู้เกี่ยวข้องควรเป็นผู้กำหนดนโยบายการจัดการระบบโลจิสติกส์ (Witkowski; & Kiba-Janiak. 2014: 373) การกระจายสินค้าในเมืองมีความสำคัญอย่างต่อเนื่องต่อผู้รับผิดชอบสำหรับการจัดหาและมีผล

อย่างมากต่อกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจในท้องถิ่นและระดับชาติควรใช้แบบจำลองเพื่อเพิ่มประสิทธิผลจากการทำโครงการในการปรับปรุงการขนส่งการกระจายสินค้า ซึ่งพิจารณาจากการลดจำนวนการเดินทาง ลดเวลารอคอยโดยเฉลี่ย ลดจำนวนรถบรรทุก และการลดลงของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง (Oliveira; Oliveira; & Correia. 2014: 496)

การจัดการสิ่งแวดล้อมตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ถือเป็นเกณฑ์การวัดการดำเนินงานโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิผล (Chiou; et al. 2012: 375) การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับพื้นที่ที่ใช้การขนส่งด้วยรถบรรทุก ด้วยการนำโลจิสติกส์สีเขียวมาใช้ (Zhang; et al. 2014: 432) วิธีที่สามารถช่วยองค์กรลดต้นทุนในการขนส่งเพื่อเพิ่มผลตอบแทนได้ โดยการใช้เชื้อเพลิงทดแทน การใช้รถอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ระบบจีพีเอส เพื่อควบคุมการเดินทาง รวมถึงการวางแผนพัฒนากองยานพาหนะ (กรมการขนส่งทางบก. 2552: 8-10) การให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งในปัจจุบันต้องพิจารณาถึงด้านราคาและความปลอดภัย การวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีคุณภาพในการให้บริการสูงเพิ่มขึ้นสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ให้บริการ และสร้างความจงรักภักดี (Meidute-Kavaliauskiene; et al. 2012: 330) การจัดการให้สินค้าให้มีคุณภาพ สถานะ สถานที่ เวลา ลูกค้า ต้นทุนที่ตรงกับความต้องการเน้นที่ต้นทุนและบริการ และให้ความสำคัญสูงสุดกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า (วิโรจน์ พุทธิวิถิ. 2547: 4-5) ระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและประหยัด (สุภาพนา บุญหล้า. 2549: 57)

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับการจัดตั้งภายในกลุ่มอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทางอากาศของประเทศเกาหลีมีผลกระทบที่สูงมากขึ้นอยู่กับสนามบิน ท่าเรือ และผลการเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมที่มีเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Chung, Tae-won. 2009: 83) การบริหารจัดการการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกผู้ประกอบการมีความคิดเห็น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุมการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านต้นทุนการขนส่ง ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนอง และด้านความปลอดภัย ว่าแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (นิมิตร ศิริवार. 2554: 86-87) ปัญหาคอขวดของโครงข่ายถนนในพื้นที่โดยรอบประตูการค้าหลักและในระบบการขนส่งสินค้าทางรถไฟสิ่งอำนวยความสะดวกในการรวบรวมและการกระจายสินค้าไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนมีความคิดเห็นว่าสภาพผิวการจราจรมีผลต่อการประกอบธุรกิจการขนส่งได้ทันตามกำหนดเวลาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (อนุสนธิ์ เจริญมาศ. 2555: 225) ปัญหาการกำหนดเส้นทางเดินทางที่เหมาะสม ถือเป็นปัญหาที่ผู้ขนส่งสินค้าทางถนน ระยะทางของเส้นทางที่จะวิ่ง จำนวนลูกค้า ตำแหน่งของลูกค้า ชนิดและปริมาณของสินค้า เวลาที่ลูกค้าสะดวกให้ไปส่ง จำนวนและชนิดของรถส่งของ สามารถหาคำตอบที่มีต้นทุน

