

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย

ไพรัตน์ สำเนียง¹ พงษ์เทพ ศรีโสภกิจ²

ณัฏชา กริมใจ³ ชนิดาภา ดิสุxonันต์⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย จำนวน 390 ตัวอย่าง ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM)

ผลการวิจัย 1) พบว่าหลังจากใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปรากฏว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย (p -value = 0.376 GFI=0.976 AGFI=0.963 CFI=0.998 RMSEA=0.011 และ RMR=0.021) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้ครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 2) จากผลการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.550, 0.392 และ 0.426 ตามลำดับ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และพบว่าสามารถร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย ได้ร้อยละ 60.4 ($R^2=0.604$) งานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย และธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ; ผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน; ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ไพรัตน์ สำเนียง, พงษ์เทพ ศรีโสภกิจ, ณัฏชา กริมใจ และชนิดาภา ดิสุxonันต์. (2564). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(1), 161-174.

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16/10 ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170, ประเทศไทย

อีเมล: kai.hd@hotmail.com

^{2,3,4} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

The Causal Factors That Influence the Performance of Competition in the Road Freight Service Business Operators in Thailand

Pirut Sumneing¹ Phongthep Srisopachit²

Natcha Krimjai³ Chanidapa Deesukanan⁴

Abstract

This research aimed : 1) to examine the consistency of the model and the empirical data of factors that influence the competitive performance and 2) to study factors that influence the competitive performance results of the road freight transport service business operators in Thailand by collecting data from 390 road freight transport service business operators in Thailand, and used the computer program to analyze the confirmatory component and structural equations (Structure Equation Model: SEM).

The research result found that 1) every index has passed the standard criteria P -Value = 0.376, GFI = 0.976, AGFI = 0.963, CFI = 0.998, RMSEA = 0.011 and RMR = 0.021. This indicates that the results are consistent with empirical data and 2) from the route analysis it was found that the factors that influence the competitive performance of the road freight transport service business operators in Thailand consist of transformational leadership information, technology and business management strategy with a total influence of 0.550, 0.392 and 0.426, respectively, at statistical significance level of 0.01. These three factors jointly explain the competitive performance of the road freight transport service business operators in Thailand by 60.4 percent ($R^2 = 0.604$). This research can be use and guideline for the competitive performance in the businesses of similar characteristics in creating competitive advantage to the business.

Keywords: The Causal Factors; Competition Performance; Road of Freight Service Business

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Sumneing, P., Srisopachit, P., Krimjai, N., & Deesukanan, C. (2021). The causal factors that influence the performance of competition in the road freight service business operators in Thailand. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(1), 161-174.

¹ Doctor of Business Administration Program, Bangkok Thonburi University
 16/10 Khlong Thawi Watthana Road, Thawi Watthana, Bangkok 10170, Thailand
 Email: kai.hd@hotmail.com

^{2,3,4} Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา มีผลทำให้การไหลเวียนของสินค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็นอย่างสูง ทั้งทางอากาศ ทางทะเล และทางถนน ปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจระหว่างประเทศมาจากการมีข้อตกลงการค้าเสรี (free trade agreement) และการรวมกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้การพัฒนาการบริการด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญมากขึ้น (Duangphastr, 2017; Theppitak, 2012) ผู้ประกอบการจึงเริ่มมีการปรับตัวจากเดิมที่มีหน่วยงานโลจิสติกส์ภายในองค์กรเปลี่ยนมาเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากภายนอกเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความต้องการจัดจ้างการให้บริการโลจิสติกส์มีเพิ่มมากขึ้น (Saglietto, 2013)

