

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง ธุรกิจต่างๆ ล้วนต้องพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งภาคอุตสาหกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาและการบริหารงานของตน ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิผล และสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลกอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

โลจิสติกส์เป็นระบบที่มีวิธีการขนย้ายวัตถุดิบ เงินทุน ข้อมูลสินค้า และบริการ เพื่อที่จะให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด และอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่จริง โดยเป้าหมายในระดับปฏิบัติการที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ การส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตรงตามเวลา และจำนวนที่ถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และจากทรัพยากรที่มีอยู่นั้นต้องสร้างให้เกิดผลผลิตสูงสุด ซึ่งทั้งหมดจะส่งผลทำให้ผลประกอบการและขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจกรรมหลัก (นิมิตร ศิริवार. 2554: 88) สถานการณ์การแข่งขันทางในภาคธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้แก่องค์กร ด้วยการพัฒนาศักยภาพทางโลจิสติกส์ (Logistics) จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลให้แก่องค์กร (อนุสนธิ์ เจริญมาศ. 2555: 3)

การค้าระหว่างประเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ส่งผลให้บริษัทธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการขนส่งและโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ธนาคารโลก (World Bank) ได้ทำการสำรวจประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศแล้ว นำมาพัฒนาเป็นดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ข้อมูลของการจัดอันดับ LPI ของธนาคารโลกได้ทำการสำรวจ ปี 2014 จัดอันดับให้ประเทศไทยเป็นอันดับที่ 35 ของโลก (Arvis; et al. 2014: 5-7) ระบบโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมต้องการการสนับสนุนในหลายๆ รูปแบบ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและการพัฒนาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศ (Acar. 2012: 217-226) ธุรกิจโลจิสติกส์ไทยมีปัญหา 4 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ปัญหาด้านประสิทธิผลของระบบขนส่งปัญหาคอขวดของโครงข่ายถนน การขนส่งสินค้าไม่อำนวยความสะดวกในภาพรวมและการกระจายสินค้าไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิผล ประการที่สอง ปัญหาของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีขนาดเล็กมีความสามารถในการ

แข่งขันต่ำและมักอยู่ในงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มต่ำ ปัญหาเงินทุนหมุนเวียนและผู้ประกอบการโดยทั่วไปยังขาดวิสัยทัศน์ ประการที่สามคือ ปัญหาของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้ามีขั้นตอนมากที่ยุ่งยาก และประการที่สี่คือ ปัญหาด้านกำลังคนและบุคลากรในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์หลายระดับตั้งแต่ผู้เชี่ยวชาญ (สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2556: 9) มีการกำหนดระดับของธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์เป็นรูปแบบหนึ่งของธุรกิจที่เป็นทางเลือกและมีแนวโน้มการเติบโตที่มากขึ้นเรื่อยๆ (อัจฉราภรณ์ พิชญกานต์. 2551: 30)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ประมวลการพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ประเทศไทยพบว่าระดับการพัฒนาโลจิสติกส์ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น คือ อยู่ในขั้นตอนระหว่างการพัฒนาจากช่วงการกระจายทางกายภาพ (Physical distribution) เข้าสู่ช่วงโลจิสติกส์ภายในองค์กร (Internally integrated logistics) ยุทธศาสตร์ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2547 มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านโลจิสติกส์ จำนวน 4 ชุด จากหน่วยงานราชการและภาคเอกชน อาทิ สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงพาณิชย์ และสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย (สรท.) ทำการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์จาก 4 หัวข้อใหญ่ ซึ่งได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและกฎหมาย เป็นเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล 3) ฐานข้อมูลโลจิสติกส์ และ 4) การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ (อนุสนธิ์ เจริญมาศ. 2555: 25-27)

ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่เข้ามาช่วยบริหารระบบโลจิสติกส์ ระบบสารสนเทศที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ มากมาย เช่น ช่วยลดเวลาในกระบวนการขาย ทำให้ระดับการให้บริการลูกค้าดีขึ้น ช่วยลดต้นทุนทางโลจิสติกส์ ระบบสารสนเทศสามารถเข้ามาช่วยการจัดการโลจิสติกส์ได้ดีนั้นจะต้องสามารถทำงานได้ 4 ส่วน คือ การค้นหาข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน (ธีรวัฒน์ อรุณศรีสกุล. 2550: 1-2) ผลการศึกษาของ วลัยลักษณ์ อัครวิงศ์ (2555: 155) พบว่าปัจจัยหลักสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ด้านการวางแผนและความสามารถที่นำไปได้ตามแผน และกลยุทธ์ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การที่องค์กรโลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญมากสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจจะบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรในองค์กรนั้นๆ เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ชานนท์ ชาญเจริญลาภ; ชมุพล มณฑาทิพย์กุล; และธรรธร กลุ ภัทธนินันต์. 2556: 2) การพัฒนาบริหาร

