

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 7 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

4.1 ผลการสัมภาษณ์

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนา ลักษณะทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความรู้ การจัดการความสามารถ และการจัดการทัศนคติ ด้านธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบด้วย การขนส่ง การบริการลูกค้า การกระจายสินค้า และการดำเนินงาน และด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย เงื่อนไขปัจจัยการผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และบทบาทรัฐบาล

4.4 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติข้อมูลในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity) และการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

4.5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และตรวจสอบความเชื่อมั่นเชิง

4.6 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลและการทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมทางสถิติ Mplus เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

4.7 สรุปรูปการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

4.1 ผลการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการวิจัยเรื่องการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทยมีดังนี้

4.1.1 ผลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง พนักงาน ลูกค้า และนักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีดังนี้

4.1.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน ด้วยการติดตามงานและประเมินงานอย่างมีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและระบบคุณภาพ มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน การนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยและเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม มีการสร้างเครือข่ายภายในและต่างประเทศ พร้อมทั้งมีการส่งเสริมการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เพื่อสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจ มีส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องให้พนักงานพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ ในการทำงานที่ดีขึ้นจากการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องนำความรู้มาใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่น ๆ มีการขนส่งวัตถุดิบที่ทันเวลากับความต้องการใช้วัตถุดิบ มียานพาหนะที่เพียงพอต่อการขนส่งวัตถุดิบ มีเงินทุนเพียงพอและรวมถึงแหล่งเงินทุน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม กว้างขวาง และสะอาด ต้นทุนด้านการขนส่งต่ำกว่า บริษัทคู่แข่ง มีความได้เปรียบทางการคมนาคมขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก การตระหนักถึงคำติชมของลูกค้าและมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการเลือกกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ การมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ มีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง มีการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การส่งมอบสินค้าและบริการถูกต้อง รวดเร็ว มีการปรับตัวให้ทันต่อ

สถานะการณ์ต่าง ๆ นำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ

4.1.1.2 พนักงาน

มีการสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงาน เพื่อเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ พนักงานมีความรู้ความสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานจัดทำเอกสารที่รวดเร็ว เช่น การออกเอกสารการขนส่ง มีความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร มุ่งเน้นในการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมและสร้างสรรค่นวัตกรรมในงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน มีการสร้างงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาองค์กร ด้วยการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างกลุ่มพนักงาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้ มีการนโยบายให้พนักงานมีการบริการที่สุภาพและเป็นกันเองในทุกส่วนขององค์กร มีการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า

4.1.1.3 ลูกค้า

ธุรกิจมีความสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและมีต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังที่ต่ำ มีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด สามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีปริมาณการขนส่งสินค้ามีมากขึ้นเนื่องจากการเปิดประชาคมอาเซียนที่มีไทยเป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้า รูปแบบการบริการให้เลือกหลากหลาย มีความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า การส่งมอบสินค้าตามแหล่งคลังสินค้าได้ตามสัญญาและเงื่อนไข มีกระบวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน มีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์การขนส่งที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดีเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต มีการรับประกันความปลอดภัยสินค้าและบริการ การควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการได้มาตรฐาน มีการ

ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตเพื่อลดต้นทุนการผลิต มีความความยืดหยุ่นเงื่อนไขการชำระเงินมีความพร้อมในการจัดสรรปัจจัยการผลิตแล

ะบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้ามีความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าตามฤดูกาลแต่ละฤดูกาลได้ มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ไลน์ และเฟสบุ๊ก มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์

4.1.1.4 นักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ

ธุรกิจมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนจำนวนครั้งของการขนส่งวัตถุดิบในกรณีที่มีความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ มีการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งรถบรรทุกเพื่อตรวจสอบการขนส่งสินค้า การบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของรถบรรทุกในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด มีความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการเส้นทางในการขนส่งสินค้าอยู่ในพื้นที่ที่มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน การส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่งให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีระบบฐานข้อมูลการติดตามสถานะและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง มียานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งสินค้าและบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรผู้ให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง มีเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับกับธุรกิจอื่น มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด ภาครัฐให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบการขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งเงินทุนผู้ประกอบการให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้การให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งให้กับผู้ประกอบการ และออกมาตรการต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

4.1.2 ผลการสัมฤทธิ์ การจัดการทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการจัดการทักษะ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความสามารถ และด้านการจัดการทัศนคติ

4.1.2.1 การจัดการทุนมนุษย์

1) การจัดการทักษะ ธุรกิจมีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน มีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและคุณภาพของงานด้วยการ

ฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยเป็นสากล มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม มีการสร้างเครือข่ายภายในและต่างประเทศ และมีการส่งเสริมการทำ ธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2) การจัดการความรู้ ธุรกิจมีส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อ คิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะ ปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น มีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และมีส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

3) การจัดการความสามารถ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการสร้าง ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ มีความสามารถในการกระบวนกรด้านจัดทำเอกสารที่ รวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของตลาด มีต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังที่ต่ำ และมี ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้า

4) การจัดการทัศนคติ พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องาน องค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร และมีจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างกลุ่มพนักงาน เพื่อพัฒนา ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าสภาพการจัดการทุนมนุษย์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการ แข่งขัน ธุรกิจควรสร้างมาตรฐานการทำงานและคุณภาพของงานด้วยการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่ม ทักษะการทำงาน และส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่าง ต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีการสร้าง จิตสำนึกให้พนักงานมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร

4.1.3 ผลการสัมภาษณ์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการ แข่งขันในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการขนส่ง ด้านการบริการลูกค้า ด้านการกระจายสินค้า และด้าน การดำเนินงาน

4.1.3.1 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

1) การขนส่ง ธุรกิจมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่ กำหนด สามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการบริการให้เลือก หลากหลาย มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนจำนวนครั้งของการขนส่งวัตถุดิบในกรณีที่มีความ ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงได้ และมีการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งรถบรรทุกเพื่อตรวจสอบการ ขนส่งสินค้า

2) การบริการลูกค้า ธุรกิจมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับลูกค้า มีการคุณภาพการให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้ การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และมีศักยภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3) การกระจายสินค้า ธุรกิจมีความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการของลูกค้า มีเส้นทางในการขนส่งสินค้าอยู่ในพื้นที่ที่มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน และมีความสามารถดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์การขนส่งให้เป็นที่ไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

4) การดำเนินงาน ธุรกิจมีความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า มีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย ให้การบริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้ การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

4.1.4 ผลการสัมภาษณ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ได้แก่ ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์ ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และด้านบทบาทรัฐบาล

4.1.4.3 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1) เงื่อนไขปัจจัยการผลิต ธุรกิจมีเงินทุนเพียงพอและรวมถึงแหล่งเงินทุนทำเลที่ตั้งเหมาะสม กว้างขวาง และสะอาด ต้นทุนด้านการขนส่งต่ำกว่า บริษัทคู่แข่ง การควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการได้มาตรฐาน มีการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตเพื่อลดต้นทุนการผลิต และมีการรับประกันความปลอดภัยสินค้าและบริการ

2) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ ธุรกิจมีความพร้อมในการจัดสรรปัจจัยการผลิตและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้าตามฤดูกาล มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ไลน์ และเฟสบุ๊ก

3) อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน ธุรกิจมียานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งสินค้าและบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรผู้ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง และมีเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับกับธุรกิจอื่น

4) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ ธุรกิจมีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งมีการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าการส่งมอบสินค้าและบริการถูกต้อง รวดเร็ว และนำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5) บทบาทรัฐบาล ภาครัฐให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้การให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งให้กับผู้ประกอบการ และสนับสนุนและออกมาตรการต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ธุรกิจควรมีความพร้อมในการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าสามารถรองรับความต้องการในกรณีพิเศษของลูกค้าตามฤดูกาล และนำนวัตกรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง หรือการพัฒนาแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจข้อมูลตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) หรืออำนาจพยากรณ์
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)

ES	แทน	ค่าประมาณพารามิเตอร์ (Parameter Estimates)
Sk	แทน	ความเบ้ (Skewness)
Ku	แทน	ความโด่ง (Kurtosis)
CFI	แทน	ค่าเปรียบเทียบสัดส่วนที่ปรับแล้ว (Comparative Fit Index)
TLI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมไม่อิงเกณฑ์ (Tucker – Lind Index Index Goodness)
CFA	แทน	การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	แทน	ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual)
Z - test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความมีนัยสำคัญของพารามิเตอร์
λ	แทน	น้ำหนักองค์ประกอบ (Lambda)
\mathcal{R}^2	แทน	ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability)
DE	แทน	ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทน	ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทน	ค่าอิทธิพลรวม (Total Effects)
4.2.2 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนตัวแปรแฝง (Latent Variables)		
4.2.2.1 ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variables) ได้แก่		
	Human	แทน การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management)
4.2.2.2 ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variables) ได้แก่		
	Service	แทน ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service Business)
	Competitive	แทน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)
4.2.3 ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) ได้แก่		
X1	แทน	การจัดการทักษะ (Skills Management)
X2	แทน	การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
X3	แทน	การจัดการความสามารถ (Abilities Management)

- X4 แทน การจัดการทัศนคติ (Attitude Management)
- X5 แทน การขนส่ง (Centers Distribution)
- X6 แทน การบริการลูกค้า (Customer Service)
- X7 แทน การกระจายสินค้า (Retailers or Customers)
- X8 แทน การดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers)

4.2.4 ตัวแปรผล (End-Result Variables) ได้แก่

- Y1 แทน เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Factor Condition)
- Y2 แทน เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition)
- Y3 แทน อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related and Supporting Industries)
- Y4 แทน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Firm Strategy Structure and Rivalry)
- Y5 แทน บทบาทรัฐบาล (Government)

4.3 การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนาลักษณะทั่วไป และลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจข้อมูลพื้นฐานโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิจัยปรากฏตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย จากประชากร 720 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน การตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาของการประกอบธุรกิจ ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	239	74.69
หญิง	81	25.31
รวม	320	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	32	10.00
30 – 40 ปี	78	24.38
41 – 50 ปี	157	49.06
มากกว่า 50 ปี	53	16.56
รวม	320	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	8.12
ปริญญาตรี	107	33.44
สูงกว่าปริญญาตรี	187	58.44
รวม	320	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาของการประกอบธุรกิจ		
น้อยกว่า 3 ปี	35	10.94
3 – 6 ปี	53	16.56
7 – 9 ปี	56	17.50
9 ปี ขึ้นไป	176	55.00
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 74.69 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06 รองลงมา อายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56 และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.44 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.12 ตามลำดับ ระยะเวลาของการประกอบธุรกิจ 9 ปีขึ้นไป จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาระยะเวลา 7 – 9 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระยะเวลา 3 – 6 ปี จำนวน 53 คิดเป็นร้อยละ 16.56 และระะเวลาน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

2.1. ผลการวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ดังแสดงในตาราง ที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามตัวแปร

ตัวแปรสาเหตุ		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้				
การจัดการ	การจัดการทักษะ (X1)	4.39	0.66	มาก	1
ทุนมนุษย์ (Human)	การจัดการความรู้ (X2)	4.32	0.65	มาก	2
	การจัดการความสามารถ (X3)	4.09	0.80	มาก	4
	การจัดการทัศนคติ (X4)	4.26	0.72	มาก	3
	รวม	4.26	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.2 การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$; S.D. = 0.63) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดการทักษะ (X1) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.66) รองลงมาได้แก่ การจัดการความรู้ (X2) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.65) การจัดการทัศนคติ (X4) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$; S.D. = 0.72) และการจัดการความสามารถ (X3) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.80) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ราชด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.3-4.6

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทักษะ

ด้านการจัดการทักษะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน	4.39	0.62	มาก	3

