

แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของ
ธุรกิจบริการขนส่งไทย

Management Approach for Increasing the Competitiveness
of Thai Transportation Service Business

¹สุชาดา บุญเรือง (Suchada Bunrueang)

²ชัยวุฒิ จันมา (Chaiwut Janma)

³เกียรติชัย วีระญาณนท์ (Kietchai Veeayannon)

^{1, 2, 3}หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

^{1, 2, 3}(Doctor of Philosophy Program in Management (Ph.D.) North Bangkok University, Thailand)

Email: lekchulainter@gmail.com

Received October 10, 2021; Revised November 16, 2021; Accepted December 2, 2021

Abstract

The objectives of this research were to study the factors of general characteristics of the organization that affect the business operations of the Thai transportation service business and the factors of service quality that affect the competitiveness of the Thai transportation service business by using quantitative research. The population used in the research was comprised of 387 transport business operators to determine the frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson correlation coefficient by analyzing the multiple linear regression. The results of the research showed that the general characteristics of the organization were: registered capital, period of the business until now, type of business, number of employees, and proportion of nationality of shareholders in the business. The factors that affected the competitiveness of the Thai transportation service business, which consists of marketing, funding, labor, technology services, and management, and their details affected the competitiveness of the Thai transportation service business with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Management approach; competitiveness; Thai transportation service business

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่ง จำนวน 387 คน เพื่อหาความสัมพันธ์ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน และสัดส่วนสัญชาติของผู้ถือหุ้นในกิจการ และปัจจัยการดำเนินการ ได้แก่ ด้านการตลาด (Marketing) ด้านเงินทุน (Funding) ด้านแรงงาน (Labor) ด้านเทคโนโลยี (การบริการ) (Technology services) และด้านการบริหารจัดการ (Management) และปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แนวทางการจัดการ; ความสามารถในการแข่งขัน; ธุรกิจบริการขนส่งไทย

บทนำ

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่รุนแรง ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางภาครัฐและเอกชน จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ และการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในด้านที่สำคัญด้านหนึ่ง คือ ด้านการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ครอบคลุมกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม และผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมมักเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมแทน เนื่องจากมีความเป็นมืออาชีพและเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากกว่า และในปัจจุบันผู้ประกอบการมีโอกาสในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกเพิ่มขึ้นเนื่องจากจำนวนของบริษัทที่รับเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีจำนวนมาก และธุรกิจโลจิสติกส์นับว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ เฉลี่ยประมาณ 3.0-3.8 แสนล้านบาท (Department of Trade Negotiations, Ministry of Commerce, 2009)

ธุรกิจบริการขนส่ง เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละชั้นของห่วงโซ่อุปทาน (ตั้งแต่วัตถุดิบสินค้าขั้นต้น สินค้าขั้นกลาง และสินค้าสำเร็จรูป) ภาวะของธุรกิจจึงเคลื่อนไหวในทิศทางเดียวกับปริมาณสินค้าซึ่งเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ การบริการขนส่งสินค้า (Mode of Transportation) ของไทย แบ่งได้เป็น 5 รูปแบบหลัก ประกอบด้วย 1) การขนส่งทางถนนเป็นการขนส่งโดยรถบรรทุก 2) การขนส่งทางรถไฟหรือระบบราง มีการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว 3) การขนส่งทางท่อ เกือบทั้งหมดเป็นการขนส่งปิโตรเลียม อาทิ น้ำมันก๊าซธรรมชาติ สารเคมี และเป็นการขนส่งภายในกิจการผลิตปิโตรเลียมและปิโตรเคมีเป็นหลัก (ขนส่งจากแหล่งผลิตและ/หรือท่าเรือ) 4) การขนส่งทางน้ำ มีทั้งการขนส่งทางลำน้ำในประเทศ ซึ่งเป็นการขนส่งที่สนับสนุนกิจกรรมการส่งออกและนำเข้า โดยใช้เรือลำเลียง/เรือบรรทุกถ่ายเทสินค้า (Feeder ship) จากท่าเรือย่อยไปท่าเรือหลักหรือท่าเรือน้ำลึก และ 5) การขนส่งทางอากาศ เป็นการขนส่งสินค้าที่มีมูลค่าสูง อาทิ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องประดับ อัญมณี กล้วยไม้ เป็นต้น จากรูปแบบการขนส่งข้างต้น ปริมาณการขนส่งทางถนน มีสัดส่วนถึงร้อยละ