จัดการของทรัพยากรบุคคลโดยตรงจะสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการให้บริการ ทั้งยังส่งผลให้มีต้นทุนการบริการด้านโลจิสติกส์ลดลง และยังช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากบุคลากร ได้ตรงตามสายงานและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (พิสิษฐ์จันทร์ วราสุทธิ; และคณะ. 2555: 7) โดยผล การศึกษาของ กชกร บุญฤทธิผล (2553: 80) พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจ ในการใช้บริการที่ใช้วัดประสิทธิผลการให้บริการ

ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีบทบาทสำคัญถูกกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ แห่งชาติของกระทรวงอุตสาหกรรม รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทย 6 ด้าน ได้แก่ 1) กฎระเบียบและมาตรการโลจิสติกส์ 2) โครงสร้างพื้นฐานของโลจิสติกส์ 3) เทคโนโลยี สารสนเทศและฐานข้อมูล 4) การพัฒนาบุคลากรและองค์ความรู้ 5) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ 6) ความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศให้เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจ ใหม่ให้กับภาคอุตสาหกรรมและการพัฒนาประเทศสร้างความเจริญรุ่งเรืองในยุคโลกาภิวัตน์ (ฐานา บุญหล้า. 2549: 23, 53) แผนแม่บทการพัฒนาประเทศไทยโลจิสติกส์อุตสาหกรรม (พ.ศ. 2555-2559) มี 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการจัดการโลจิสติกส์ในสถาน ประกอบการของภาคอุตสาหกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการเชื่อมโยง ระหว่างหน่วยธุรกิจในโซ่อุปทานของภาคอุตสาหกรรม และยุทธศาสตร์ที่ 3 การสนับสนุนการสร้าง ปัจจัยเอื้อเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรม เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ วิจัยด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2555-2559) มี 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนงานวิจัยที่มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองต่อการ รวมกลุ่มเศรษฐกิจและข้อตกลงระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประชาคมอาเซียน ยุทธศาสตร์ ที่ 2 สนับสนุนงานวิจัยในการบูรณาการองค์ความรู้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และ ห่วงโซ่อุปทาน ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนงานวิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าการสร้างนวัตกรรม การใช้ ศักยภาพการผลิตของพื้นที่และการมุ่งสู่การดำเนินการด้านโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ผลักดันงานวิจัยด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ให้ส่งผลสู่การพัฒนาขีดความสามารถ ของประเทศ

มาตรการที่ใช้วัดประสิทธิผลการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการที่วัด จากการใช้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำที่เป็นการใช้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า (กชกร บุญฤทธิผล. 2553: 9) ประกอบด้วยคุณสมบัติที่มีความรวดเร็วสามารถทำให้สินค้าและบริการ ต่างๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ การขนส่งที่มีประสิทธิผลจะต้อง ทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่ง และประหยัดในราคาค่าบริการ ความสะดวกสบาย การขนส่ง ที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ มีความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา การขนส่งที่ดี

และมีประสิทธิภาพต้องมีกำหนดเวลาที่แน่นอน เชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (วาสนา จุฑาศรีโชติกำจร. 2550: 39-40) การศึกษาของ อนุสนธิ์ เจริญมาศ. (2555: 213-216) พิจารณาค่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนจาก ด้านการอำนวยความสะดวกกิจกรรมทางการค้า ด้านการลดต้นทุนโลจิสติกส์ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความปลอดภัยและความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำสินค้า และ ด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย จากประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของการประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งผลการศึกษานำมาพิจารณาร่วมกับนโยบายด้านโลจิสติกส์ของภาครัฐบาลและความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีประชากร กลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของประชากรผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งในและระหว่างประเทศที่มีบริษัทอยู่ในประเทศไทย จำนวน 392 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์โดยวัดจากประสิทธิผลในแต่ด้านประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1.1.1 ด้านความสะดวก (Convenient)

1.1.2 ด้านความประหยัด (Save)

1.1.3 ด้านความปลอดภัย (Safety)

1.1.4 ด้านความรวดเร็ว (Quickly)

1.1.5 ด้านประสิทธิผลการให้บริการ (Logistics Effectiveness)

1.2 การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1.2.1 การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Hardware)

1.2.2 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Software)

1.2.3 การพัฒนาบุคคลทางด้านโลจิสติกส์ (Peopleware)

1.3 นโยบายด้านโลจิสติกส์ ของภาครัฐบาล

1.4 ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายคำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัยนี้ โดยมีการกำหนดขอบเขตตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังนี้

โลจิสติกส์ หมายถึง โครงสร้างของกรวางแผนทางธุรกิจ สำหรับการบริหารจัดการกับวัตถุดิบ การบริการการไหลของข้อมูล และเงินทุน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร

กระบวนการควบคุม ให้ตรงกับความต้องการในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน หรือศาสตร์ในการวางแผนและจัดการการเคลื่อนย้าย และบำรุงรักษาของกำลังซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วย การออกแบบ การพัฒนา การเก็บรักษา การเคลื่อนย้าย การกระจาย การบำรุงรักษา การขนถ่าย และการควบคุมทางวัตถุ และการให้สวัสดิการด้านสุขภาพแก่บุคลากร การก่อสร้าง การบำรุงรักษา การดำเนินงานและการควบคุมสิ่งก่อสร้างต่างๆ รวมถึงการให้บริการต่างๆ

ผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ หมายถึง บริษัทที่เป็นผู้รับจ้างให้บริการในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางด้านโลจิสติกส์ซึ่งมีทั้ง Third Party Logistics และ Forth Party Logistics โดยจะแบ่งแยกกันตามลักษณะของกิจกรรมที่รับผิดชอบดำเนินการ

Third Party Logistics หมายถึง บริษัทที่เป็นตัวกลางในการวางแผน ให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ โดยให้บริการในการเป็นพันธมิตรการค้า ผู้ขนส่ง และประสานงาน (กับผู้ขนส่งที่เหมาะสม) ในการให้บริการการขนส่ง หรือจัดเก็บสินค้า

Forth Party Logistics หมายถึง บริษัทที่เป็นเจ้าของสินทรัพย์อุปกรณ์การขนส่งทั้งหลาย อาทิเช่น เรือเดินทะเล รถไฟ รถบรรทุกขนาดต่างๆ เครื่องบิน เครื่องมือทุ่นแรงหนัก รวมถึงคลังสินค้า ประเภทต่างๆ

ประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสะดวก ความประหยัด ความปลอดภัย และความรวดเร็ว

ความสะดวก หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า อำนวยความสะดวกในกิจกรรมต่างๆ ด้านโลจิสติกส์ การให้คำปรึกษา และทำหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทาง ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินงาน และง่ายต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของลูกค้า และนำไปสู่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความประหยัด หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าในการบริการจัดการต้นทุน ให้คำแนะนำ ออกแบบ วางแผน และจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินด้านโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น รวมถึงบริหารจัดการต้นทุนในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า และกระบวนการด้านโลจิสติกส์ได้อย่างคุ้มค่า

ปลอดภัย หมายถึง ความสามารถในการให้บริการดูแลรักษาสินค้า นำเสนอรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ควบคุมดูแลโดยการใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมส่งมอบให้แก่ลูกค้า ลดความสูญเสียทั้งทางกายภาพ และการเกิดปฏิกิริยาทางเคมีแก่

สินค้าในระหว่างการเคลื่อนย้าย และยังสามารถบริหารจัดการระบบการดูแลสินค้าในทุกขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

ความรวดเร็ว หมายถึง ความสามารถในการให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งต้นทางของสินค้า ไปยังปลายทางด้วยการออกแบบการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า สามารถติดตามตรวจสอบสินค้าระหว่างขั้นตอนในการขนส่ง เพื่อขจัดปัญหาคอขวดในการให้บริการโลจิสติกส์ ทำให้การไหลของสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น ลดการสูญเสียเวลาในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า

ประสิทธิผลการให้บริการ หมายถึง ความสามารถการให้บริการโลจิสติกส์ โดยเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าอำนวยความสะดวก ความประหยัด ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าในการบริการจัดการต้นทุน ความปลอดภัย ความสามารถในการให้บริการดูแลรักษาสินค้า และความรวดเร็ว ความสามารถในการให้บริการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์ หมายถึง การดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนา ตลอดจนปรับปรุง สาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ในต่างๆ ประกอบด้วย เครื่องมือสำหรับการขนส่ง (เช่น รถบรรทุก รถไฟ เรือ และเครื่องบิน) อุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนรวมถึงเครื่องทุ่นแรงชนิดต่างๆ ในการเคลื่อนย้ายสินค้า

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินการด้านการส่งเสริม และสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ ในการเชื่อมโยงข้อมูล ในลักษณะต่างๆ ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องประสานข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ รวมถึงโครงข่ายการเชื่อมต่อของระบบการสื่อสาร (Networks Base) ทุกรูปแบบ

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการด้านการส่งเสริม พัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ทักษะการทำงาน ความชำนาญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้บรรลุเป้าหมาย และรวมถึงการพัฒนาบุคคลเพื่อให้สามารถยกระดับการปฏิบัติของพนักงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการที่มีอยู่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ ภาครัฐบาล และผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่องานวิชาการ

1.1 ทราบปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในประเทศไทย

1.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวในการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ในอนาคต