(ต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการจัดการทักษะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน	4.39	0.62	มาก	3
2. ธุรกิจของท่านมีการติดตามงานและประเมินงานอย่างมีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและระบบคุณภาพ	4.29	0.90	มาก	7
3. ธุรกิจของท่านมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน	4.38	0.78	มาก	4
4. ธุรกิจของท่านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยและเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม	4.48	0.69	มาก	1
5. ธุรกิจของท่านมีการสร้างเครือข่ายภายในและต่างประเทศได้	4.36	0.80	มาก	6
6. ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.43	0.80	มาก	2
7. ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เพื่อสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับธุรกิจ	4.37	0.82	มาก	5
รวม	4.39	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.3 การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทักษะ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยและเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$; S.D. = 0.69) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$; S.D. = 0.80) ธุรกิจของท่านมีการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.62) ธุรกิจของท่านมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.78) ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เพื่อสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$; S.D. = 0.82) ธุรกิจของท่านมีการสร้างเครือข่ายภายในและต่างประเทศได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.80) และธุรกิจของท่านมีการติดตามงานและประเมินงานอย่างมีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการความรู้

ด้านการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง	4.21	0.88	มาก	5
2. ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น จากการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา	4.19	0.85	มาก	6
3. ธุรกิจของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงาน เพื่อเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.39	0.74	มาก	2
4. ธุรกิจของท่านมีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ	4.32	0.80	มาก	3
5. ธุรกิจของท่านมีส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง	4.51	0.75	มากที่สุด	1

(ต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
6. ธุรกิจของท่านมีการตระหนักถึงการนำความรู้มาใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในองค์กร	4.30	0.81	มาก	4
รวม	4.32	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.4 การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการความรู้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$; S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงาน เพื่อเกิดแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.74) ธุรกิจของท่านมีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.80) ธุรกิจของท่านมีการตระหนักถึงการนำความรู้มาใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.81) ธุรกิจของท่านมีส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.88) และธุรกิจของท่านมีส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น จากการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการความสามารถ

ด้านการจัดการความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้	4.15	0.85	มาก	2
2. ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการกระบวนกรด้านจัดทำเอกสารที่รวดเร็ว เช่น การออกเอกสารการขนส่ง	4.01	0.97	มาก	3
3. ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	3.97	0.97	มาก	5
4. ธุรกิจของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่น ๆ	3.99	0.94	มาก	4
5. ธุรกิจของท่านมีความสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและมีต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังที่ต่ำ	4.32	0.86	มาก	1
รวม	4.09	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.5 การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการความสามารถ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีความสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและมีต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังที่ต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.86) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$; S.D. = 0.85) ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการกระบวนกรด้านจัดทำเอกสารที่รวดเร็ว เช่น การออกเอกสารการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.97) ธุรกิจของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.94) และธุรกิจของท่าน

มีความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทัศนคติ

ด้านการจัดการทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. พนักงานทำงานเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ	4.41	0.80	มาก	1
2. ธุรกิจของท่านมีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร	4.33	0.85	มาก	2
3. ธุรกิจของท่านมุ่งเน้นในการสร้างและถ่ายทอด วัฒนธรรมและสร้างสรรค์นวัตกรรมในงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน	4.19	0.83	มาก	4
4. ธุรกิจของท่านมีการสร้างงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาองค์กร	4.16	0.93	มาก	5
5. ธุรกิจของท่านมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างกลุ่มพนักงาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.23	0.80	มาก	3
รวม	4.26	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.6 การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการจัดการทัศนคติ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$; S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีทำงานเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$; S.D. = 0.80) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = 0.85) ธุรกิจของท่านมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างกลุ่มพนักงาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$

; S.D. = 0.80) ธุรกิจของท่านมุ่งเน้นในการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมและสร้างสรรค์นวัตกรรมในงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.83) และธุรกิจของท่านมีการสร้างงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

3.1 ผลการวิเคราะห์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ดังแสดงในตาราง ที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวม จำแนกตามตัวแปร

ตัวแปรสาเหตุ		\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้				
ธุรกิจให้บริการ	การขนส่ง (X5)	4.23	0.68	มาก	2
โลจิสติกส์การ	การบริการลูกค้า (X6)	4.13	0.72	มาก	4
ขนส่ง	การกระจายสินค้า (X7)	4.19	0.77	มาก	3
(Service)	การดำเนินงาน (X8)	4.29	0.68	มาก	1
	รวม	4.21	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดำเนินงาน (X8) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.68) รองลงมาคือ การขนส่ง (X5) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.68) การกระจายสินค้า (X7) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.77) และ การบริการลูกค้า (X6) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.72) ตามลำดับ

3.2. ผลการวิเคราะห์ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย รายด้าน
 ดังแสดงในตารางที่ 4.8-4.11

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย
 ด้านการขนส่ง

ด้านการขนส่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด	4.21	0.84	มาก	6
2. ธุรกิจของท่านสามารถควบคุมต้นทุนในการ ขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	0.78	มาก	1
3. ธุรกิจของท่านมีปริมาณการขนส่งสินค้ามีมาก ขึ้นเนื่องจากการเปิดประชาคมอาเซียนที่มีไทย เป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้า	4.24	0.85	มาก	3
4. ธุรกิจของท่านมีรูปแบบการบริการให้เลือก หลากหลาย	4.13	0.86	มาก	8
5. ธุรกิจของท่านมีการขนส่งวัตถุดิบที่ทันเวลากับ ความต้องการใช้วัตถุดิบ	4.24	0.79	มาก	4
6. ธุรกิจของท่านมียานพาหนะที่เพียงพอต่อการ ขนส่งวัตถุดิบ	4.25	0.79	มาก	2
7. ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการปรับเปลี่ยน จำนวนครั้งของการขนส่งวัตถุดิบในกรณีที่มีความ ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ	4.22	0.83	มาก	5
8. ธุรกิจของท่านมีการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่ง รถบรรทุกเพื่อตรวจสอบการขนส่งสินค้า	4.19	0.84	มาก	7
รวม	4.23	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการขนส่ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่าน

สามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$; S.D. = 0.78) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมียานพาหนะที่เพียงพอต่อการขนส่งวัตถุดิบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.79) ธุรกิจของท่านมีปริมาณการขนส่งสินค้ามีมากขึ้น เนื่องจากการเปิดประชาคมอาเซียนที่มีไทยเป็นศูนย์กลางการกระจายสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$; S.D. = 0.85) ธุรกิจของท่านมีการขนส่งวัตถุดิบที่ทันเวลากับความต้องการใช้วัตถุดิบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$; S.D. = 0.79) ธุรกิจของท่านสามารถในการปรับเปลี่ยนจำนวนครั้งของการขนส่งวัตถุดิบในกรณีที่ความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.83) ธุรกิจของท่านมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.84) ธุรกิจของท่านมีการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งรถบรรทุกเพื่อตรวจสอบการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.84) และธุรกิจของท่านมีรูปแบบการบริการให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการบริการลูกค้า

ด้านการบริการลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	4.25	0.81	มาก	1
2. ธุรกิจของท่านมีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของรถบรรทุกในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.83	มาก	4
3. ธุรกิจของท่านมีการคุณภาพการให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้	4.14	0.85	มาก	5
4. ธุรกิจของท่านมีการนโยบายให้พนักงานมีการบริการที่สุภาพและเป็นกันเองในทุกส่วนขององค์กร	4.22	0.85	มาก	2

(ต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการบริการลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
5. ธุรกิจของท่านมีการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า	4.20	0.90	มาก	3
6. ธุรกิจมีการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.87	0.84	มาก	7
7. ธุรกิจมีศักยภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	4.08	0.94	มาก	6
รวม	4.13	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการบริการลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.81) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการนโยบายให้พนักงานมีการบริการที่สุภาพและเป็นกันเองในทุกส่วนขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.85) ธุรกิจของท่านมีการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$; S.D. = 0.90) ธุรกิจของท่านมีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของรถบรรทุกในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$; S.D. = 0.83) ธุรกิจของท่านมีการคุณภาพการให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$; S.D. = 0.85) ธุรกิจมีศักยภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถให้บริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$; S.D. = 0.94) และธุรกิจมีการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$; S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย
ด้านการกระจายสินค้า

ด้านการกระจายสินค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านสามารถส่งสินค้าได้ ตรงเวลาและทันความต้องการ	3.95	0.95	มาก	6
2. เส้นทางในการขนส่งสินค้าของท่านอยู่ใน พื้นที่ที่มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน	4.23	0.87	มาก	3
3. ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่ สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่าง ถูกต้อง	4.22	0.84	มาก	5
4. ธุรกิจของท่านสามารถดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์การขนส่งให้เป็นไปตามที่ได้ ตกลงกับลูกค้า	4.22	0.85	มาก	4
5. ธุรกิจของท่านสามารถสร้างคุณค่าในการ ให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว	4.25	0.84	มาก	2
6. ธุรกิจของท่านมีระบบฐานข้อมูลการติดตาม สถานะและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนิน กิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่ง	4.27	0.85	มาก	1
รวม	4.19	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการกระจาย
สินค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมี
ระบบฐานข้อมูลการติดตามสถานะและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์
การขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.85) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่าน
สามารถสร้างคุณค่าในการ ให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.84) เส้นทางในการขนส่งสินค้าของท่านอยู่ในพื้นที่ที่
มีความได้เปรียบด้านการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.87) ธุรกิจของ

ท่านสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่งให้ขึ้นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.85) ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.84) และ ธุรกิจของท่านสามารถส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการ ($\bar{X} = 3.95$; S.D. = 0.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการดำเนินงาน

ด้านการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว	4.25	0.84	มาก	6
2. ธุรกิจของท่านมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า	4.13	0.97	มาก	8
3. ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าตามแหล่งคลังสินค้าได้ตามสัญญาและเงื่อนไข	4.20	0.85	มาก	7
4. ธุรกิจของท่านมีกระบวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.83	มาก	5
5. ธุรกิจของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.31	0.84	มาก	3
6. ธุรกิจของท่านมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน	4.30	0.78	มาก	4
7. ธุรกิจของท่านมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี	4.48	0.74	มาก	1

(ต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
8. ธุรกิจของท่านมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์การขนส่งที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ	4.40	0.77	มาก	2
รวม	4.29	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านการดำเนินงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$; S.D. = 0.74) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์การขนส่งที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$; S.D. = 0.77) ธุรกิจของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$; S.D. = 0.84) ธุรกิจของท่านมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายใน โรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.78) ธุรกิจของท่านมีกระบวนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$; S.D. = 0.83) ธุรกิจของท่านสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.84) ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าตามแหล่งคลังสินค้าได้ตามสัญญาและเงื่อนไขมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$; S.D. = 0.85) และธุรกิจของท่านมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์
การขนส่งในประเทศไทย

4.1 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์
การขนส่งในประเทศไทย โดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมจำแนกตามตัวแปร

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ความ	เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1)	4.38	0.72	มาก	2
ได้เปรียบทาง	เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2)	4.39	0.71	มาก	1
การแข่งขัน	อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและ	4.36	0.67	มาก	3
(Competitive)	สนับสนุน (Y3)				
	บริบทของการแข่งขันและ	4.32	0.67	มาก	4
	กลยุทธ์ (Y4)				
	บทบาทรัฐบาล (Y5)	4.28	0.79	มาก	5
	รวม	4.35	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$; S.D. = 0.66)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่
เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.72) อุตสาหกรรม
เกี่ยวข้องและสนับสนุน (Y3) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.67) บริบทของการ
แข่งขันและกลยุทธ์ (Y4) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.67) และบทบาทรัฐบาล
(Y5) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.79) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์
การขนส่งในประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่าง รายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต

ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีเงินทุนเพียงพอและรวมถึงแหล่ง เงินทุน	4.40	0.77	มาก	2
2. ธุรกิจของท่านมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม กว้างขวาง และ สะอาด	4.33	0.83	มาก	8
3. ธุรกิจของท่านมีต้นทุนด้านการขนส่งต่ำกว่า บริษัทคู่แข่ง แข่งขัน	4.38	0.81	มาก	6
4. ธุรกิจของท่านมีความได้เปรียบทางการคมนาคมขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.83	มาก	7
5. ธุรกิจของท่านมีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดี เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต	4.41	0.73	มาก	1
6. ธุรกิจของท่านมีการรับประกันความปลอดภัยสินค้าและบริการ	4.39	0.79	มาก	5
7. ธุรกิจของท่านมีการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ ให้ได้มาตรฐาน	4.40	0.76	มาก	3
8. ธุรกิจของท่านมีการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิต เพื่อลดต้นทุนการผลิต	4.39	0.80	มาก	4
รวม	4.38	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์
การขนส่งในประเทศไทย ด้านเงื่อนไขปัจจัยการผลิต โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่
ดีเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$; S.D. = 0.73) รองลงมาได้แก่

ธุรกิจของท่านมีเงินทุนเพียงพอและรวมถึงแหล่งเงินทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$; S.D. = 0.77) ธุรกิจของท่านมีการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$; S.D. = 0.76) ธุรกิจของท่านมีการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตเพื่อลดต้นทุนการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.80) ธุรกิจของท่านมีการรับประกันความปลอดภัยสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.79) ธุรกิจของท่านมีต้นทุนด้านการขนส่งต่ำกว่า บริษัทคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.81) ธุรกิจของท่านมีความได้เปรียบทางการคมนาคมขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.83) ธุรกิจของท่านมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม กว้างขวางและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์

ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีความความยืดหยุ่นเงื่อนไขการชำระเงิน	4.20	0.91	มาก	6
2. ธุรกิจของท่านมีความพร้อมในการจัดสรรปัจจัยการผลิตและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	4.45	0.78	มาก	1
3. ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าตามฤดูกาลแต่ละฤดูกาลได้	4.43	0.79	มาก	3
4. ธุรกิจของท่านมีการตระหนักถึงคำติชมของลูกค้าและมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	4.42	0.79	มาก	4
5. ธุรกิจของท่านมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.39	0.80	มาก	5

(ต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
6. ธุรกิจของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทาง อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โลกออนไลน์ และเฟสบุ๊ก	4.44	0.75	มาก	2
รวม	4.39	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านเงื่อนไขด้านอุปสงค์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีความพร้อมในการจัดสรรปัจจัยการผลิตและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$; S.D. = 0.78) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โลกออนไลน์ และเฟสบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$; S.D. = 0.75) ธุรกิจของท่านมีความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าตามฤดูกาลแต่ละฤดูกาลได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$; S.D. = 0.79) ธุรกิจของท่านมีการตระหนักถึงคำติชมของลูกค้าและมีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$; S.D. = 0.79) ธุรกิจของท่านมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.80) และธุรกิจของท่านมีความความยืดหยุ่นเงื่อนไขการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$; S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน

ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้ในการขนส่งสินค้าและบริการ	4.33	0.80	มาก	6
2. ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรผู้ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง	4.34	0.86	มาก	4
3. ธุรกิจของท่านมีเครือข่ายและสร้างความ ร่วมมือกับกับธุรกิจอื่น	4.44	0.71	มาก	1
4. ธุรกิจของท่านมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริม การการตลาด	4.41	0.77	มาก	2
5. ธุรกิจของท่านมีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์	4.34	0.83	มาก	5
6. ธุรกิจของท่านมีการเลือกกลยุทธ์การ ดำเนินงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์	4.32	0.74	มาก	7
7. ธุรกิจของท่านมีการมีการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพสินค้าและบริการ	4.35	0.74	มาก	3
รวม	4.36	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีเครือข่ายและสร้างความ
ร่วมมือกับกับธุรกิจอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$; S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจ
ของท่านมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$; S.D. =
0.77) ธุรกิจของท่านมีการมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.35$; S.D. = 0.74) ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
และบุคลากรผู้ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$; S.D. = 0.86)
ธุรกิจของท่านมีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$; S.D. = 0.83)

ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกใช้ในการขนส่งสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = 0.80) และธุรกิจของท่านมีการเลือกกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์

ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ธุรกิจของท่านมีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง	4.30	0.75	มาก	5
2. ธุรกิจของท่านมีการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.30	0.77	มาก	4
3. ธุรกิจของท่านมีการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง	4.28	0.82	มาก	7
4. ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าและบริการถูกต้อง รวดเร็ว	4.29	0.75	มาก	6
5. ธุรกิจของท่านมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ	4.35	0.81	มาก	2
6. ธุรกิจของท่านมีนำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.79	มาก	1
7. ธุรกิจของท่านให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ	4.31	0.81	มาก	3
รวม	4.32	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธุรกิจของท่านมีนำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.79) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจของท่านมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$;

S.D. = 0.81) ธุรกิจของท่านให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$; S.D. = 0.81) ธุรกิจของท่านมีการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.77) ธุรกิจของท่านมีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.75) ธุรกิจของท่านมีการส่งมอบสินค้าและบริการถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.75) ธุรกิจของท่านมีการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านบทบาทรัฐบาล

ด้านบทบาทรัฐบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ภาครัฐให้การสนับสนุนและพัฒนาการขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	4.27	0.89	มาก	3
2. ภาครัฐมีการส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งเงินทุนผู้ประกอบการการให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์การขนส่ง	4.21	0.87	มาก	4
3. ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้การให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งให้กับผู้ประกอบการ	4.28	0.87	มาก	2
4. ภาครัฐส่งเสริมสนับสนุนและออกมาตรการต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง	4.37	0.85	มาก	1
รวม	4.28	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย ด้านบทบาทรัฐบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาครัฐส่งเสริมสนับสนุนและออกมาตรการต่าง ๆ ที่

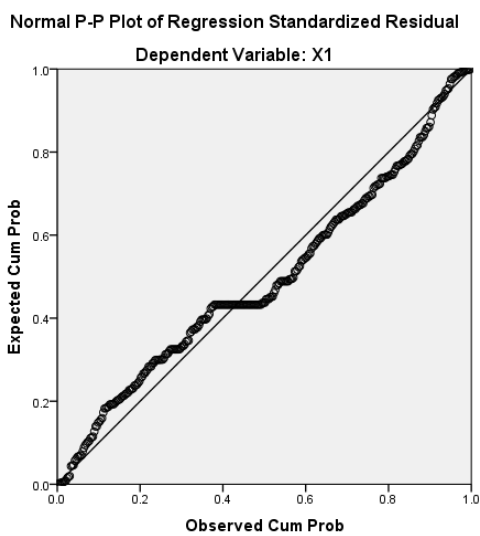
เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$; S.D. = 0.85) รองลงมาได้แก่ ภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้การให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งให้กับผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.87) ภาครัฐให้การสนับสนุนและพัฒนาการขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.89) และภาครัฐมีการส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งเงินทุนผู้ประกอบการการให้บริการธุรกิจ โลจิสติกส์การขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.87) ธุรกิจของ

4.4 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

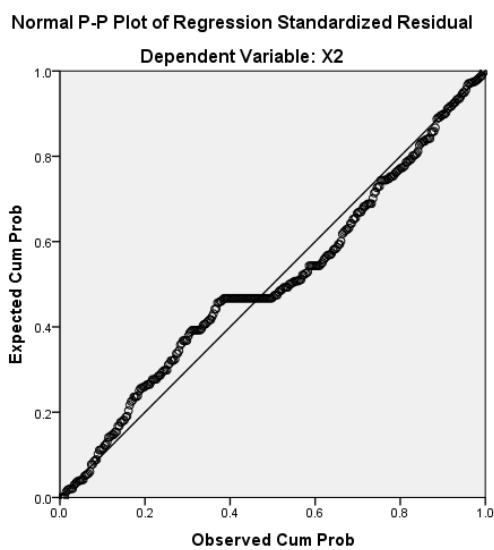
การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ประกอบด้วยลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity) และการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

4.4.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality)

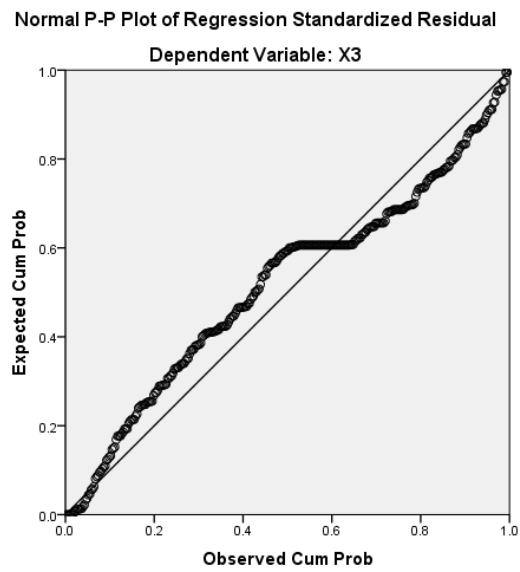
การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการประมาณค่าของตัวแปร หรือความแกร่ง (Robustness) ของการประมาณค่า สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการทดสอบแบบ t และ F มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรต้องมีการแจกแจงแบบปกติ การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพ Normal P-P Plot ของแต่ละตัวแปรหากได้เส้นตรงในแนวทแยง จะสรุปได้ว่าตัวแปรมีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 50) ผลจากการวิเคราะห์แผนภาพ Normal P-P Plot ของแต่ละตัวแปรพบว่า ส่วนใหญ่ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปได้ว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ ดังแสดง ดังภาพที่ 4.1 – 4.13



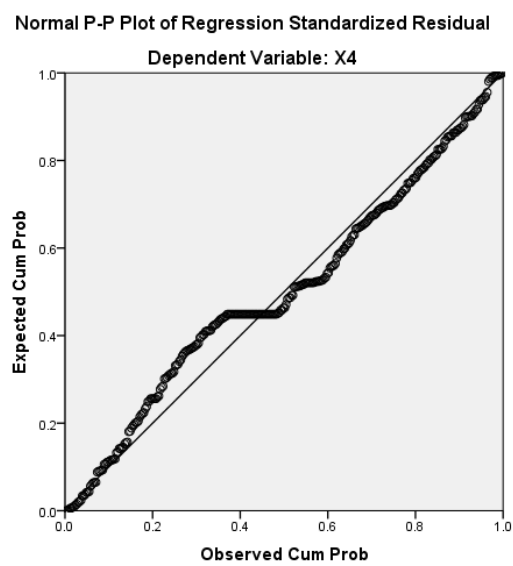
ภาพที่ 4.1 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรของการจัดการทักษะ (X1)



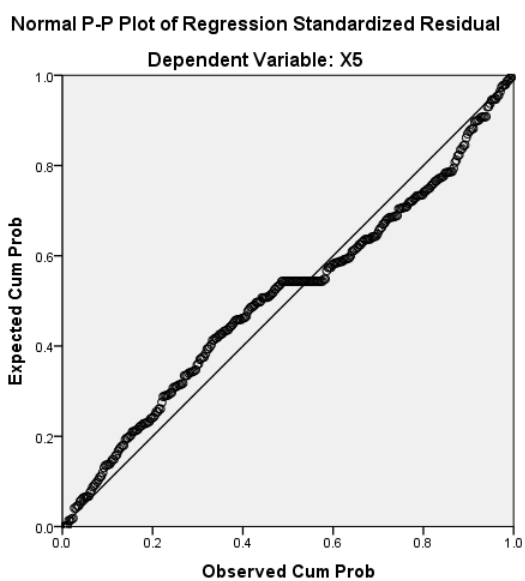
ภาพที่ 4.2 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการจัดการความรู้ (X2)



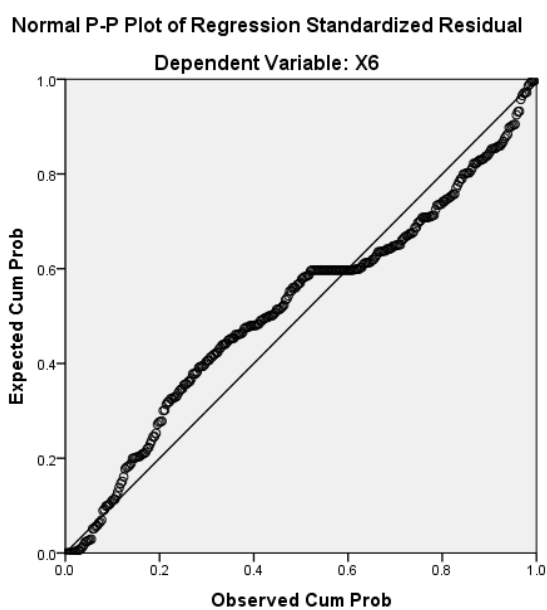
ภาพที่ 4.3 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการจัดการความสามารถ (X3)