รวมต่ำกว่าในเวลาที่สั้นกว่าวิธีการหาค่าที่ดีที่สุดด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยี (สรวิชัย เยาว์ยืนยง; และ สืบศักดิ์ นันทวานิช. 2556: 2-3) และการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางน้ำ ด้านการจัดองค์กร และ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์และมีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (เวทย์วิชัย ภาคบุญมีเจริญ. 2555: 203)

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์สามารถสนับสนุนกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกสำหรับภาคการค้าที่สำคัญทำให้สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยระบบการสื่อสารและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้มีความสำคัญและความจำเป็นเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลทำให้การดำเนินงานอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ราบรื่น (Muhammad; et al. 2014: 204) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งที่มีคุณภาพและมีการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน สามารถลดข้อผิดพลาดที่อาจทำให้เกิดความเสียหายและความสูญเสียที่สำคัญ (Ginters; & Martin-Gutierrez. 2013: 3)

การจัดการโลจิสติกส์โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้และจัดการให้สารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่ล่าสมัยและไม่ผิดพลาดมาใช้ ได้แก่ ระบบวางแผนความต้องการวัสดุ (MRP) ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (ERP) ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) ระบบวางแผนกระจายสินค้าและวัสดุ (DRP) ระบบจัดการการขนส่ง (TMS) มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร มีระบบสนับสนุนความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ ระบบการเงินและบัญชี และระบบสนับสนุนการวางแผนจัดสรรทรัพยากรองค์กรเพื่อให้เกิดการไหลอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโปรแกรม ERP ที่มีบทบาทสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร (โกศล ดีศีลธรรม. 2548: 50-53) ซึ่งระบบทำให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนให้ลำดับเวลา การทำงานสัมพันธ์กัน และสามารถตรวจสอบได้อย่างทันที และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในรูปแบบการรวมกันเป็นพันธมิตร (วิโรจน์ พุทธิวิถิ. 2547: 18-20) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสร้างความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่ไม่จำกัดทั้งในมิติของเวลาและระยะทางช่วยให้เกิดการจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาอันรวดเร็วและตัดสินใจด้วยการใช้ข้อมูลก่อนให้เกิดการสร้างคุณค่าเพิ่ม (โกศล ดีศีลธรรม. 2548: 36) การใช้วิเคราะห์ข้อมูลทำให้เกิดระดับต้นทุนที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ที่เป็นบทบาทต่อการเพิ่มศักยภาพธุรกิจโลจิสติกส์

จากงานวิจัยข้างต้นบ่งชี้ได้ว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ในการแข่งขันนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการประกอบการด้านโลจิสติกส์อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ ผู้บริหารต้องวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องติดตามทำความเข้าใจในศักยภาพและผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์กรและสังคม เพื่อให้เลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร จะต้องมีการวางแผน

การพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์และทิศทางของธุรกิจ การดำเนินโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีกระบวนการหลายขั้นตอน การที่จะพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเป็นอย่างดีจากทีมผู้พัฒนา โดยผู้บริหารต้องสนับสนุนทรัพยากรทั้งงบประมาณและบุคลากร ตลอดจนต้องมีการสื่อสารและบริหารความเปลี่ยนแปลง

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานของทุกองค์กร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางในการคัดสรรบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาดำเนินงานในสายงานโลจิสติกส์ในอนาคต ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้เพื่อให้สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและไม่ถูกผู้ประกอบการรายอื่นโดยเฉพาะผู้ประกอบการต่างประเทศซื้อตัวไป บุคลากรที่มีปัญหาและขาดความพร้อมจะสร้างความอ่อนแอ และความสูญเสียให้กับองค์กรได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการที่หน่วยงานหรือองค์กรใดมีพนักงานงานที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานและเป้าหมายขององค์กรนั้น ย่อมนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้การดำเนินงานด้านบุคลากรอย่างเหมาะสมจะช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร โดยจะต้องบูรณาการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (เข็มพร สุ่มมาตย์, 2553: 147-148) ความไม่มั่นคงในการทำงานและความเครียดที่เกี่ยวข้องในงานมีผลโดยตรงต่อพนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานของบริษัทที่จะส่งผลในการสูญเสียความได้เปรียบในการแข่งขัน (Yaslioglu; Karagulle; & Baran, 2013: 332) บุคลากรด้านโลจิสติกส์ต้องมี คุณวุฒิ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อให้เหมาะสมกับงานโลจิสติกส์ และควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม (พิสิษฐจันทร์ วราสุทธิ; และคณะ, 2555: 137-138)