การบริการขนส่งสินค้าของไทยแบ่งได้เป็น 5 รูปแบบหลัก ประกอบด้วย (1) การขนส่งทางถนน เป็นการขนส่งโดยรถบรรทุก (2) การขนส่งทางรถไฟหรือระบบราง มีการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียว (3) การขนส่งทางท่อเกือบทั้งหมดเป็นการขนส่งปิโตรเลียม (4) การขนส่งทางน้ำ และ (5) การขนส่งทางอากาศ จากรูปแบบการขนส่งข้างต้น ในปี 2558 ปริมาณการขนส่งทางถนนมีสัดส่วนถึง 80.9% จึงนับว่าเป็นรูปแบบการขนส่งหลักภายในประเทศ เนื่องจากที่ผ่านมารัฐบาลไทยให้การสนับสนุนและพัฒนาโครงข่ายถนนมากกว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งอื่นๆ มีการกล่าวถึงกันอย่างมากต่อการที่ประเทศไทยที่ก้าวสู่ Thailand 4.0 หากมองในมุมของ Logistics 4.0 หมายถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ เพื่อให้การขนส่งมีความรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันตลอดเวลา โดยระบบสารสนเทศที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ขององค์กรได้ (Vonginta, Kuntasaat & Charoensuk, 2018) สารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลาจะช่วยกิจการลดระดับสินค้าคงคลังเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากปริมาตรในคลังสินค้าได้ลดค่าแรงงานในการบริหารโลจิสติกส์ได้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร เนื่องจากกิจกรรมโลจิสติกส์เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานขององค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีทักษะทั้งด้านกว้างและความลึกเฉพาะทาง งานวิจัยของ Thai, Cahoon, and Tran (2011) ได้จัดอันดับทักษะและความรู้ที่สำคัญของนักการจัดการไว้ว่าต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ต้องมีองค์ความรู้ด้านการวิเคราะห์แก้ปัญหาและการวางแผน มีความเข้าใจในธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้แบบบูรณาการ และยิ่งไปกว่านั้นต้องมีภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้กลยุทธ์การจัดการธุรกิจได้อย่างเหมาะสมจะนำไปสู่การสร้างผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของธุรกิจ

จะเห็นได้ว่า ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์โดยเฉพาะการขนส่งทางถนนที่เป็นการขนส่งโดยรถบรรทุกที่มีสัดส่วนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่สูงสุด (Department of Business Development, 2018) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับตัวตลอดจนเสริมศักยภาพด้านนวัตกรรมโลจิสติกส์เพื่อพัฒนาและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ควรให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้กลยุทธ์การจัดการธุรกิจได้อย่างเหมาะสมจะนำไปสู่การสร้างผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของธุรกิจ โดยปัจจุบันมีผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ไทยจำนวนทั้งสิ้น 24,091 ราย (Department of Business Development, 2018) อีกทั้งในปัจจุบันแนวคิด “ประเทศไทย 4.0” ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และก็ได้ถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งในแผน

พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ตั้งแต่ปลายปี 2559 (Department of National Parks Logistics Division, 2019)

ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงว่าปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทยและรูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย นั่นที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุนนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และองค์การธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมบริการโดยเฉพาะธุรกิจโลจิสติกส์จะสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยสู่องค์กรที่เป็นเลิศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลต่อไปอีกทั้งผู้ประกอบการสามารถใช้ข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาพัฒนากิจการให้มีขีดความสามารถทางการแข่งขันที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ และปัจจัยด้านผลการ

ดำเนินงานด้านการแข่งขัน

ขอบเขตด้านประชากร คือผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ตั้งอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก่อน ปี พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย/เชิงวิชาการเกิดองค์ความรู้ใหม่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เป็นฐานข้อมูลด้านการศึกษาวิจัย การกำหนดนโยบาย และการวางแผนงานในอนาคตต่อไป
2. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจผู้ประกอบการและผู้บริหารของธุรกิจโลจิสติกส์โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน เหมาะสมมากขึ้น
3. ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและอื่นๆ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันในยุคโลจิสติกส์ 4.0 ของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมธุรกิจโลจิสติกส์ได้ถูกทิศทาง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาเพื่อกำหนดสมมติฐานของการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้นำได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ ทำให้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ

ผู้นำที่หลากหลาย โดยทฤษฎีที่นักวิชาการได้ให้การยอมรับอย่างกว้างขวาง เช่น ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ทฤษฎีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นต้นอย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าทฤษฎีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) การมีอิทธิพลทางความคิด (idealized influence) (2) การสร้างแรงจูงใจ (motivation inspiration) (3) การกระตุ้นให้เกิดปัญญา (intellectual stimulation) และ (4) การให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจก (individualized consideration) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น (Waldman, 2006) สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงทั้งนี้ ความสำเร็จของผู้บริหารในการจัดการองค์การในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆด้านที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้น Gibson (1997) กล่าวว่าผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำหรือมีภาวะผู้นำที่สอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ และมีความพร้อมด้วยคุณสมบัติหลายอย่าง เช่น ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ อดทน รวมทั้งมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำความสำเร็จก้าวหน้าแก่องค์การ Yukl (2010) กล่าวว่า ผู้นำต้องเห็นคุณค่าและประโยชน์จากโอกาสในการเพิ่มคุณลักษณะ ทักษะ และพฤติกรรม รวมถึงการพัฒนาทักษะต่างๆที่จำเป็นและสอดคล้องกับภาวะผู้นำด้วยนอกจากนั้นผู้นำต้องสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและไม่แน่นอนด้วยความมุ่งมั่นและอย่างมีคุณธรรม นอกจากนั้นผู้บริหารต้อง

บูรณาการแนวความคิดทฤษฎีของภาวะผู้นำทั้งทฤษฎีเชิงคุณลักษณะผู้นำ (trait leadership theory) ทฤษฎีเชิงพฤติกรรมของผู้นำ (behavioral leadership theory) และทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (contingency leadership theory) ซึ่งสอดคล้องกับ Achua and Lussier (2010) ที่สรุปแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำร่วมสมัยว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องมีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ โดยใช้แนวความคิดทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม และภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ในการจูงใจผู้ตาม รวมถึงพัฒนาและแก้ไขปัญหาขององค์การเพื่อให้การบริหารเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาเพื่อกำหนดสมมติฐานของการวิจัย

เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์มีคุณลักษณะที่ความไม่แน่นอน การจัดการหรือดำเนินการจึงต้องปฏิบัติอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ทั้งนี้องค์กรหรือธุรกิจยังมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อที่จะใช้ในการพยากรณ์ ติดตาม และควบคุมให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้ามามีบทบาทในการสร้างความคล่องตัวขององค์กรในการดำเนินงาน อีกทั้งสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน ดังนั้นธุรกิจควรมีการมุ่งเน้นไปที่ การพัฒนาเทคโนโลยีภายในธุรกิจเพื่อนำไปสู่การมีความสามารถในการจัดการบริการ ทั้งนี้งานวิจัยของ Kasim and Minai (2009) ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการในธุรกิจ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในการให้ข้อมูลลูกค้ากับแผนการขายและการตลาดเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังและ

การเข้าใจของลูกค้าได้ทันเวลาทำให้สามารถเข้าใจถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม และทำให้สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ สร้างผลกำไรและไม่สร้างผลกำไรให้กับธุรกิจได้อีก ด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Dutu and Halmajan (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความพร้อม ของธุรกิจเกี่ยวกับโครงสร้างด้านเทคนิคและเทคโนโลยี สารสนเทศต่อการดำเนินกิจกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมของธุรกิจเกี่ยวกับโครงสร้างด้านเทคนิค และเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการที่พนักงานมีความ สามารถในการบูรณาการข้อมูลลูกค้า ด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการมีแหล่งข้อมูลลูกค้าที่มีศักยภาพในการสร้าง มูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ความสามารถในการ บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นราย บุคคลบนพื้นฐานการสร้างมูลค่าจากลูกค้าในระยะ ยาวให้กับธุรกิจ กิจกรรมการขายต่อเนื่องและการ ขายต่อยอด ที่สามารถสร้างมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของ ลูกค้า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Desai, Sahu, and Sinha (2007) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ในการทำให้ธุรกิจทราบถึงความต้องการที่แตกต่าง ของลูกค้าและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และ ความสามารถในการค้นหาความต้องการของลูกค้าและ ทำการปรับปรุงการบริการโดยแผนงานที่เกี่ยวข้องซึ่ง ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการจึงนำมาสู่ สมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ