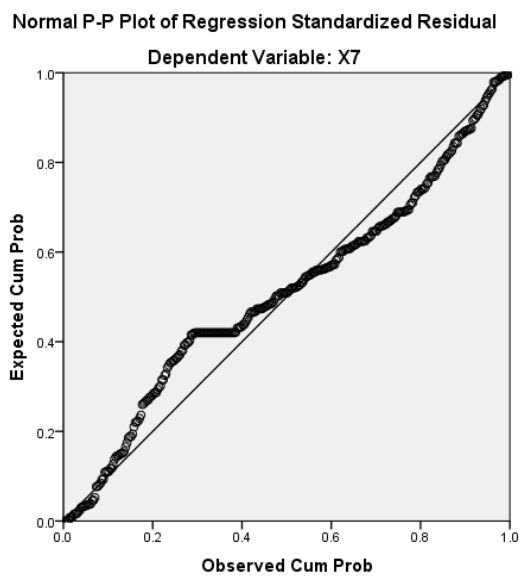
ภาพที่ 4.4 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการจัดการทัศนคติ (X4)



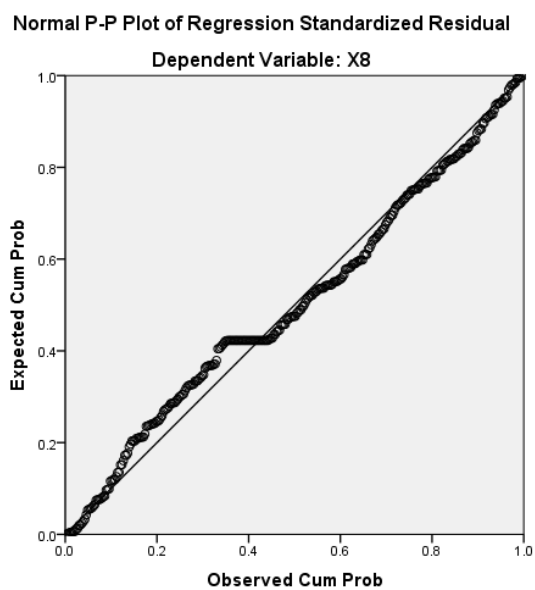
ภาพที่ 4.5 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการขนส่ง (X5)



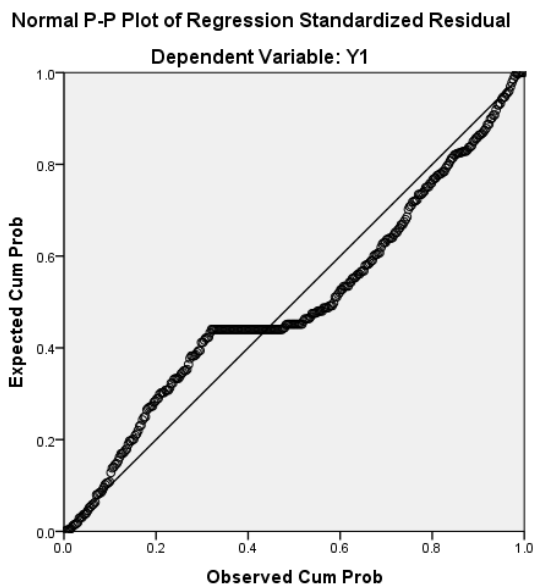
ภาพที่ 4.6 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบริการลูกค้า (X6)



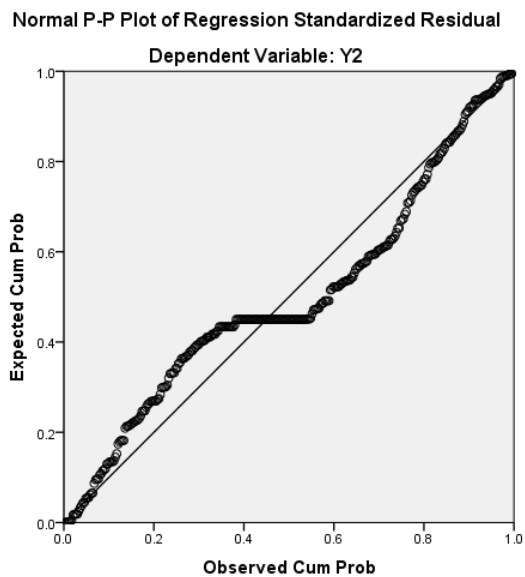
ภาพที่ 4.7 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการกระจายสินค้า (X7)



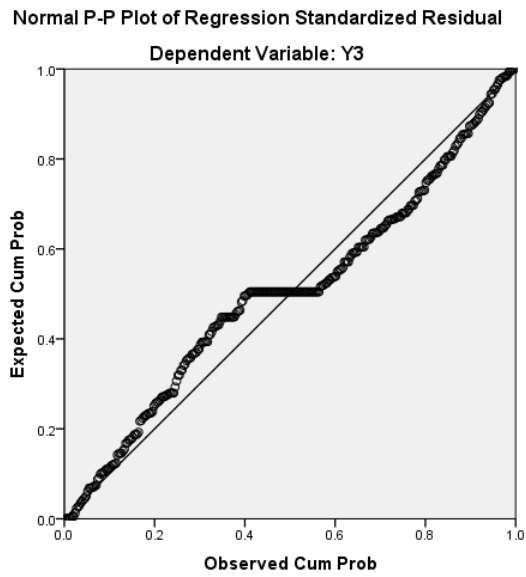
ภาพที่ 4.8 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการดำเนินงาน (X8)



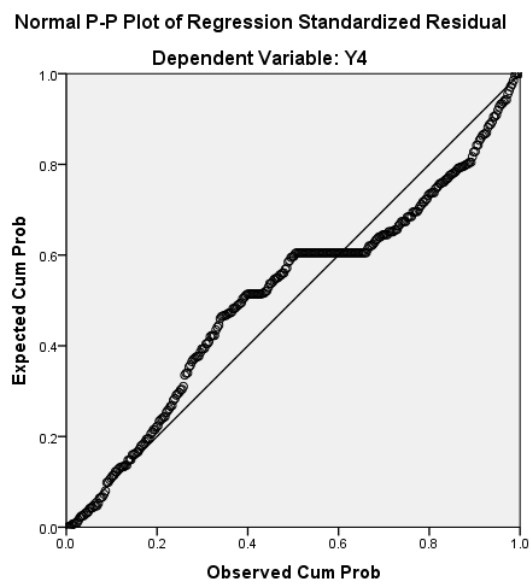
ภาพที่ 4.9 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรเงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1)



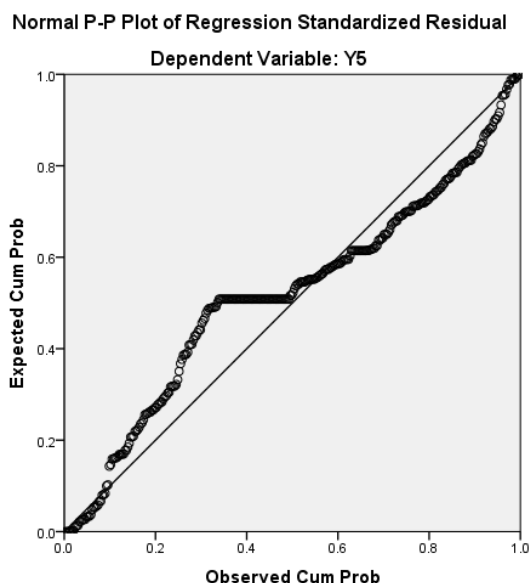
ภาพที่ 4.10 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรเงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2)



ภาพที่ 4.11 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อและสนับสนุน (Y3)



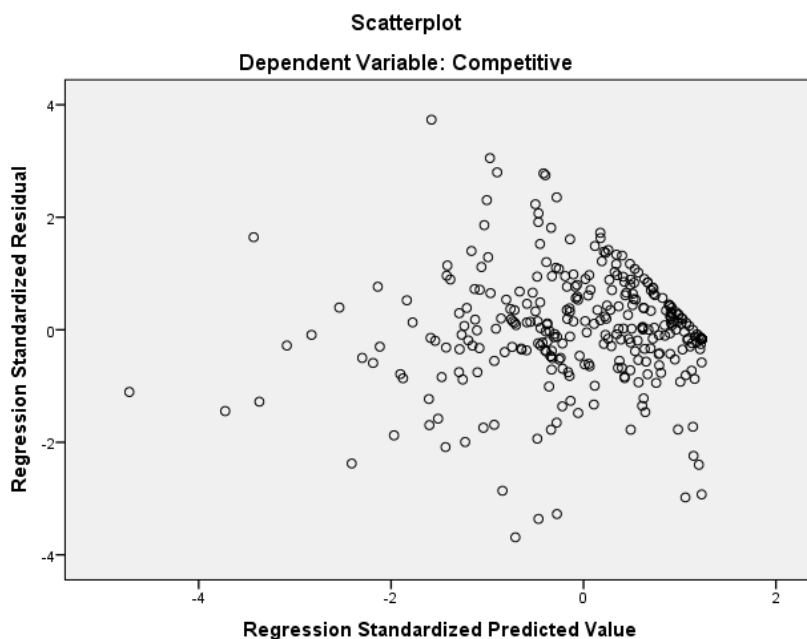
ภาพที่ 4.12 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Y4)



ภาพที่ 4.13 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรบทบาทรัฐบาล (Y5)

4.4.2 การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity)

ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายใช้กับการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) โดยนิยามลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย หมายถึง คุณสมบัติของตัวแปรตามที่มีการกระจายไม่ต่างกันทุกค่าของตัวแปรต้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 50) วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการสร้างแผนภาพการกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์มาตรฐาน (Standardized Predicted) เพื่อตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย โดยพิจารณาจากค่า Standardized Residual หากมีการกระจายแบบสุ่ม โดยไม่มีการเพิ่มหรือลดลงอย่างมีแบบแผนจึงจะสรุปได้ว่ามีเอกพันธ์ของการกระจาย (Hair, et al., 2010) ดังแผนภาพการกระจายความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์มาตรฐาน (Standardized Predicted Value) โดยความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย (Efficiency) เป็นตัวแปรตาม ภาพที่ 4.14

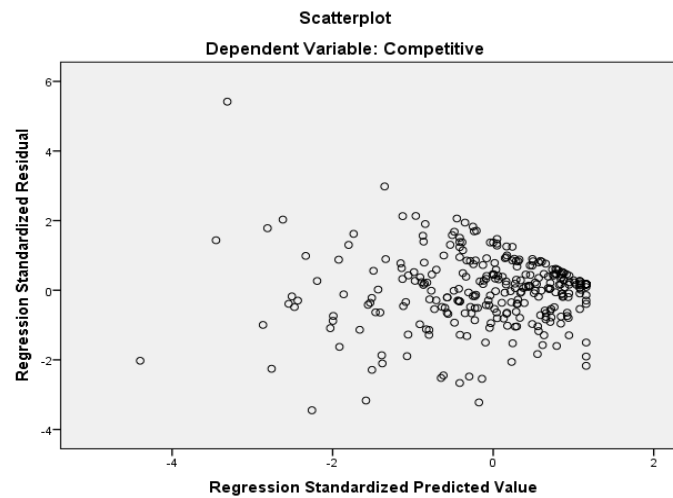


ภาพที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์มาตรฐาน (Standardized Predicted Value) ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย เป็นตัวแปรตาม