80.99 จึงนับว่าเป็นรูปแบบการขนส่งหลักภายในประเทศ (Sathapongpakdee, 2019) ธุรกิจบริการขนส่งจะใช้เงินลงทุนไม่สูงมากและคืนทุนได้ในระยะเวลาสั้น แต่ผู้ประกอบการยังต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อยที่มีอยู่ค่อนข้างมากและยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการจากต่างประเทศเข้ามาธุรกิจขนส่งในไทยมากขึ้น อาทิ Best Express, Flash Express (จีน) Kerry Express (ฮ่องกง) DHL (เยอรมัน) SCG Express (SCG ไทย+ญี่ปุ่น) โดยมีการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัย เรียกว่า POCCC ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) (Fayol, 1946) ซึ่งเป็นหน้าที่การจัดการ (Management Functions) โดยมีการนำแนวทางการจัดการไปปฏิบัติในธุรกิจบริการขนส่ง ได้แก่ ปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ปัจจัยการดำเนินงานธุรกิจ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้นผู้ประกอบการต้องมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและเพื่อความยั่งยืนของกิจการ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง โดยนำระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) เน้นในด้านคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นการมุ่งตอบคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) รวมทั้งการแบ่งปันการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรร่วมกัน (Sharing Economy) ที่มีฐานลูกค้าจำกัด มักมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีและบุคลากรน้อย บางรายมักประสบปัญหาสภาพคล่องทำให้เสียเปรียบผู้ประกอบการรายกลาง-ใหญ่ โดยผู้ให้บริการเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีความสำคัญอย่างมาก ในการสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่ง และเพื่อการขนส่งสินค้าได้ถูกต้องตามสถานที่ ตรงต่อเวลาที่นัดหมายโดยที่สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ตรงตามความต้องการของลูกค้าภายใต้ต้นทุนที่สมเหตุสมผล จึงมีความสำคัญอย่างมาก ผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับตัวในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งโดยยึดปัจจัยสำคัญใน 3 ด้าน คือ ด้านทุน ด้านเวลา และด้านความถูกต้องครบถ้วน (Banomyong, 2009)

จากสภาพดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ปัจจัยการดำเนินงานธุรกิจ คุณภาพการให้บริการ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาจะนำไปใช้ในการเป็นแนวทางการจัดการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่ง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเงินทุน ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยี(บริการ) และด้านการบริหารจัดการ (POCCC) และ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่ง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รู้จักและเข้าใจลูกค้า

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ เฉพาะพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนครปฐม จำนวน 387 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 387 ตัวอย่าง

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 – กันยายน พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของการขนส่ง (Definition of Transportation)

คำว่า “การขนส่ง” หมายถึง การเคลื่อนที่ของมนุษย์ สัตว์ สิ่งของจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์

ความหมายของการขนส่งตามความหมายของวิชาเศรษฐศาสตร์ คำว่า การขนส่ง เป็นกิจกรรมทางด้านเศรษฐศาสตร์อย่างหนึ่ง ที่จะจัดให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง การพัฒนาการขนส่งได้มุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้ 1. รวดเร็ว (Speed) 2. ประหยัด (Economy) 3. ปลอดภัย (Safety) 4. ความสะดวกสบาย (Convenience) และ 5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and punctuality)

การขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา มีจำนวนเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ (Aphiprachayasakul, 2007)