2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานของภาครัฐ

2.1 เป็นแนวทางสำหรับภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และกลยุทธ์ ที่จะนำไปสู่การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการของไทย ให้มีศักยภาพสามารถแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจการค้าในระดับโลก

2.2 เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงาน และส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคต

2.3 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางแผนนโยบายการบริหารงานด้านโลจิสติกส์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย

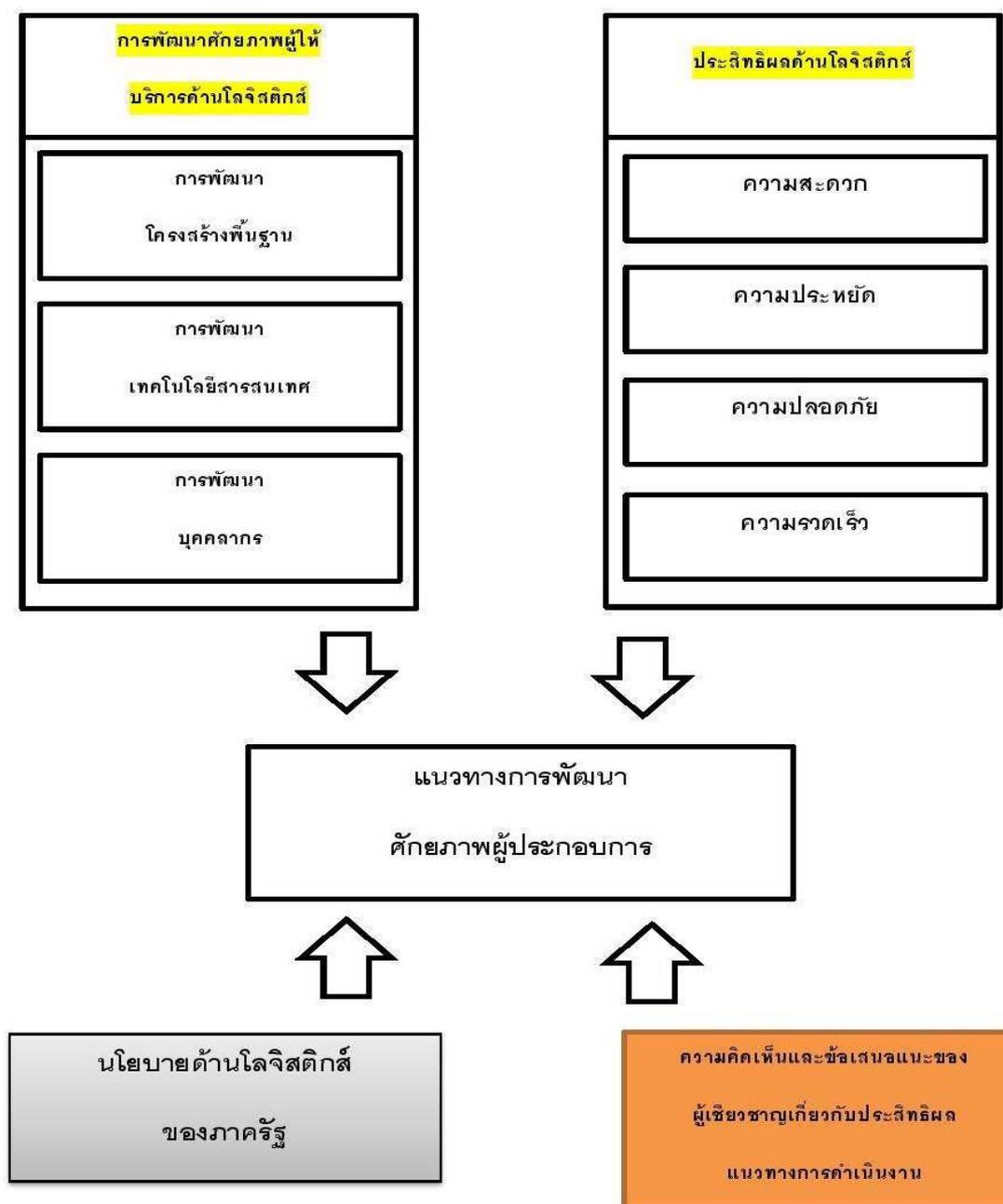
3.1 เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ ในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เพื่อรองรับต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคต

3.2 นำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในการให้บริการโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ในการดำเนินงานของธุรกิจบริการด้านอื่นๆ

3.3 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางแผนนโยบายการบริหารการองค์กรธุรกิจที่ดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้กระทำโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีการบริหารและจัดการ ตลอดจนผลงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และข้อมูลเบื้องต้น มาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นตามกลุ่มผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 ถึงกลุ่มที่ 5 ในเรื่องประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีความคิดเห็นต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นตามกลุ่มผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ กลุ่มที่ 1 ถึงกลุ่มที่ 5 ในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีความคิดเห็นต่างกัน