นโยบายการบริหารงานเปลี่ยนแปลงเริ่มจากผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์จะต้องเข้าใจและแสวงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ การฝึกฝนให้ได้มีความคิดที่แปลกใหม่ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ รู้ถึงแนวทางหรือวิธีการในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ปัญหาด้านกำลังคนและบุคลากรในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ธุรกิจโลจิสติกส์ขาดบุคลากรในหลายระดับตั้งแต่ผู้เชี่ยวชาญจนถึงผู้ปฏิบัติงาน (สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2556: 9) การพัฒนาบุคลากรจึงยังคงเป็นประเด็นที่ศึกษาจากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรที่จะส่งต่อการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันที่ภาครัฐบาลต้องสนับสนุนให้มีการวิจัยและพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา การจัดทำมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานเงินเดือน ตลอดจนกำหนดแนวทางความก้าวหน้าในอาชีพ ที่ชัดเจน สร้างองค์ความรู้ ด้านโลจิสติกส์และผลิตบุคลากรที่มีความสามารถในระดับสูง เพื่อสนับสนุนการสร้างและถ่ายทอดนวัตกรรมด้านโลจิสติกส์ การสร้างทักษะของบุคลากรให้ตรงกับ

ความต้องการของธุรกิจโดยการจัดกระบวนการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา พัฒนาบุคลากรสาขาวิศวกรรมศาสตร์ในระดับอุดมศึกษามากขึ้น พัฒนาบุคลากรผู้ฝึกสอนอาจารย์ให้มีศักยภาพและมีความเชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ในระดับสากล ปรับปรุงกระบวนการผลิตบุคลากร ในวิชาชีพโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและได้มาตรฐานสากล และเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีระดับทักษะสูงซึ่งสามารถแข่งขันได้ในเวทีธุรกิจและการค้าระหว่างประเทศ

ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชนที่จะขับเคลื่อนสินค้าบริการ ข้อมูลและสถานะด้านการเงินมีความสำคัญที่จะทำให้ประเทศสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ โลจิสติกส์นับเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันทางการค้าซึ่งจะทำให้สินค้าและบริการมีต้นทุนถูกลง สินค้าและบริการถึงมือผู้บริโภคเร็วขึ้นและถูกต้องตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ซึ่งจะทำให้มูลค่าการค้าระหว่างประเทศขยายตัวและก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ดังนั้น หัวใจสำคัญของการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ คือการจัดหาสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าไปยังสถานที่ที่ลูกค้าระบุไว้ถูกต้องตรงตามเวลา และสินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2547: 3) อำนวยความสะดวกกิจกรรมทางการค้า เพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ (สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2553: 3)