สรุปได้ว่า การขนส่งเป็นการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ การจัดการขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโลจิสติกส์ โดยกระบวนการจัดการ การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบ และสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้บริโภครายสุดท้าย โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทาน ซึ่งวางแผนนำไปปฏิบัติและควบคุมการไหลทั้งไปและกลับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในระหว่างจุดเริ่มต้น และจุดที่มีการบริโภคเพื่อที่จะให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

Fayol (1946) นิยามหัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัย เรียกว่า POCCC ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) การควบคุม (Controlling) โดยทฤษฎีการจัดการของ Fayol (General principles of management) ได้สรุปแนวความคิดหน้าที่การจัดการ (Management Functions) ประกอบด้วยหน้าที่ (Functions) ทางการจัดการ

Gulick & Urwick (1937) เป็นผู้คิดรูปแบบการบริหารจัดการ โดยมีกิจกรรม 7 ประการ มาใช้ในการบริหารจัดการ ในวงการบริหารจะรู้จักกิจกรรมทั้ง 7 ประการนี้เป็นอย่างดี มีคำย่อว่า POSDCORB (CO คือคำเดียวกัน) มีการนำรูปแบบการบริหารจัดการของ Gulick & Urwick ไปใช้ในการบริหารองค์การสมัยใหม่อย่างกว้างขวาง โดย Gulick & Urwick ให้ความสำคัญของการควบคุม การสั่งการ การประสานงาน จะต้องสร้างขอบข่ายการควบคุม (Span of Control) ให้มีประสิทธิภาพ ต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ประกอบ การประสานงานหน่วยงานย่อยมีอยู่สองวิธีที่ต้องใช้ควบคู่กันไป คือ วิธีแรก เรียกว่า การประสานงานโดยการสร้างกลไกในการควบคุมภายในองค์การ หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจ (Structure of Authority) ซึ่งประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นลำดับชั้น เชื่อมโยงจากยอดถึงฐานของโครงสร้างอำนาจ โดยให้คนในแต่ละชั้นของโครงสร้างดังกล่าวแบ่งงานกันทำ

เป็นหน่วยงาน วิธีที่สอง เรียกว่า การประสานงานโดยการผูกมัดทางใจ ทำให้คนที่มาร่วมกันทำงานมีพลังตั้งใจ ประกอบการทำงานเต็มความสามารถและทำ ด้วยความกระตือรือร้น บรรยากาศในการทำงานดังกล่าวจะสร้างขึ้นได้ ต้องอาศัยความสามารถของผู้นำ (Leadership) กิจกรรม 7 ประการ มีดังนี้

P คือ การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

O คือ การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การ เพื่อประสานงานหน่วยงานย่อยต่างๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

D คือ การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาโดยพยายามนำเอา การตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ยังหมายถึงการที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์การ

S คือ การบรรจุ (Staffing) หมายถึง หน้าที่ด้านบริหารงานบุคคลเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

CO คือ การประสานงาน (Co-ordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆ ในการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

R คือ การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้ อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

B คือ การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องของกับงบประมาณในรูปแบบของการวางแผน และการควบคุมด้านการเงินการบัญชี

สรุปได้ว่า POSDCORB เป็นแนวการจัดการใช้เพื่อสร้างกลไก และโครงสร้างให้กับองค์กร จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ผู้บริหารสามารถบริหาร และ สั่งการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ นั้นเป็นการมุ่งตอบคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ขายหรือผู้ให้บริการทางออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสม่ำเสมอและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความน่าเชื่อถือยังหมายถึงความน่าเชื่อถือของการเรียนรู้ออนไลน์ในระบบเปิดสำหรับมหาชน ผู้ใช้งานมีความมั่นใจและเชื่อถือในการทำงานของระบบ

- การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการพร้อมที่จะให้บริการแลดูใช้เวลา มีการติดตามอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี

- ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูล พฤติกรรมการใช้งานระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน

- การเข้าถึงการให้บริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้งานเข้ามาใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้งานเสียเวลารอคอยน้อย

การบริการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างมากในการสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันนั้น ต้องมีการขนส่งสินค้าได้ถูกต้องตามสถานที่ ตรงต่อเวลาที่นัดหมายโดยที่สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ตรงตามความต้องการของลูกค้าภายใต้ต้นทุนที่สมเหตุสมผล โดยมีส่วนสำคัญ 3 ด้าน คือ ต้นทุน ด้านเวลา และด้านความถูกต้องครบถ้วน (Banomyong, 2009)

สรุปได้ว่า การขนส่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อกิจกรรมต่าง ๆ เพราะการเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่แห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง ต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น ในธุรกิจการค้าการขนส่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไปถึงได้มีสินค้าหรือบริการเพื่อบริโภคตามที่ตนต้องการ ดังนั้นการดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น และเป็นผลทำให้สภาพเศรษฐกิจเจริญขึ้น การขนส่งจึงมีบทบาทที่สำคัญ (Banomyong, 2009)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่ง ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนครปฐม จำนวน 387 ราย

ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 ตัวอย่าง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแยกส่วนที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ต่อในขั้นตอนถัดไป นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามที่ได้คัดกรองมาแล้ว ลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อเตรียมการประเมินผลและทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และจัดหมวดหมู่ โดยใช้การหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยมีการตั้งระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 ด้วยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ Simple Linear Regression และ Multiple Linear Regression (Vanichbuncha, 2007)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย ดังนี้

ตัวแปรทำนาย	r	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.878	0.770	0.763	0.38432

สรุปได้ว่า ตัวแปรตาม คือ ส่งผลการดำเนินธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานและสัดส่วนสัญชาติของผู้ถือหุ้นในกิจการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.878 และสามารถทำนายความถูกต้องผลการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R²) ได้ร้อยละ 76.3

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณระหว่างการดำเนินธุรกิจกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.395	.208		1.903	0.059	0.318	3.165
ด้านการตลาด (X ₁)	0.223	.096	.195	2.033	0.044*	0.308	3.248
ด้านเงินทุน (X ₂)	0.406	.099	-0.034	-0.348	.0000*	0.524	1.805
ด้านแรงงาน (X ₃)	0.298	.068	0.394	-2.238*	0.728	0.309	3.356
ด้านเทคโนโลยี(การบริการ) (X ₄)	0.208	.093	0.316	3.381*	.001*	0.216	4.773
ด้านการบริหารจัดการ (X ₅)	0.300	.070	0.317	4.266	0.000*	0.525	1.905

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าปัจจัยการดำเนินธุรกิจกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.216 ถึง 0.525 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ทุกตัวแปรและค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.905 ถึง 4.773 มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ปัจจัยการดำเนินธุรกิจกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ได้แก่ ด้านการตลาด

(X_1) ด้านเงินทุน (X_2) ด้านแรงงาน (X_3) ด้านเทคโนโลยี(การบริการ) (X_4) และ ด้านการบริหารจัดการ (X_5) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000*, 0.000 และ 0.001*, ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การอภิปรายผลวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธุรกิจบริการขนส่งไทย ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน และสัดส่วนสัญญาของผู้ถือหุ้นในกิจการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.878 และและสามารถทำนายความถูกต้องผลการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R^2) ได้ร้อยละ 76.3 ทั้งนี้ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับ Dhiratanudilok (2019) ได้ทำการศึกษาการจัดการขนส่งของธุรกิจขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี พบว่าธุรกิจการขนส่งทั้งขนาดกลางและขนาดเล็ก มีการแข่งขันกันสูง มีข้อจำกัดในการเพิ่มอัตราค่าบริการ ลูกค้าที่ใช้บริการมีลูกค้าประจำและลูกค้าจร มีการใช้เทคโนโลยียังไม่มาก จำนวนบุคลากรในองค์กรไม่มาก และการดำเนินการมีทั้งหมด 8 ประการ ได้แก่ การแข่งขันตัดราคากันอย่างสูง ด้านต้นทุน น้ำมันเชื้อเพลิง การลักลอบขโมยน้ำมันและยาง ขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาจัดการขนส่ง การขนส่งสินค้าล่าช้า ปัญหาการสื่อสารของพนักงานขับรถ พฤติกรรมของพนักงานขับรถ การขาดแคลนพนักงานขับรถ โดยมีการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการขนส่ง เน้นการสื่อสารสองทาง อบรมพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้โปรแกรมระบบบริหารยานรถบรรทุกและระบบการบันทึกบัญชีเกี่ยวกับต้นทุน

การอภิปรายผลวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าปัจจัยการดำเนินงานกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตลาด (Marketing) ด้านเงินทุน (Funding) ด้านแรงงาน (labor) ด้านเทคโนโลยี(การบริการ) (Technology services) และด้านการบริหารจัดการ (Management) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับ Panyorattaroj (2016) ได้ทำการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์กลุ่มเครื่องปั้นดินเผา ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความสามารถการแข่งขันทั้งภาพรวมและรายด้าน ในด้านความแตกต่างและด้านภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผล

สรุปผลแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการขนส่งไทย จะต้องมีการปรับเปลี่ยนไปเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการขนส่งในประเทศไทยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำหลักการจัดการต่างๆ เหล่านี้ไปพัฒนาธุรกิจบริการขนส่งได้ให้เกิดศักยภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน และสัดส่วนสัญญาของผู้ถือหุ้นในกิจการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.878 และและสามารถทำนายความถูกต้องผลการวิเคราะห์ (Adjusted R^2) ได้ร้อยละ 76.3 และปัจจัยการดำเนินงานกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตลาด (Marketing) ด้านเงินทุน (Funding) ด้านแรงงาน (Labor) ด้านเทคโนโลยี(การบริการ) (Technology services) และด้านการบริหารจัดการ (Management) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อ

นำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปของการให้บริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นอกจากนี้พบว่ายังมีปัจจัยการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งไทย ได้แก่ 1) ด้านทุน (Cost) 2) ด้านเวลา (Time) และ 3) ด้านความถูกต้องครบถ้วน (Accuracy) จะเป็นการเพิ่มความสามารถการสร้างรายได้เปรียบการแข่งขันธุรกิจบริการขนส่งไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลที่ได้ไปเป็นแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการขนส่งไทย โดยใช้ปัจจัยการดำเนินธุรกิจบริการขนส่ง คุณภาพการให้บริการขนส่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการขนส่งไทย

2. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายส่งผลต่อการเพิ่มความสามารถของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งไทย ซึ่งองค์ประกอบในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