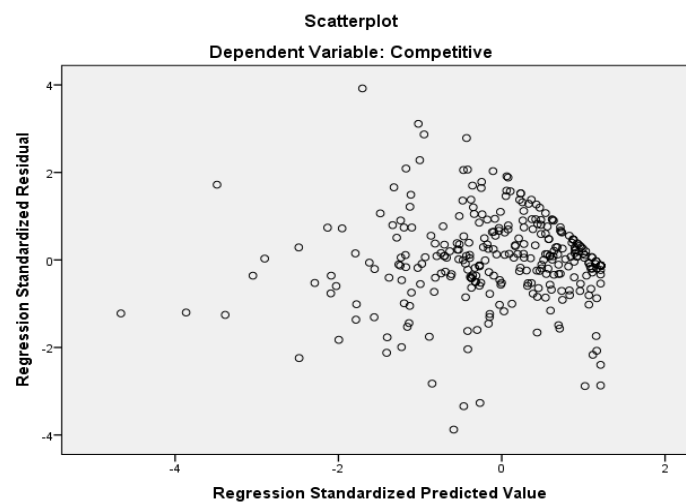
จากภาพที่ 4.14 พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบว่าค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้นหรือลดลง สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีเอกพันธ์ของการกระจาย

4.4.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (Linearity)

สถิติวิเคราะห์ทุกประเภทมีพื้นฐานการวิเคราะห์จากสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เป็นแบบเส้นตรง วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพการกระจาย และการวิเคราะห์เศษที่เหลือ (Residual Analysis) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระแต่ละตัวเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร (นงลักษณ์ วรรษชัย, 2542, น. 50) จากภาพการกระจายพบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางบวกมากขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ดังภาพที่ 4.15 ถึงภาพที่ 4.16



ภาพที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระ การจัดการทุนมนุษย์ (Human) โดยความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่ง ในประเทศไทย (Competitive) เป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service) โดยความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย (Competitive) เป็นตัวแปรตาม

4.4.4 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ หมายถึง ภาวะที่ตัวแปรในการวิจัยที่เป็นตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีผลเสียต่อการวิเคราะห์ถดถอย ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง วิธีการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ทำได้โดยวิเคราะห์ตรวจสอบค่าสถิติ 3 ตัวคือ Tolerance, Variance Inflation Factor (VIF) และ Condition Index ค่าสถิติ Tolerance มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นสูง ส่วนค่าที่ใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ต่ำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับค่าสถิติ VIF มีค่าเท่ากับส่วนกลับของค่า Tolerance จึงแปลความหมายตรงกันข้าม กล่าวคือค่า VIF ที่สูงมาก แสดงว่ามีภาวะร่วมเส้นตรงพหุสูงมากในกลุ่มตัวแปรต้น ค่าสถิติ Condition Index เป็นค่าสัดส่วนความแปรปรวนวัดจากค่าไอเกน (Eigenvalue) เกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบคือ 30 ถ้าตัวแปรใดมีค่า Condition Index มากกว่า 30 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ทั้งนี้ค่าสถิติ Condition Index มีกระบวนการในการตรวจสอบสองขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกตรวจสอบว่าตัวแปรต้นตัวใดมีค่าเกินเกณฑ์ คือ 30 ขั้นตอนที่สองตรวจสอบสัดส่วนของความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์การถดถอยเฉพาะตัวแปรต้นที่มีค่า Condition Index สูงกว่าเกณฑ์ หากสัดส่วนความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าสูงกว่า 0.90 แสดงว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 63)

สรุปว่าเกณฑ์ในการวัดค่าตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุหรือไม่ ให้ดูที่ค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.1 ค่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่า 10 ค่า Condition Index ควรมีค่าน้อยกว่า 30 และหากค่า Condition Index มีค่ามากกว่า 30 ให้พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระควรมีค่าน้อยกว่า 0.80 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 63)

จากตารางที่ 4.18 พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ขณะเดียวกันค่า Condition Index ทุกตัวมีค่าต่ำกว่า 30 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 0.80 สรุปว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน และไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ สามารถนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพื่อพยากรณ์ การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทยได้

ตารางที่ 4.18

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

ตัวแปร	Tolerance	VIF	Eigenvalue	Condition Index
Human	0.308	3.251	2.982	1.000
Service	0.308	3.251	0.014	14.677
Competitive	0.241	4.157	0.004	28.143

4.4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .762 ถึง .871 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง 3 คู่ คือธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Service) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Competitive) เท่ากับ .871 รองลงมา การจัดการทุนมนุษย์ (Human) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Service) เท่ากับ .832 และการจัดการทุนมนุษย์ (Human) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Competitive) เท่ากับ .762 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

ค่ามตริกซ์ (Correlation Matrix) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย โดยรวม

ตัวแปรแฝง	Human	Service	Competitive
Human	1.000		
Service	.792**	1.000	
Competitive	.762**	.796**	1.000

หมายเหตุ ** $p < .01$

4.2 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.540 ถึง 0.796 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20

ค่าเมตริกซ์ (Correlation Matrix) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

ตัวแปร แฝง	การจัดการทุนมนุษย์				ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง				ความได้เปรียบทางการแข่งขัน				
ตัวแปร สังเกตได้	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
X2	.792**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
X3	.588**	.715**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
X4	.771**	.792**	.727**	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
X5	.761**	.795**	.727**	.764**	1	-	-	-	-	-	-	-	-
X6	.576**	.642**	.716**	.673**	.756**	1	-	-	-	-	-	-	-
X7	.582**	.606**	.625**	.644**	.752**	.776**	1	-	-	-	-	-	-
X8	.646**	.672**	.663**	.705**	.780**	.764**	.791**	1	-	-	-	-	-
Y1	.583**	.630**	.572**	.656**	.711**	.648**	.683**	.792**	1	-	-	-	-
Y2	.559**	.588**	.540**	.618**	.691**	.642**	.680**	.785**	.790**	1	-	-	-
Y3	.634**	.674**	.591**	.701**	.767**	.734**	.762**	.729**	.775**	.796**	.1	-	-
Y4	.611**	.672**	.621**	.696**	.779**	.741**	.739**	.785**	.772**	.771**	.791**	.1	-
Y5	.646**	.699**	.632**	.702**	.757**	.714**	.717**	.772**	.733**	.739**	.795**	.781**	1

หมายเหตุ ** $p < .01$

4.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor Analysis) ของ โมเดลการวัดตัวแปรแฝง (Latent Variables)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ได้ดำเนินการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และระดับผลการประเมินของตัวแปรสังเกตได้ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor Analysis) มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และการวัดความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่กำหนดขึ้นจากทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.5.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และระดับผลการประเมินของตัวแปรสังเกตได้

การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาจากผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย จำนวน 320 ตัวอย่าง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าอยู่ในระดับมาก ดังนี้

การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management : Human) พบว่า ด้านการจัดการทักษะ (X1) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.66) รองลงมาคือ การจัดการความรู้ (X2) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.65) ด้านการจัดการทัศนคติ (X4) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$; S.D. = 0.72) และการจัดการความสามารถ (X3) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.80) ตามลำดับ ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service Business : Service) พบว่า การดำเนินงาน (X8) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.68) รองลงมาคือ การขนส่ง (X5) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.68) การกระจายสินค้า (X7) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$; S.D. = 0.77) และการบริการลูกค้า (X6) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.72) และส่วนความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage : Competitive) พบว่า เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$; S.D. = 0.71) รองลงมาคือ เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.72) อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Y3) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.67) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Y4) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$; S.D. = 0.67) และบทบาทรัฐบาล (Y5) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.79) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าเป็นลบแสดงว่าค่าเฉลี่ยมีค่าสูงมีลักษณะเบ้ซ้าย และเมื่อพิจารณาค่าความโค้งส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวกและเข้าใกล้ 0 แสดงว่าค่าความโค้ง แบน กว่าปกติ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ค่าความเบ้มีค่าน้อยกว่า 2.00 และค่าความโค้งน้อยกว่า 7.00 ข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้มีค่าพยากรณ์และแจกแจงอยู่ในเกณฑ์เข้าใกล้โค้งปกติ (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556, น. 6) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ รายละเอียด ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโค้ง และระดับผลการประเมินของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	\bar{X}	S.D.	Sk	Ku	ระดับการประเมิน
1. การจัดการทุนมนุษย์ (Human)	X1	4.39	0.66	-1.455	2.953	มาก
	X2	4.32	0.65	-1.272	1.580	มาก
	X3	4.09	0.80	-1.021	1.242	มาก
	X4	4.26	0.72	-1.280	2.269	มาก
2. ธุรกิจให้บริการ (Service)	X5	4.23	0.68	-1.164	2.146	มาก
	X6	4.13	0.72	-0.973	1.158	มาก
	X7	4.19	0.77	-1.225	1.682	มาก
	X8	4.29	0.68	-1.342	2.623	มาก
3. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive)	Y1	4.38	0.72	-1.514	3.007	มาก
	Y2	4.39	0.71	-1.647	3.702	มาก
	Y3	4.36	0.67	-1.237	1.704	มาก
	Y4	4.32	0.67	-1.004	.824	มาก
	Y5	4.28	0.79	-1.351	1.882	มาก

4.5.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของตัวแปรแฝง (Latent Variables) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.5.2.1 การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management : Human)

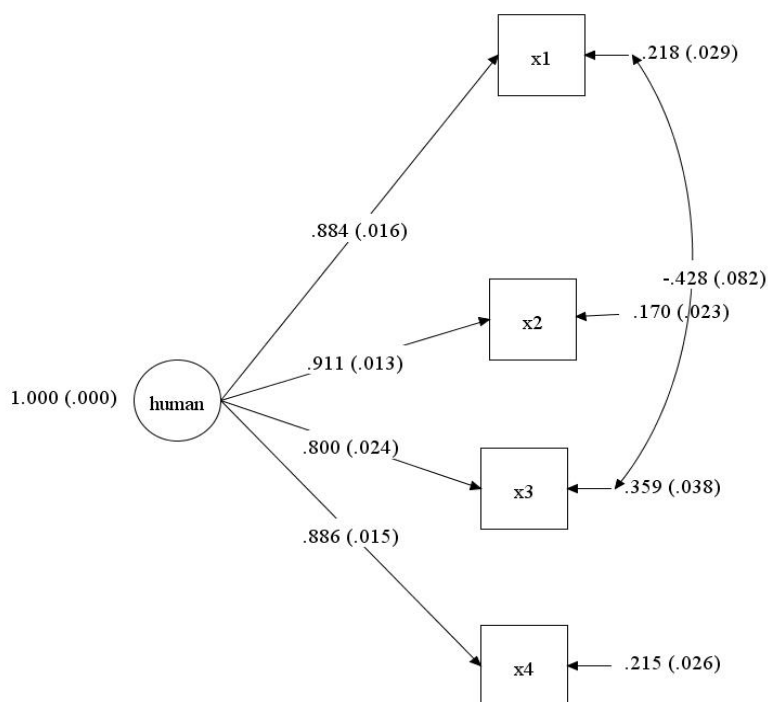
การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management : Human) ได้ค่า Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ 991.977 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าดัชนี ไกเซอร์ – เมเยอร์ – ออลคิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy / MSA) เท่ากับ .814 แสดงว่าการจัดการทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมในระดับดีมาก สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการจัดการทุนมนุษย์จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 2.821 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 1 ส่งผลให้ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2 / df มีค่าเท่ากับ 2.821 ถือว่ายอมรับได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือต้องมีค่าไม่เกิน 5 (Bolle, 1989 Diamantopoulos and Siguaw, 2000) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน ในการประมาณ ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.075 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR : Standardized Root Mean Squared Residual) มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดแสดงว่าอำนาจการพยากรณ์ของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) $P_c = 0.993$ มากกว่า .60

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.800 ถึง 0.911 และสามารถพยากรณ์การจัดการทุนมนุษย์ (Human) ร้อยละ 64.10 ถึง 83.00 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝง (Construct Reliability หรือ P_c) จากการคำนวณพบว่า ความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของการจัดการทุนมนุษย์ (Human) มีค่าเท่ากับ 0.993 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.60 และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่ตรวจสอบ ซึ่งมีค่า $\chi^2 = 2.821$, $df = 1$, $\chi^2 / df = 2.821$, $p\text{-value} = 0.0931$, $CFI = 0.998$, $TLI = 0.989$, $RMSEA = 0.075$, $SRMR = 0.007$ เมื่อพิจารณาในระดับตัวแปร พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ การจัดการความรู้ (X2) การจัดการทัศนคติ (X4) การจัดการทักษะ (X1) และการจัดการ