สมมติฐานที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทาง ตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ

Laudon, K. C., and Laudon, J. P. (2015) ได้ กล่าวถึง นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือ (hardware) และโปรแกรมประยุกต์ (software applications) ที่มีความจำเป็นในการนำมาใช้ดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า

Daugherty, Myers, and Richey (2002) ได้ให้นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หมายถึง เครื่องมือที่นำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ในการสนับสนุนการตัดสินใจและเป็นอาวุธสำหรับการ สร้างความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่ง สอดคล้องกับการให้นิยามของ Queiroz and Oliveira (2014) ได้นำเสนอานิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) คือ เครื่องมือที่มี บทบาทที่ชัดเจนต่อการสร้างความสามารถทางการ แข่งขันขององค์กร นอกจากนี้ Silva and Neto (2014) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) จะทำให้บทบาท ของธุรกิจมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องออกแบบ ให้ตรงตามความต้องการเพื่อนำไปใช้บูรณาการและ สร้างมาตรฐานในการสนับสนุนการผลิตและบริการ สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) มีบทบาทสำคัญใน การสนับสนุนและสร้างความสามารถทางการแข่งขัน จึงนำมาสู่สมมติฐานการวิจัยกล่าวคือ

สมมติฐานที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพล ทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน

ความสัมพันธ์ของตัวแปรกลยุทธ์ในการดำเนิน ธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

Porter (1980) ทำการศึกษาประเทศไทยเชื่อว่า ความมั่งคั่งของประเทศในระยะยาว และคุณภาพชีวิต ของประชาชนจะถูกกำหนดจากความสามารถในการ ใช้ทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน และทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อเพิ่มผลิตภาพ ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์เป็น ปัจจัยสำคัญของการดำเนินกลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เหนือคู่แข่งภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การออกแบบเป็นทางออกที่จะสร้างความแตกต่างด้าน ผลิตภัณฑ์และการกำหนดตำแหน่งสินค้า คุณภาพของ สินค้าและบริการ เป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งของ การค้าและธุรกิจทั่วโลกคุณภาพจะเป็นหลักประกันว่า