การวางแผนการผลิตและกิจกรรมร่วมในเครือข่ายธุรกิจระหว่างบริษัทโลจิสติกส์ที่มีการทำงานร่วมกันในการดำเนินการตามสัญญา การประเมินผลของทางเลือกในการขนส่งระหว่างบริษัท และสำหรับการวางแผนการผลิต โดยพิจารณาจากเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย และการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้กำลังการผลิตของเครื่องจักรในกระบวนการผลิต (Miller; & Simon. 2014: 370) โครงสร้างตลาดโลจิสติกส์ของเกาหลีหรือญี่ปุ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการแข่งขันของตลาดที่ไม่ได้รับผลกระทบจากขนาดของตลาดโลจิสติกส์ระดับ 2PL และ 3 PL และผลประกอบการ (AHN; ISHII; & AHN. 2013: 361) ผู้ให้บริการ 3PL ทำให้ระบบงานของบริษัทมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นที่กลายเป็นน่าเชื่อถือมากขึ้น บริการโลจิสติกส์ที่มีความรับผิดชอบการบริการ ที่มีความรับผิดชอบทางการเงินและที่มีความรับผิดชอบด้านการตลาดมีผลกระทบเชิงบวกต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ (Kaynak; & Bortecine. 2014: 371) บริษัทค้าปลีกมีความเห็นต่อการจัดจ้าง Fifth Party Logistics มาใช้ในธุรกิจค้าปลีกว่า ด้านการใช้บริการ ด้านการตลาด ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการสนับสนุนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญต่อการจัดจ้าง ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นต่อการจัดจ้าง Fifth Party Logistics (อัจฉริภรณ์ พิชญกานต์. 2551 110-111)

จากการวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัยมีข้อค้นพบถึงการสร้างพันธมิตรทางด้านโลจิสติกส์โดยที่บริษัทพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมหลักที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อเป้าหมายสำคัญในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ คือ การลดต้นทุนโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายและเวลาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การแข่งขันทางการค้า อุตสาหกรรมที่ต่างกันก็ส่งผลให้มีการใช้ระบบการจัดการทางโลจิสติกส์ที่ต่างกันเพื่อให้เหมาะสมกับกิจกรรมของตน การเลือกที่จะไม่ลงทุนในกิจกรรมที่ไม่จำเป็น งานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กรให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านภายนอกมาดำเนินการให้แทนองค์กรได้ หรือเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรในแง่ของการสร้างคุณภาพและความแตกต่างในบริการที่มีต่อลูกค้าและลูกค้าต้องการการบริการแบบครบวงจร การสร้างความร่วมมือกันด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของพันธมิตรมาใช้ร่วมกันทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ต้องมีความเชื่อใจบริษัทพันธมิตรที่เป็นคู่ค้ากันว่าสามารถบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่เกิดการสร้างความสะดวก ความรวดเร็ว และความประหยัดได้ตรงเวลาเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เกิดจากการดำเนินงานร่วมกันมาตลอดจะแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และมีความมั่นใจเรื่องการจัดสรรผลประโยชน์และการไม่แย่งลูกค้า การร่วมงานกันระหว่างพันธมิตรไม่ใช่การแย่งลูกค้าไปเป็นการดำเนินงานร่วมกันด้วยการแบ่งผลประโยชน์ตอบแทน พันธมิตรต่างก็เป็นคู่ค้าซึ่งกันและกันต่างก็จะได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม ธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์มีการขยายการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันตลอดมา การร่วมงานกันขึ้นอยู่กับผลงานความร่วมมือกันระหว่างพันธมิตรตามศักยภาพและทรัพยากรของบริษัทที่สามารถดำเนินการได้ ความสำเร็จของคู่สัญญาส่วนใหญ่จะจำเป็นต้องมีรายละเอียดในสัญญาถึงกิจกรรมที่ต้องดำเนินการประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จอีกมากมายตลอดจนข้อตกลงในเรื่องราคาและระดับการให้บริการ หากการดำเนินงานประสบความสำเร็จย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือเลือกคู่ค้าเป็นผู้ดำเนินงานร่วมกันในระยะยาวต่อไป

ภาครัฐบาลกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มีสาระสำคัญเรื่องการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ ส่งเสริมการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ด้วยการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีประสิทธิผล เท่าเทียม และเป็นธรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศให้เชื่อมโยงการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและมาตรฐานสู่สากล กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของรัฐบาล (Country Strategy) เป็นแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งเสริมการเติบโตอย่างมีมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประสานให้ทุกหน่วยงานในการพัฒนาประเทศพัฒนาบุคลากร โดยมีเป้าหมายไปสู่อนาคตที่มั่นคง ยั่งยืนและสมดุล และกำหนดยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558 ที่กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นสมาชิกที่เข้มแข็งและสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอาเซียนร่วมกัน แนวทางของยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมี

ความเชื่อมโยงและมีขีดความสามารถในการรองรับพร้อมทั้งมีกฎระเบียบที่อำนวยความสะดวกการค้าและการลงทุนและสอดคล้องกับพันธกรณีและข้อตกลงอาเซียนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มศักยภาพของเมืองเพื่อเชื่อมโยงโอกาสจากอาเซียนในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบริการและเมืองชายแดน

ข้อค้นพบจากงานวิจัยที่ผ่านมาประกอบกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจนี้มีข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาประกอบกับผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้เกิดหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้งานบริการโลจิสติกส์ ในเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ การเสียค่าธรรมเนียม การดำเนินงานด้านการขนส่งและเรื่องการผ่านแดนให้เกิดข้อกำหนดเป็นมาตรฐานสากลและการบังคับใช้ที่สอดคล้องกันตามข้อกำหนดเกิดความยุติธรรมแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด การปรับโครงสร้างพื้นฐานโดยการสร้างรถไฟฟ้าวางคู่จะเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง การสร้างถนนที่ได้มาตรฐานสากลรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์การแบ่งปันข้อมูล จึงจะสามารถส่งผลกระทบต่อพัฒนาแบบยั่งยืน รวมถึงผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความสะดวก ความปลอดภัย ความประหยัด และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจจึงจะสามารถพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ได้ อันจะส่งผลให้ GDP ของประเทศไทยดีขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย และข้อค้นพบต่างๆ ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องได้เพื่อกำหนดนโยบายและพัฒนารวบรวมการสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเหมาะสม ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับผลการวิจัยตามความคิดเห็นของผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นการให้ความสำคัญขององค์ประกอบของประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวก ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความสะดวกเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการ

ธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ให้บริการประเภทขนส่งสินค้า ควรพัฒนาการให้บริการให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้นจึงจะส่งผลดีต่อการให้บริการ และ ผู้ให้บริการในกลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้า การบริหารคลังสินค้า และกลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการ ต่างๆ ควรมีความจำเป็นต้องพัฒนาความสะดวกในการใช้บริการรองลงมา

1.2 ความประหยัด ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าความประหยัดเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญมาก ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพการขนส่งผู้ให้บริการจึงคำนึงถึงความประหยัดให้มากยิ่งขึ้นจึงจะส่งผลดีต่อการให้บริการ และผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ควรคำนึงถึงความประหยัดต่อการใช้บริการรองลงมา

1.3 ความปลอดภัย ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นด้านความปลอดภัยที่มาก ดังนั้น ผู้ประกอบการขนส่งจึงควรพัฒนาการขนส่งให้เกิดความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานสากล และ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้า บริหารคลังสินค้า กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ กลุ่มที่ 4 การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและให้คำปรึกษา ควรเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

1.4 ความรวดเร็ว ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านความรวดเร็วเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นด้านความรวดเร็วที่มาก ดังนั้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าควรเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าไม่เกิดความล่าช้า และผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ควรพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.5 ประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า มีความเห็นว่าด้านประสิทธิภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบของประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีค่าความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มากจึงควรพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการให้บริการ และ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ควรหามาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ต่อการให้บริการ

## 2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และกำหนดทิศทางในการวางนโยบายการบริหารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1 ผู้ประกอบการแต่ละรายมีความชำนาญเฉพาะด้าน และผู้ประกอบการทุกคนไม่สามารถให้บริการได้ครบทุกด้าน และลูกค้าต้องการการบริการแบบครบวงจร การสร้างความร่วมมือกันด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของพันธมิตรมาใช้ร่วมกันทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