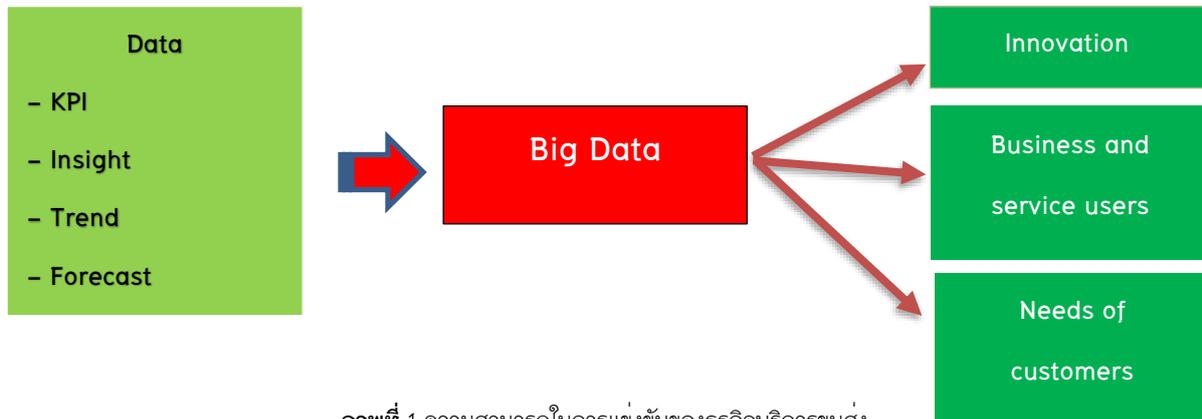
ควรมีการนำผลที่ได้จากความสัมพันธ์กับปัจจัยการดำเนินธุรกิจบริการขนส่ง คุณภาพการให้บริการจะส่งผลต่อเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการอื่น ๆ และเพื่อนำไปปรับเปลี่ยนในการทำรูปแบบ Smart Entrepreneur ต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทยต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานและสัดส่วนสัญชาติของผู้ถือหุ้นในกิจการ ปัจจัยการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบด้วย ด้านการตลาด (Marketing) ด้านเงินทุน (Funding) ด้านแรงงาน (Labor) ด้านเทคโนโลยี(การบริการ) (Technology services) และด้านการบริหารจัดการ (Management) เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นอกจากนี้พบว่ายังมีปัจจัยการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งไทย ได้แก่ 1) ด้านทุน (Cost) 2) ด้านเวลา (Time) และ 3) ด้านความถูกต้องครบถ้วน (Accuracy) จะเป็นการเพิ่มความสามารถการสร้างรายได้เปรียบการแข่งขันธุรกิจบริการขนส่งไทย

ผลที่ได้จากงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์พร้อมสังเคราะห์ให้เกิดสิ่งใหม่ต่องานวิชาการและสามารถเห็นเป็นเชิงประจักษ์ได้ว่าแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย เป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่ธุรกิจและผู้ให้บริการ โดยผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการนำระบบเทคโนโลยีให้บริการด้าน Big Data แบบนวัตกรรม ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อความเข้าใจกันระหว่างธุรกิจและผู้ให้บริการ ตอบโจทย์สนองความต้องการ

ของลูกค้ำในยุคดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ข้อมูลที่มีอยู่นั้นเพิ่มมูลค่าหรือสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น ด้านการบริหารจัดการงานขนส่ง และเชื่อมโยงข้อมูลด้วยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ในการนำเสนอโซลูชันที่ตอบโจทย์ลูกค้าอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำโครงสร้างโมเดลสำหรับเป็นแนวทางที่เหมาะสมดังนี้



ภาพที่ 1 ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่ง

References

- Aphiprachayasakul, K. (2007). *INDUSTRY 4.0 Readiness Handbook*. Bangkok: Focus Media and Publishing.
- Banomyong, R. et al. (2009). *A Study of Logistics System of Thailand – Chinese Trade in the Context of ASEAN – China Free Trade Agreement: A Case Study of Border and Transit Trade (Research)*. Thailand Science Research and Innovation [TSRI].
- Department of Trade Negotiations, Ministry of Commerce. (2009). ASEAN Economic Ministers Meeting and Other Related Meetings: 12–16 August 2009 at the Millennium Hilton Bangkok, Department of International Trade Negotiations Ministry of Commerce.
- Dhiratanudtilok, T. (2019). *The Study of Transport Management of Small and Medium Enterprises in Chonburi Province*. In Proceedings of the 9th national SMARTS conference: SMARTS IX, Bangkok, 446–457.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London: Pitman.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Gulick, U., & Urwick, L. (1937). *Paper on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Panyorattaraj, S. (2016) Logistics Management Relate to a Competitive Advantage of the Entrepreneur Pottery Industry in Tambon Ko Kret, in Pak Kret District, Nonthaburi. *Journal of the Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 2(2), 91–100.
- Sathapongpakdee, P. (2019). *Industry Outlook 2019–2021: Road Freight Transportation Service*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/road-freight-transportation/IO/io-road-freight-transportation-20>
- Vanichbuncha, K. (2007). *Research Statistics* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.