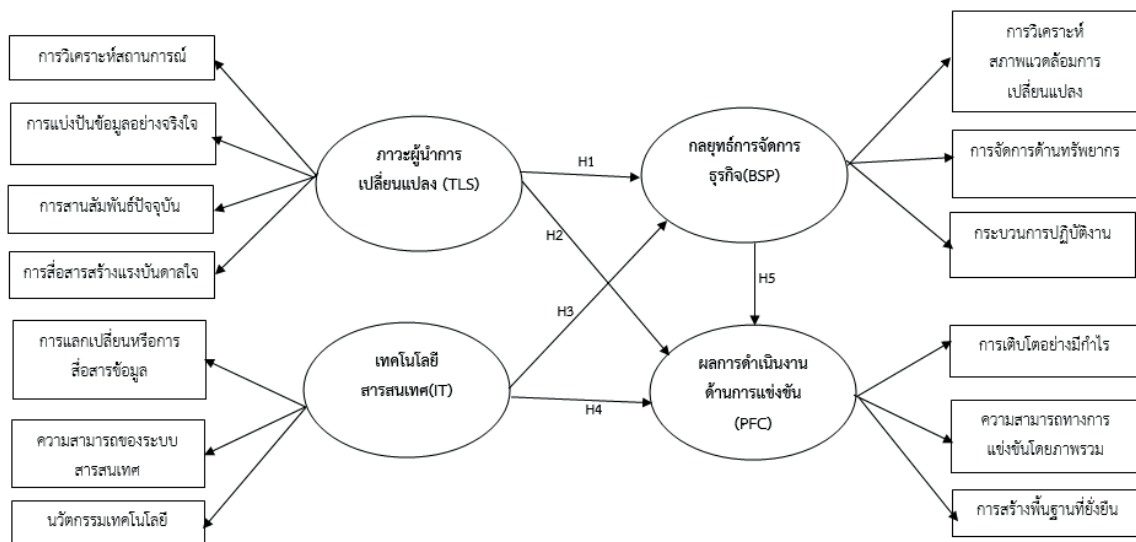
สินค้าหรือบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ มีความสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางการค้าระหว่างประเทศที่ต้องมีการตรวจสอบด้านการประกันคุณภาพของผู้ขายสินค้าหรือบริการ ในการสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ รูปแบบจะบ่งบอกถึงมุมมองและความรู้สึกของผู้ซื้อต่อสินค้า รูปแบบทำให้สินค้ามีความแตกต่างที่ยากต่อการลอกเลียน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรและทำให้ธุรกิจเจริญเติบโต ความแตกต่างด้านบุคคลสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ความสามารถ (competence) ของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญในการทำนายผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จของงาน ในความแตกต่างด้านบุคคล การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การสร้างความน่าเชื่อถือสามารถโน้มน้าวให้เกิดความรู้ ลำดับความสำคัญ และการตอบสนองในทิศทางบวกกับองค์กรการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงกลยุทธ์ เพื่อการแข่งขันทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ ศรัทธา เลื่อมใสในสินค้า และบริการ การสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของกิจการจะเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สัญลักษณ์เป็นสิ่งกระตุ้นให้ระลึกถึงตราสินค้าหรือโลโก้

(logo) ของตราสินค้าหรือบริษัท ความน่าเชื่อถือของตราสินค้า ทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจเมื่อตัดสินใจซื้อสินค้า ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ดีจะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับตราสินค้า และยังช่วยให้ผู้บริโภคสามารถจดจำตราสินค้า และก่อให้เกิดทัศนคติและความรู้สึกในทางที่ดีต่อตราสินค้า อันจะส่งผลถึงข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด (Aaker, 1991) ความหลากหลายที่ประสบความสำเร็จสามารถทำให้กิจการรักษาราคาส่งของสินค้าเอาไว้ได้ และยังสามารถเพิ่มยอดขายเนื่องจากผู้ซื้อจะซื้อเพิ่มเพราะสินค้ามีลักษณะที่หลากหลาย ตลอดจนการได้รับความเชื่อถือต่อยี่ห้อ (Bunkwan & Apisakul, 2012) สามารถนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 กลยุทธ์การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน

เมื่อได้ตัวแปรสังเกตครบทุกตัวแปรแฝง และเส้นทางอิทธิพลแล้ว จึงนำมาสร้างเป็นรูปแบบสมการโครงสร้างที่ประกอบด้วยตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตทุกตัว ตามเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรแฝงเพื่อเป็นรูปแบบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทยที่จะใช้เป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ จำนวนทั้งสิ้น 24,091 ราย (Department of Business Development, 2018) ใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ในกรณีที่ดีที่สุดคือ 20:1 หมายถึง 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Angsuchoti, Wichitwanna, & Kunphinyopanuwat, 2014) ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีน้อยกว่า 260 ตัวอย่าง ($20 \times 13 = 260$)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Item-Objective Congruence--IOC) โดยผลการวิเคราะห์แต่ละข้อคำถามพบว่ามีความสอดคล้อง 0.6 ถึง 1.00

หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับตัวอย่างจำนวน 30 รายแล้วนำมาวิเคราะห์ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม (item-total correlation) และค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยเกณฑ์มาตรฐานกำหนดค่า Item-Total Correlation ควรมากกว่า 0.3 (Field, 2005) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละข้อคำถามควรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าทุกข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.825

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor Analysis--CFA) และวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร (path analysis) จากนั้นจึงนำมาพัฒนาเป็น

สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้ $p\text{-value} > 0.05$, $GFI \geq 0.95$, $AGFI \geq 0.95$, $CFI \geq 0.95$, $RMR < 0.05$ และ $RMSEA < 0.05$ (Hair et al., 2010) ด้วยโปรแกรมคำนวณผลทางสถิติ AMOS

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทาง

ถนนในประเทศไทย สามารถนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (measures of the model fit) พบว่า โมเดลตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี (โมเดลต้นแบบ) มีความสอดคล้องกัน โดยผลการนำเสนอความสอดคล้องในครั้งนี้ใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณา จากผลการวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบทางทฤษฎี(โมเดลต้นแบบ) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

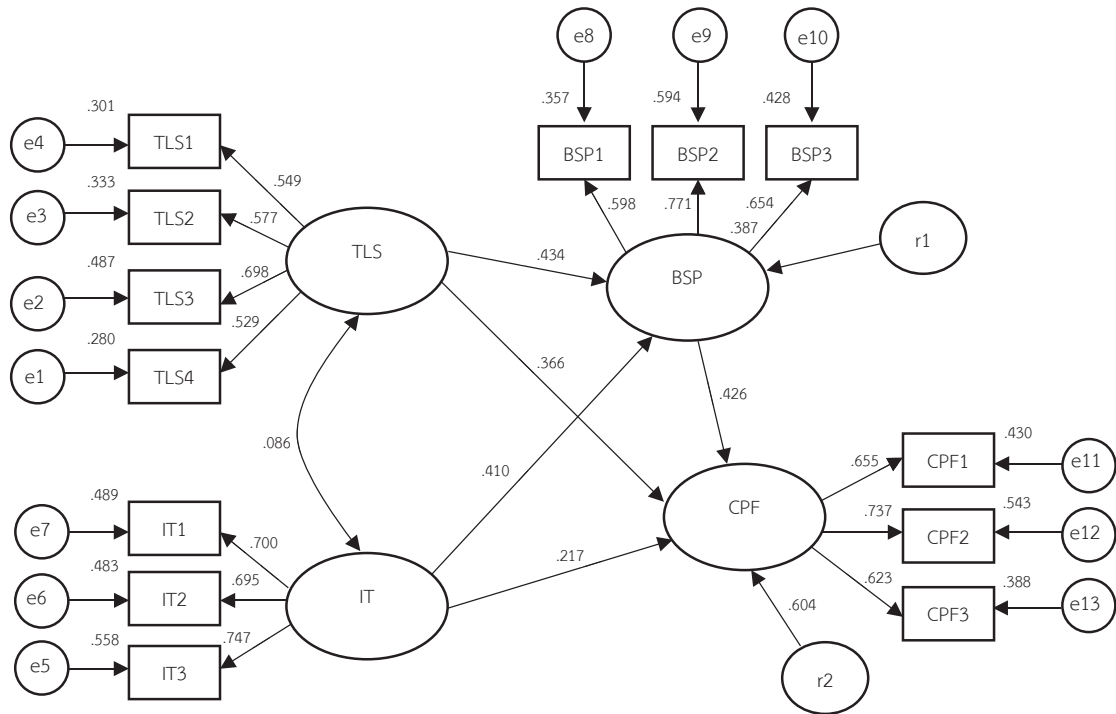
ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบทางทฤษฎี(โมเดลต้นแบบ) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	ค่าดัชนีที่วัดได้	เกณฑ์	ผลการพิจารณา
$p\text{-value}$	0.376	>0.05	ผ่านเกณฑ์
GFI	0.976	>0.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	0.963	>0.95	ผ่านเกณฑ์
CFI	0.998	>0.95	ผ่านเกณฑ์
RMR	0.021	<0.05	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	0.011	<0.05	ผ่านเกณฑ์

***ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตาราง 1 จากผลการวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบทางทฤษฎี (โมเดลต้นแบบ) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งมีความสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ $p\text{-value} = 0.376$, $GFI = 0.976$, $CFI = 0.998$, $AGFI = 0.963$, $RMR = 0.021$, $RMSEA = 0.011$ แสดงให้เห็นว่า โมเดลการวัดองค์ประกอบ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เทคโนโลยีสารสนเทศ กลยุทธ์การจัดการธุรกิจ และผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 13 ตัวแปร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของทุกองค์ประกอบมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.529 - 0.747 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวซึ่งวัดได้จากค่า R^2 มีค่าตั้งแต่ 0.280-0.594 ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม

จากโมเดลเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ผ่านการตกแต่งหรือปรับโมเดลแล้วพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำโมเดล

ความสัมพันธ์ดังกล่าวมาหาอิทธิพลทางตรง (Direct Effect--DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect--IE) และผลรวมอิทธิพล (Total Effect--TE) (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ตัวแปรภายนอก (Exogenous)	ตัวแปรภายใน (Endogenous)					
	BSP			CPF		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
TLS	0.434**	-	0.434	0.366**	0.185	0.550
IT	0.410**	-	0.410	0.217**	0.175	0.392
BSP	-	-	-	0.426**	-	0.426

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.550 0.392 และ 0.426 ตามลำดับ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจสามารถร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย ได้ร้อยละ 60.4 ($R^2 = 0.604$)

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจและผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้กลยุทธ์การจัดการธุรกิจของธุรกิจมีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันของธุรกิจที่สูงขึ้น ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Achua and Lussier (2010) ที่สรุปแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำร่วมสมัยว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องมีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ โดยใช้แนวความคิดทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม และภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ในการจูงใจผู้ตาม รวมถึงพัฒนาและแก้ไขปัญหาขององค์กรเพื่อให้การบริหารเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจและผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 และข้อที่ 4 นั่นคือ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทยมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดีขึ้นย่อมส่งผลให้กลยุทธ์การจัดการธุรกิจมีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้มีผลการดำเนินงานด้านการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นตาม ซึ่งสอดคล้องกับการให้นิยามของ Silva and Neto (2014) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้บทบาทของธุรกิจมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องออกแบบให้ตรงตามความต้องการเพื่อนำไปใช้บูรณาการและสร้างมาตรฐานในการสนับสนุนการผลิตและบริการ มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ทั้งนี้งานวิจัยของ Kasim and Minai (2009) ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการในธุรกิจ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในการให้ข้อมูลลูกค้ากับแผนกการขายและการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังและการเข้าใจของลูกค้าได้ทันเวลาทำให้สามารถเข้าใจถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม และทำให้สามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าที่สร้างผลกำไรและไม่สร้างผลกำไรให้กับธุรกิจได้อีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Desai et al. (2007) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถในการทำให้ธุรกิจทราบถึงความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และความสามารถในการค้นหาความต้องการของลูกค้าและทำการปรับปรุงการบริการโดยแผนงานที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

3. ปัจจัยกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ

กลยุทธ์การจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 นั่นคือ ถ้าผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทยมีการ บริหารด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจให้ดีขึ้นย่อม ส่งผลให้กิจการมีผลการดำเนินงานด้านการแข่งขัน เพิ่มขึ้นเช่นกันสอดคล้องกับ Frese (2000) ที่ได้ ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เพราะกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจสามารถทำนายความ สำเร็จของผู้ประกอบการได้โดยตรง Abdullah and Yaakub (2014) ได้นำเสนอถึงความสำคัญของคือ ส่วน สำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจใน การพัฒนาและปรับปรุงเพราะเป็นปัจจัยที่จะกระทบ ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารธุรกิจโลจิสติกส์ควรให้ความสำคัญกับ การจัดการด้านกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ โดยเฉพาะใน เรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากการให้ ความสำคัญและพัฒนาพนักงานมากขึ้น จะส่งผลให้ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
2. โดยผู้บริหารควรมีการจัดรูปแบบของธุรกิจ ให้มีโครงสร้างของธุรกิจในแต่ละแผนงานที่มีความ สอดคล้องเป็นหนึ่งเดียว และมีการลงทุนในทรัพยากร ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนต่อกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ ที่เพิ่มสูงขึ้น การจัดให้มีระบบการให้รางวัลกับพนักงาน ที่สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่แนบแน่นกับ ลูกค้า การให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ
3. หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมธุรกิจโลจิสติกส์ สามารถนำผลสรุปและโมเดลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจโลจิสติกส์และ อุตสาหกรรมธุรกิจโลจิสติกส์ โดยนำไป ใช้ในการ กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมธุรกิจ โลจิสติกส์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ

References

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brandname*. Free Press.
- Abdullah, N., & Yaakub, S. (2014). Reverse logistics: Pressure for adoption and the impact on firm's Performance. *International Journal of Business and Society*, 15(1), 151-170.
- Achua, C. F., & Lussier, R. N. (2010). *Effective leadership*. South-Western.
- Angsuchoti, S., Wichitwanna, S., & Kunphinyopanuwat, R. (2014). *Statistical analysis for research in social science and behavior science: techniques for using LISREL programs* (3rd ed.). Charoen Munkong Dee. [In Thai]
- Bunkwan, T., & Apisakul, A. (2012). *Strategic management: Building and implement a strategy*. McGraw-Hill. [In Thai].
- Daugherty, P. J., Myers, M. B., & Richey, R. G. (2002). Information support for reverse logistics: The influence of relationship commitment. *Journal of Business Logistics*, 23(1), 85-107.
- Department of Business Development. (2018). *Number of Thai logistics service providers*. Author. [In Thai].
- Department of National Parks Logistics Division. (2019). *Industrial logistics performance index: Key success factor*. Author [In Thai].
- Desai, D., Sahu, S., & Sinha, P. K. (2007). Role of dynamic capability and information technology in customer relationship management: A study of Indian companies. *Vikalpa*, 32(4), 45-59.
- Duangphastra, C. (2017). *Logistics management*. McGraw-Hill. [In Thai].
- Dutu, C. & Halmajan, H. (2011). The effect of organizational readiness on CRM and business performance. *International Journal of Computers*, 1(5), 106-114.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). Sage.
- Frese, M. (2000). *Success and failure of Mechlien Owners in Africa*. Greenwood.
- Gibson, M.. (1997). *Nursing care of children* (3rd ed.). Delmar.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Prentice-Hall.
- Kasim, A. A., & Minai, B. (2009). Linking CRM strategy, customer performance measures and performance in the hotel industry. *International Journal of Economics and Management*, 3(2), 297-316.
- Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2015). *Management Information technology*. Prentice- Hall.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.

- Queiroz, J. P., & Oliveira, B. (2014). Benefits of the marketing information system in the clothing retail business. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(1), 153-168.
- Saglietto, L. (2013). Towards a classification of fourth party logistics (4PL). *Universal Journal of Industrial and Business Management*, 1(3), 104-116.
- Silva, L. M. da., & Neto, J. S. (2014). Method for measuring the alignment between information technology strategic planning and actions of information technology governance. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(1), 131-152.
- Thai, V. V., Cahoon, S., & Tran, H. T.. (2011). Skill requirements for logistics professionals: Findings and implications. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(4), 553-574.
- Theppitak, T. (2012). *Readiness and adaptation of Thai logistics service branches towards the liberalization of trade in transport services by SMEs trucks*. Burapha University, Faculty of Logistics. [In Thai].
- Vonginta, T., Kuntasaat, A., & Charoensuk, G. (2018). Truck fleet and vehicle routing management by using the concept of integer linear programming with a case study of liquid product. *Journal of Transportation and Logistics*, 11(1), 99-116. [In Thai].
- Waldman, S. (2006). *Stakeholder theory*. Retrieved from <http://www.csr-thai.blogspot.com> [In Thai]
- Yukl, G. A. (2010). *Leadership in organizations* (7th ed.). Prentice Hall.