2.2 ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกสรรหาพันธมิตรทางธุรกิจด้านโลจิสติกส์ด้วยการสร้างความร่วมมือด้านการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินงานร่วมกันแบบพันธมิตรจะเกิดประโยชน์สูงสุดควรมีการแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนที่ลงตัว ไม่มีใครเสียผลประโยชน์ พันมิตรต่างก็เป็นคู่ค้าซึ่งกันและกันต่างก็จะได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม การร่วมงานกันขึ้นอยู่กับผลงานความร่วมมือกันระหว่างพันธมิตรตามศักยภาพและทรัพยากรของบริษัทที่สามารถดำเนินการได้

## 3. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐบาล

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ตามกรอบนโยบายที่มีเจตนารมณ์สนับสนุนธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์ของรัฐบาลสำหรับการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนในการจัดการ และส่งเสริมให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพภายใต้การแข่งขันเสรีและเป็นธรรม จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการในการส่งเสริมธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์จากภาครัฐเพื่อให้เกิดหรือเพิ่มประสิทธิผลให้งานบริการโลจิสติกส์ ดังนี้

3.1 การสนับสนุน กฎหมายการเชื่อมโยง การบังคับใช้กฎหมาย กฎหมาย ข้อบังคับด้านการเสียค่าธรรมเนียม การดำเนินงานด้านการขนส่งและเรื่องการผ่านแดนให้เกิดข้อกำหนดเป็นมาตรฐานสากลและขอให้เกิดการบังคับใช้ที่สอดคล้องกันตามข้อกำหนดโดยเฉพาะด้านการขนส่ง แนวทางการแก้ไขปัญหาควรมีกฎสากลเกิดความเป็นสากลในการบังคับใช้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

3.2 การสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับกิจกรรมธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ต้องการลงทุนที่สูงมาก การเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงแหล่งลงทุนที่ง่ายและสะดวกขึ้น จะส่งผลดีด้านเพิ่มความสามารถในการแข่งขันรองรับการเปิดเสรีเข้าสู่ AEC ก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

3.3 การปรับโครงสร้างพื้นฐานโดยการสร้างรถไฟฟ้าวางคู่จะเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งอย่างแน่นอน เกิดความสะดวก ความรวดเร็ว และการ

ลดต้นทุนการขนส่งทางบกส่งผลต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทยให้สูงขึ้น ส่งผลให้ GDP ของประเทศไทยดีขึ้น

3.4 การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรส่งเสริมและจัดให้มีบริการอบรม เพื่อสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ได้ระดับมาตรฐาน ทั้งด้านความสามารถและเพิ่มทักษะ โดยเฉพาะหลักสูตรสำหรับการรองรับมาตรฐานความปลอดภัย และการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสินค้าอันตราย

3.5 การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบกลางที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายที่เอื้อประโยชน์ในการแชร์และเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการงานด้านโลจิสติกส์ เป็นการส่งเสริมธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิผล

3.6 การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายสร้างความสัมพันธ์ที่ภาคีรัฐบาลเป็นผู้ควบคุม กำกับดูแลมีมาตรการพิจารณาสนับสนุนผู้ประกอบการให้เกิดการสร้างความร่วมมืออย่างจริงจัง เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมที่มีทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน เกิดความร่วมมือสร้างพันธมิตรดำเนินงานธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย สามารถนำไปศึกษาวิจัยต่อไปได้ ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยแยกตามประเภทผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 การขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การจัดเก็บสินค้าคือค่าดูแลและบริหารคลังสินค้า กลุ่มที่ 3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ พิธีการศุลกากรงานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า กลุ่มที่ 4 การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริมเช่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ และกลุ่มที่ 5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์

2. ควรศึกษาวิจัยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างระบบกลางที่เอื้อประโยชน์สำหรับการแชร์และเชื่อมโยงข้อมูล กำหนดโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับให้ผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์สามารถบริหารจัดการส่งเสริม อย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพการประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยแยกตามขนาดของผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อจะได้ประโยชน์สอดคล้องตามความต้องการที่แท้จริงตามขนาดของผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์