ความสามารถ (X3) มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.10, 88.60, 0.884 และ 80.00 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด มีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป สามารถยอมรับได้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดของตัวแปรการจัดการทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความรู้ การจัดการความสามารถ และการจัดการทัศนคติ รายละเอียดดังภาพที่ 4.17 และตารางที่ 4.22



$\chi^2 = 2.821$, $df = 1$, $\chi^2 / df = 2.821$, $p\text{-value} = 0.093$, $CFI = 0.998$, $TLI = 0.989$, $RMSEA = 0.075$,
 $SRMR = 0.007$

ภาพที่ 4.17 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านการจัดการทุนมนุษย์

ตารางที่ 4.22

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์

การจัดการทุนมนุษย์	น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	S.E	z-test	R ²	Pc
X1 : การจัดการทักษะ	0.884	0.016	54.515**	0.782	
X2 : การจัดการความรู้	0.911	0.013	71.745**	0.830	0.993
X3 : การจัดการความสามารถ	0.800	0.024	33.541**	0.641	
X4 : การจัดการทัศนคติ	0.886	0.015	60.821**	0.785	
Chi-square = 2.821 df = 1	$\chi^2 / df = 2.821$		p-value = 0.093		Construct
CFI = 0.998 TLI = 0.989	RMSEA = 0.075		SRMR = .007		Reliability

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (z-test > 3.291)

จากตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.17 โมเดลการวัดตัวแปรการจัดการทุนมนุษย์ พบว่า การจัดการความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดเท่ากับ 0.911 รองลงมาคือ การจัดการทัศนคติ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.886 การจัดการทักษะ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.884 และน้อยที่สุดคือ การจัดการความสามารถ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.800 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E) และค่าสถิติ z-test พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าการพยากรณ์ (R²) ซึ่งเป็นค่าที่บอกอำนาจการพยากรณ์การจัดการทุนมนุษย์ (Communalities) พบว่า การจัดการความรู้ มีค่า R² มากที่สุดร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ การจัดการทัศนคติ R² เท่ากับร้อยละ 78.50 การจัดการทักษะ R² เท่ากับร้อยละ 78.20 และน้อยที่สุดคือ การจัดการความสามารถ R² เท่ากับร้อยละ 64.10

สรุปผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรการจัดการทุนมนุษย์ พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากการปรับโมเดล โดยไม่มีการตัดตัวชี้วัดใด ๆ ออกจากโมเดลการวัด ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของตัวแปรผ่านเกณฑ์ คือ มีค่ามากกว่า 0.60 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนด ได้แก่ $\chi^2 = 2.821$ df = 1 $\chi^2 / df = 2.821$ p-value = 0.093 CFI = 0.998 TLI = 0.989 RMSEA = 0.075 SRMR = .007

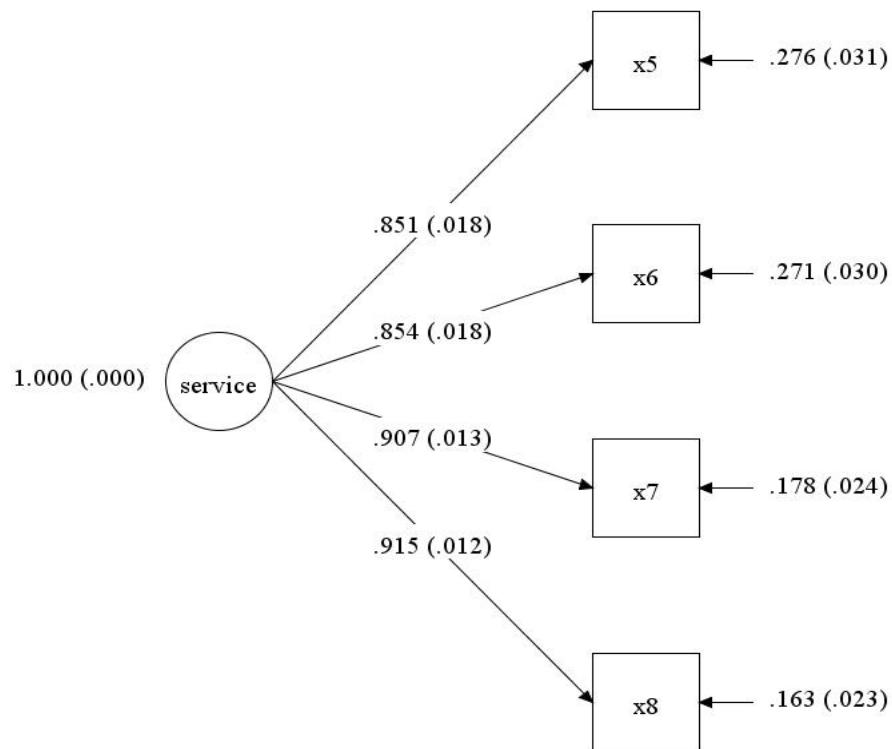
4.5.2.2 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service Business : Service)

ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Transportation Logistics Service Business : Service) ได้ค่า Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ 1073.300 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าดัชนีไกเซอร์ – เมเยอร์ - ออลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy / MSA) เท่ากับ .852 แสดงว่าธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมในระดับดีมากสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 4.916 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ส่งผลให้ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2 / df มีค่าเท่ากับ 2.458 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือต้องมีค่าไม่เกิน 5 (Bolle, 1989 Diamantopoulos and Siguaw, 2000) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.031 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR : Standardized Root Mean Squared Residual) มีค่าเท่ากับ 0.011 ถือว่าผ่านเกณฑ์ แสดงว่าอำนาจการพยากรณ์ของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) $P_c = 0.995$ มากกว่า .60

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 85.10 ถึง 91.50 และมีค่าการพยากรณ์ ด้านธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service) ได้ร้อยละ 72.40 ถึง 83.70 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability หรือ P_c) จากการคำนวณพบว่า ความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service) มีค่าเท่ากับ 0.995 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.60 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) มีค่าตามเกณฑ์ $\chi^2 = 4.916$, $df = 2$, $\chi^2 / df = 2.458$, $p\text{-value} = 0.0070$, $CFI = 0.993$, $TLI = 0.978$, $RMSEA = 0.031$, $SRMR = 0.011$ เมื่อพิจารณาในระดับตัวแปร พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ การดำเนินงาน (X8) การกระจายสินค้า (X7) การบริการลูกค้า (X6) และการขนส่ง (X5) มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 91.50, 90.70, 85.40 และ 85.10 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป สามารถยอมรับได้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดของตัวแปรธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบด้วย การขนส่ง การบริการลูกค้า การกระจายสินค้า และการดำเนินงาน รายละเอียดดังภาพที่ 4.18 และตารางที่ 4.23



$$\chi^2 = 4.916, df = 2, \chi^2 / df = 2.458, p\text{-value} = 0.070, CFI = 0.993, TLI = 0.978,$$

$$RMSEA = 0.031, SRMR = 0.011$$

ภาพที่ 4.18 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

ตารางที่ 4.23

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ การขนส่ง	น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	S.E	z-test	R ²	Pc
X5 : การขนส่ง	0.851	0.018	47.295**	0.724	
X6 : การบริการลูกค้า	0.854	0.018	48.020**	0.729	0.995
X7 : การกระจายสินค้า	0.907	0.013	69.339**	0.822	
X8 : การดำเนินงาน	0.915	0.012	73.447**	0.837	
Chi-square = 4.916	df = 2	$\chi^2 / df = 2.458$	p-value = 0.070		Construct
CFI = 0.993	TLI = 0.978	RMSEA = 0.031	RMR = 0.011		Reliability

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (z-test > 3.291)

จากตารางที่ 4.23 และภาพที่ 4.18 โมเดลการวัดตัวแปรธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พบว่า การดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดเท่ากับ 0.915 รองลงมาคือ การกระจายสินค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.907 การบริการลูกค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.854 และน้อยที่สุดคือ การขนส่ง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ ร้อยละ 0.851 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E) และค่าสถิติ Z-test พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าการพยากรณ์ (R²) ซึ่งเป็นค่าที่บอกอำนาจการพยากรณ์ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Communalities) พบว่า การดำเนินงาน มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับร้อยละ 83.70 รองลงมาคือ การกระจายสินค้า R² เท่ากับร้อยละ 82.20 ถัดมาคือ การบริการลูกค้า มีค่า R² เท่ากับร้อยละ 72.90 และน้อยที่สุดคือ การขนส่ง R² เท่ากับร้อยละ 72.40

สรุปผลการวิเคราะห์ โมเดลการวัด (Measurement Model) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากการปรับโมเดล โดยไม่มีการตัดตัวชี้วัดใด ๆ ออกจากโมเดลการวัดค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของตัวแปรผ่านเกณฑ์ คือ มีค่ามากกว่า 0.60 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนด ได้แก่ $\chi^2 = 4.916$ df = 2 $\chi^2 / df = 2.458$ p-value = 0.007 CFI = 0.993 TLI = 0.978 RMSEA = 0.031 RMR = 0.011

4.5.2.3 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage : Competitive)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage : Competitive)

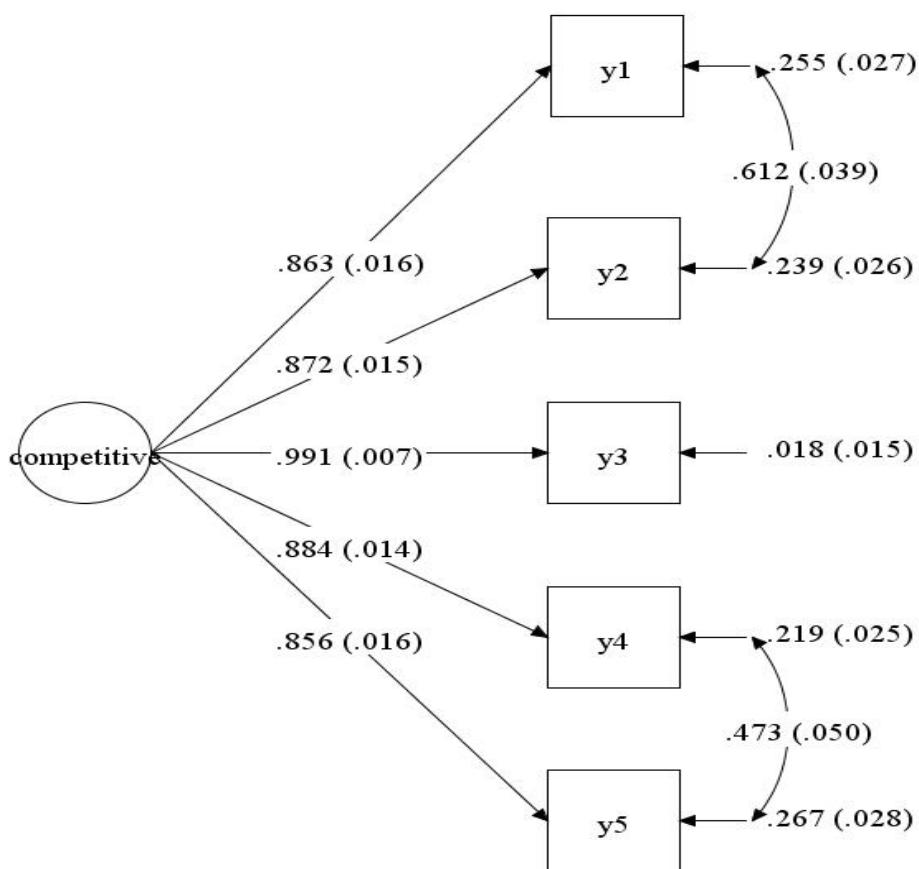
ได้ค่า Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ 1967.772 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าดัชนีไกเซอร์ – เมเยอร์ - ออลคิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy / MSA) เท่ากับ .870 แสดงว่าปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมในระดับดีมาก สามารถนำไปวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันได้

ผลการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัย ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 1.543 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 3 ส่งผลให้ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จาก สมการ χ^2 / df มีค่าเท่ากับ 0.514 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือต้องมีค่าไม่เกิน 5 (Bolle, 1989 Diamantopoulos and Siguaw, 2000) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR : Standardized Root Mean Squared Residual) มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าอำนาจการพยากรณ์ของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) $P_c = 0.996$ มากกว่า .60

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 85.60 ถึงร้อยละ 99.10 และสามารถพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive) ได้ร้อยละ 73.30 ถึงร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability หรือ P_c) จากการคำนวณพบว่า ความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive) มีค่าเท่ากับ 0.996 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.60 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) มีค่าเท่ากับ 0.983 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่ตรวจสอบ ซึ่งมีค่า $\chi^2 = 1.543$, $df = 3$, $\chi^2 / df = 0.514$, $p\text{-value} = 0.6723$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.000$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$ เมื่อพิจารณา ในระดับตัวแปร พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Y3) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.10 รองลงมา ได้แก่ บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Y4) มีค่าเท่ากับร้อยละ 88.40 เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2) มีค่าเท่ากับร้อยละ 87.20 เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1) มีค่า

เท่ากับร้อยละ 86.30 และบทบาทรัฐบาล (Y5) มีค่าเท่ากับร้อยละ 85.60 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป สามารถยอมรับได้

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดของตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย เงื่อนไขปัจจัยการผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และบทบาทรัฐบาล รายละเอียดดังภาพที่ 4.19 และตารางที่ 4.24



$\chi^2 = 1.543$, $df = 3$, $\chi^2 / df = 0.514$, $p\text{-value} = 0.672$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.000$,
 $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$

ภาพที่ 4.19 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	S.E	z-test	R ²	Pc
Y1 : เงื่อนไขปัจจัยการผลิต	0.863	0.016	54.446**	0.745	
Y2 : เงื่อนไขด้านอุปสงค์	0.872	0.015	58.650**	0.761	
Y3 : อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและ สนับสนุน	0.991	0.007	133.081**	0.982	0.996
Y4 : บริบทของการแข่งขันและ กลยุทธ์	0.884	0.014	62.679**	0.781	
Y5 : บทบาทรัฐบาล	0.856	0.016	52.682**	0.733	
Chi-square = 1.543	df = 3	$\chi^2 / df = 0.514$	p-value = 0.072	Construct	
GFI = 1.000	TLI = 1.000	RMSEA = .000	RMR = .003	Reliability	

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (z-test > 3.291)

จากตารางที่ 4.24 และภาพที่ 4.19 โมเดลการวัดตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง พบว่า อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุนมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากที่สุดเท่ากับ 0.991 รองลงมาคือ บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับร้อยละ 0.884 เงื่อนไขด้านอุปสงค์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.872 เงื่อนไขปัจจัยการผลิต มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.863 และน้อยที่สุดคือ บทบาทรัฐบาล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.856 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E) และค่าสถิติ z-test พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าการพยากรณ์ (R²) ซึ่งเป็นค่าที่บอกอำนาจการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Communalities) พบว่า อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ R² เท่ากับร้อยละ 88.40 ถัดมาคือ เงื่อนไขด้านอุปสงค์ มีค่า R² เท่ากับร้อยละ 87.20 เงื่อนไขปัจจัยการผลิต มีค่า R² เท่ากับร้อยละ 86.30 และน้อยที่สุดคือ บทบาทรัฐบาล R² เท่ากับร้อยละ 85.60

สรุปผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากการปรับโมเดล โดยไม่มีการตัดตัวชี้วัดใด ๆ ออกจากโมเดลการวัด ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของตัวแปรผ่านเกณฑ์ คือ มีค่ามากกว่า 0.60 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนด ได้แก่ $\chi^2 = 1.543$ $df = 3$ $\chi^2 / df = 0.514$ $p\text{-value} = 0.672$ $GFI = 1.000$ $TLI = 1.000$ $RMSEA = .000$ $RMR = .003$

4.5.3 การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

4.5.3.1 น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หากค่าของน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าสูง แสดงว่ามีจุดศูนย์รวมร่วมกันสูง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่ามากกว่า 0.3

4.5.3.2 ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป กำหนดได้จากสมการ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 53-59)

$$P_c = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum (\theta)} \quad (4-1)$$

P_c = ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability)

λ = น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) หรือก็คือค่า

Lambda-X หรือ Lambda-Y

θ = ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ S.E

\sum = ผลรวม

สรุปภาพรวมการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ควรผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างควรมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คือมีค่า 0.991, 0.884, 0.872, 863 และ 0.856 ตามลำดับ สามารถยอมรับได้เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (P_c) และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับ (สุภมาส อังสุ โขติและคณะ, 2554) รายละเอียดของน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (P_c) แสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์

ตัวแปรแฝง (Variable)	ตัวแปรสังเกตได้ (Items)	น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	ความแปรปรวนร่วม (Theta-Delta)	P_c
1. การจัดการ ทุนมนุษย์ (Human)	X1	0.884	0.016	0.993
	X2	0.911	0.013	
	X3	0.800	0.024	
	X4	0.886	0.015	
2. ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การ ขนส่ง (Service)	X5	0.851	0.018	0.995
	X6	0.854	0.018	
	X7	0.907	0.013	
	X8	0.915	0.012	
3. ความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน (Competitive)	Y1	0.863	0.016	0.996
	Y3	0.872	0.015	
	Y3	0.991	0.007	
	Y4	0.884	0.014	
	Y5	0.856	0.016	

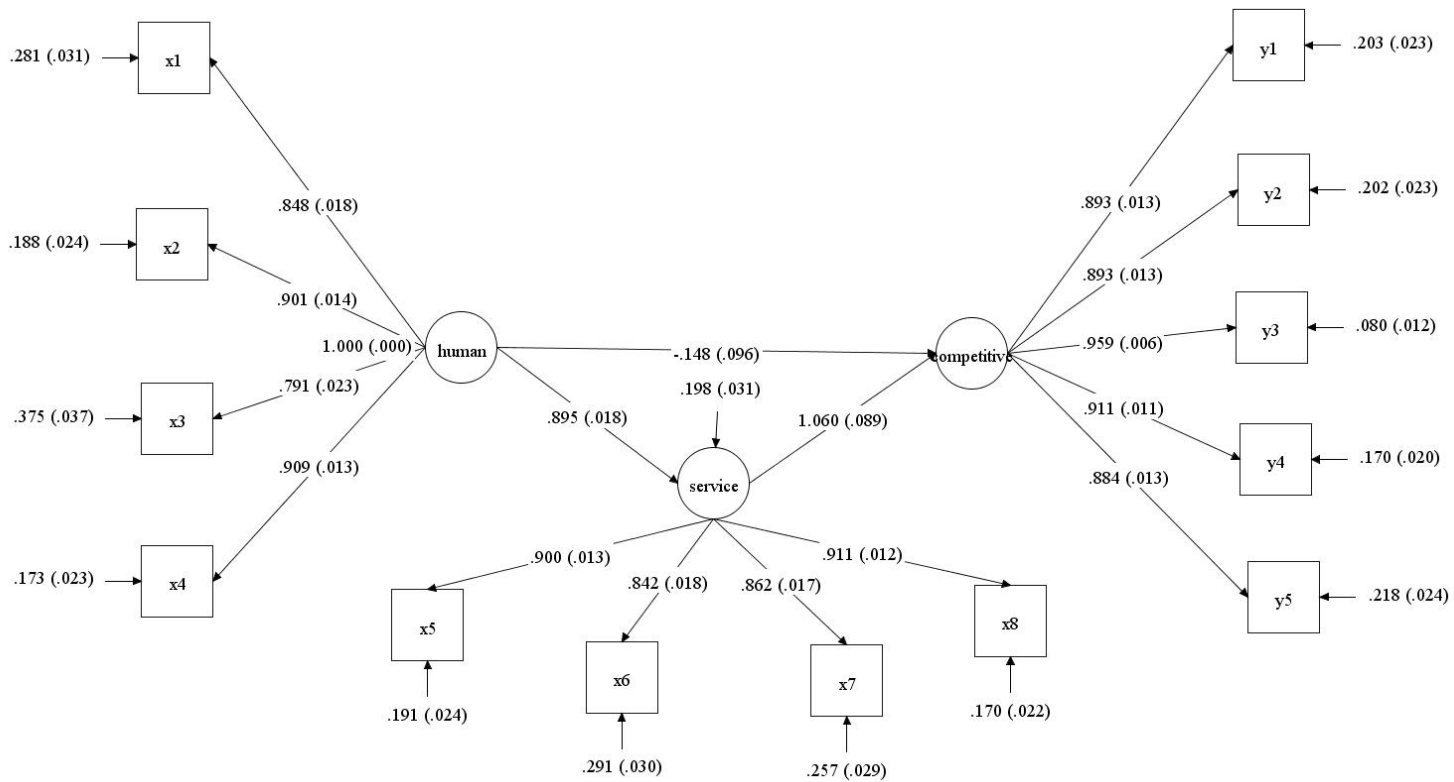
4.6 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลและการทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมทางสถิติ Mplus เพื่อพัฒนาโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

การวิเคราะห์เส้นทางของโมเดลเชิงสาเหตุของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ประกอบด้วย การจัดการทุนมนุษย์ เป็นตัวแปรแฝงภายนอก อันได้แก่ การจัดการทักษะ การจัดการความรู้ การจัดการความสามารถ และการจัดการทัศนคติ เป็นตัวแปรสาเหตุ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย การขนส่ง การบริการลูกค้า การ

กระจายสินค้า การดำเนินงาน และตัวแปรแฝงภายใต้เปรียบเทียบการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ในประเทศไทย ประกอบด้วย เงื่อนไขปัจจัยการผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ และบทบาทรัฐบาล โดยมีการวิเคราะห์ออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกเป็นการนำเสนอโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมา จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเพื่อสร้างโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย หรือโมเดล สมมติฐาน (Hypothesized Model) และโมเดลที่สองเป็นโมเดลที่ได้จากการปรับ (Modified Model)

4.6.1 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างตาม สมมติฐานแสดงโมเดลตั้งต้นของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์เส้นทางโมเดลเชิงสาเหตุตามโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้าง ตามสมมติฐาน โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย รายละเอียดแสดงไว้ในภาพที่ 4.20 และตารางที่ 4.26



$\chi^2 = 563.834$, $df = 62$, $\chi^2 / df = 9.094$, $p\text{-value} = 0.000$, $CFI = 0.903$, $TLI = 0.878$, $RMSEA = 0.159$, $SRMR = 0.041$

ภาพที่ 4.20 รูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย (Hypothesized Structural Equation Model)

ตารางที่ 4.26

ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ตัวแปรแฝง	ค่า อิทธิพล (Size Effect)	S.E	z-test	ตัว แปร สังเกต ได้	ค่า น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	S.E	z-test	R ²
1. การจัดการ ทุนมนุษย์ (Human)	0.148	0.096	1.543	X1	0.848	0.018	23.489**	0.719
				X2	0.901	0.014	66.539**	0.812
				X3	0.791	0.023	34.203**	0.625
				X4	0.909	0.013	72.333**	0.827
2. ธุรกิจให้ บริการ โลจิสติกส์ การขนส่ง (Service)	1.060	0.089	11.891	X5	0.900	0.013	67.930**	0.809
				X6	0.842	0.018	47.239**	0.709
				X7	0.862	0.017	51.486**	0.743
				X8	0.911	0.012	76.554**	0.830
3. ความ ได้เปรียบ ทางการ แข่งขัน (Competitive)	-	-	-	Y1	0.893	0.013	70.382**	0.797
				Y2	0.893	0.013	70.675**	0.798
				Y3	0.959	0.006	157.781**	0.920
				Y4	0.911	0.011	84.250**	0.830
				Y5	0.884	0.013	65.869**	0.782

**หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($z - test > 3.291$)

จากตารางที่ 4.26 และที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย พบว่ากรอบแนวความคิดที่สร้างตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าปฏิเสหสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก

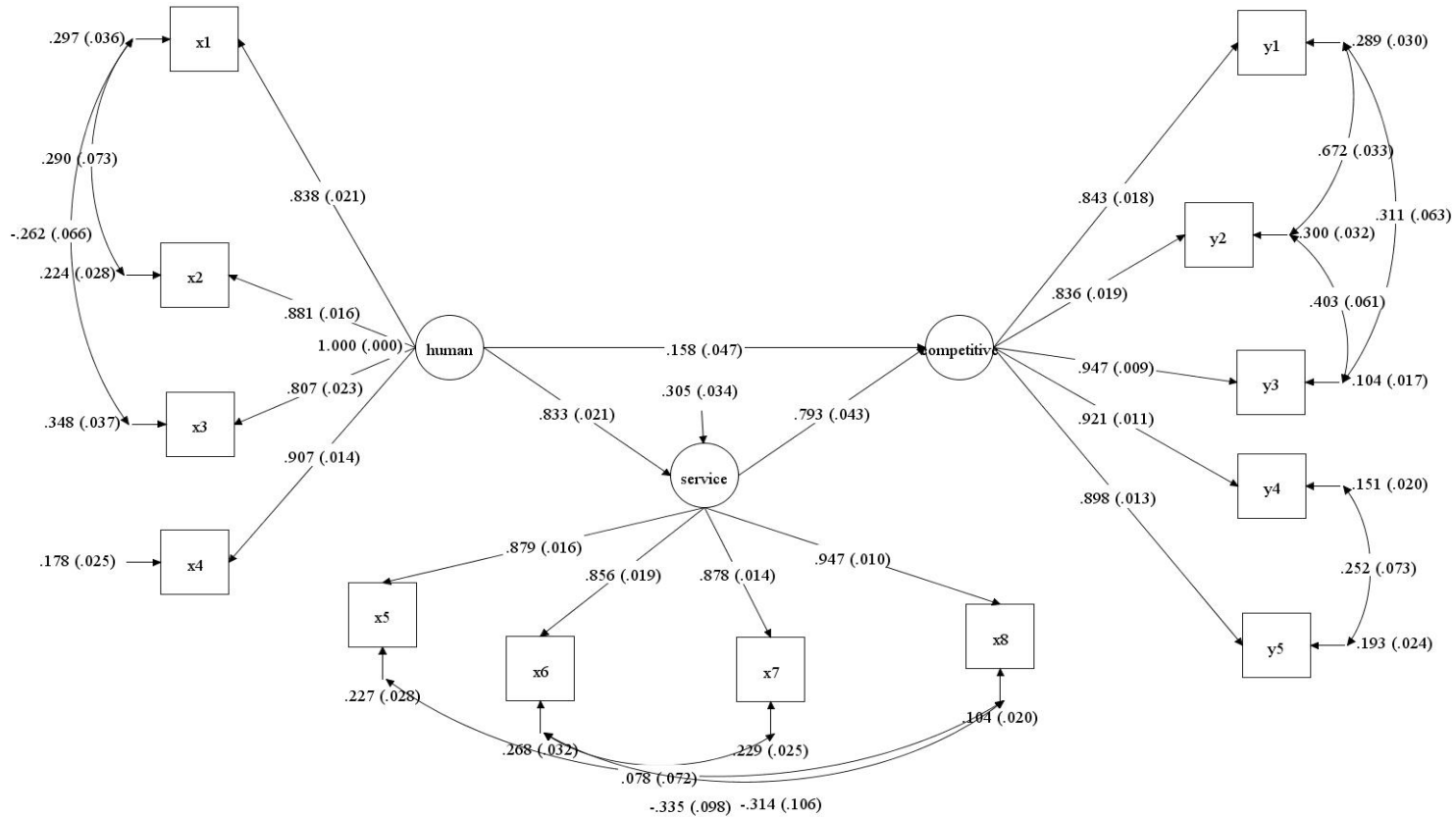
ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 563.834 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 62 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.0000 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 9.094 CFI มีค่าเท่ากับ 0.903 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.9) TLI มีค่าเท่ากับ 0.878 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.9) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.159 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.05) และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR : Standardized Root Mean Squared Residual) มีค่าเท่ากับ 0.041 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05) (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554, น. 29)

กล่าวโดยสรุป ผลการวิเคราะห์กรอบแนวความคิดที่สร้างตามสมมติฐานต้องมีการปรับโมเดลโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผู้วิจัยทำการปรับโมเดลเพื่อให้กรอบแนวความคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.6.2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุตามโมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับโมเดลแสดงโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ได้แก่ ตัวแปรสาเหตุ คือ การจัดการทุนมนุษย์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เป็นตัวแปรสาเหตุ โดยมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นตัวแปรแฝงภายใน

การปรับโมเดลเพื่อให้โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อน (Error Variance) มีความสัมพันธ์กันได้ตามความเป็นจริง ค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้โมเดลทั้งหมด จำนวน 18 ครั้ง และผลหลังการปรับโมเดลแสดงดังภาพที่ 4.21 และตารางที่ 4.27



$\chi^2 = 66.427$, $df = 45$, $\chi^2 / df = 1.476$, $p\text{-value} = 0.072$, $CFI = 0.996$, $TLI = 0.993$, $RMSEA = 0.039$, $SRMR = 0.018$

ภาพที่ 4.21 รูปแบบ โครงสร้างตามสมมติฐานหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ
โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย (Hypothesized Structural Equation Model)

ตารางที่ 4.27

ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Structural Equation Model)

ตัวแปรแฝง	ค่า อิทธิพล (Size Effect)	S.E	z-test	ตัว แปร สังเกต ได้	ค่า น้ำหนัก องค์ประกอบ (λ)	S.E	z-test	R ²
1. การจัดการ ทุนมนุษย์ (Human)	0.158	0.47	3.345	X1	0.838	0.021	39.307**	0.703
				X2	0.881	0.016	54.680**	0.776
				X3	0.807	0.023	35.604**	0.652
				X4	0.907	0.014	66.713**	0.822
2. ธุรกิจให้ บริการโลจิสติกส์ การขนส่ง (Service)	0.793	0.43	18.363	X5	0.879	0.016	55.198**	0.773
				X6	0.856	0.019	45.840**	0.732
				X7	0.878	0.014	60.623**	0.771
				X8	0.947	0.010	91.775**	0.896
3. ความ ได้เปรียบ ทางการแข่งขัน (Competitive)	-	-	-	Y1	0.843	0.018	47.036**	0.711
				Y2	0.836	0.019	44.328**	0.700
				Y3	0.947	0.009	107.473**	0.896
				Y4	0.921	0.011	83.314**	0.849
				Y5	0.898	0.013	67.242**	0.807

**หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($z - test > 3.291$)

จากตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โมเดลสมการ โครงสร้าง หลังการปรับสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 66.427 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 45 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value$) มีค่าเท่ากับ 0.050 ค่า

ไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 1.476 (ตามมาตรฐาน ควรมีค่าไม่เกิน 2.0 หรือ น้อยกว่า 5 กรณีโมเดลซับซ้อน CFI มีค่าเท่ากับ 0.996 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.9) TLI มีค่าเท่ากับ 0.993 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.9) เมื่อพิจารณาค่าความสอดคล้องจากค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.039 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรืออยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.08) (สุนทรพจน์ ดำรงพานิช, 2555, น. 33) และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR : Standardized Root Mean Squared Residual) มีค่าเท่ากับ 0.018 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.08) (สุนทรพจน์ ดำรงพานิช, 2555, น. 33)

ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลตามโมเดลสมการ โครงสร้าง โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย นำเสนอเป็นสองส่วนคือ 1) โมเดลการวัดซึ่งประกอบด้วยเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน 2) เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรแฝงภายใน ผลการวิเคราะห์แสดงดังจากรายที่ 4.27 และภาพที่ 4.21

1) ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (measurement model) ใน โมเดลสมการ โครงสร้างหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายในความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Competitive) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งได้ดีที่สุด คือ อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Y3) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.947 รองลงมาได้แก่ บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Y4) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.921 บทบาทรัฐบาล (Y5) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.898 เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.843 และค่าน้อยที่สุดคือ เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.836

2) ผลการวิเคราะห์ในส่วนของโมเดลสมการ โครงสร้างหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรแฝงภายในพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายในประกอบด้วย ตัวแปรการจัดการทุนมนุษย์ (Human) ด้านการจัดการทัศนคติ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุดเท่ากับ 0.907 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือ ด้านการจัดการความรู้ (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.881 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการจัดการทักษะ (X1)

มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.838 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 น้อยที่สุดคือ ด้านการจัดการความสามารถ (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.807 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง (Service) ด้านการดำเนินงาน (X8) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด เท่ากับ 0.947 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือ ด้านการขนส่ง (X5)) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.879 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการกระจายสินค้า (X7) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.878 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการลูกค้า (X6)) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.856 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

4.6.3 การเปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างโมเดลที่สร้างตามสมมติฐาน (Hypothesized Model) และโมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model)

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ทั้งสองโมเดลมาเปรียบเทียบกัน พบว่า หลังจากการปรับโมเดลตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมทางสถิติ Mplus ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อน (Error Variance) มีความสัมพันธ์กันได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ส่งผลทำให้โมเดลที่ได้รับการปรับเปลี่ยนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างโมเดลที่สร้างตามสมมติฐาน (Hypothesized Model) และ โมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model)

Test Statistics	Hypothesized Model (ก่อนปรับโมเดล)	Modified Model (หลังปรับโมเดล)	เกณฑ์มาตรฐาน
Chi-square (χ^2)	563.834	66.427	-
df	62	45	-
p-value	0.000	0.072	มากกว่า 0.05
χ^2 / df	9.094	1.476	น้อยกว่า 2.0 หรือน้อยกว่า 5 (กรณีโมเดลซับซ้อน)
TLI	0.878	0.993	มากกว่า 0.90
CFI	0.903	0.996	มากกว่า 0.90
RMSEA	0.159	0.039	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.08 ถึง 1.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

Test Statistics	Hypothesized Model (ก่อนปรับโมเดล)	Modified Model (หลังปรับโมเดล)	เกณฑ์มาตรฐาน
SRMR	0.041	0.018	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.05 ถึง 0.08

จากตารางที่ 4.28 เป็นการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์โมเดลที่สร้างจากสมมติฐาน และโมเดลที่ปรับใหม่ แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีค่าสถิติ 2 กลุ่ม คือกลุ่มแรกเป็นค่าสถิติที่ลดลง ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ค่าองศาอิสระ (df) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ SRMR (Standardized Root Mean Squared Residual) และกลุ่มที่สองเป็นค่าสถิติที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ p-value, CFI, และ TLI

ผลการเปรียบเทียบค่าสถิติในกลุ่มแรกที่ลดลง ได้แก่ ค่า χ^2 ก่อนการปรับโมเดลมีค่า 563.834 และการปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 66.427 ค่า df ก่อนปรับโมเดลมีค่า 62 และหลังการปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 45 ค่า χ^2 / df ก่อนปรับโมเดลมีค่า 9.094 และหลังการปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 1.476 ค่า RMSEA ก่อนการปรับโมเดลมีค่าเป็น 0.159 และหลังการปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 0.039 ค่า SRMR ก่อนการปรับโมเดลมีค่าเป็น 0.041 และหลังการปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 0.018

ค่าสถิติในกลุ่มที่สองที่เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ p-value ค่าก่อนการปรับโมเดลมีค่า 0.000 และหลังการปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.050 ค่า CFI ก่อนการปรับโมเดลมีค่า 0.903 และหลังการปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.996 และค่า TLI ก่อนการปรับโมเดลมีค่า 0.878 และหลังการปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.993 โดยสรุปภาพรวมของโมเดลหลังจากได้รับการปรับใหม่แล้ว มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น และผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นในการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ใช้โมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model) ในการอธิบาย

ผลการทดสอบสมมติฐานจากโมเดลที่ปรับแล้ว โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ

ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ดังแสดง ตารางที่ 4.29-4.30

ตารางที่ 4.29

อิทธิพลทางตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง Direct effect	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (SE)
การจัดการทุนมนุษย์ (Human)	0.158	0.047
ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service)	.793	0.043
Chi-square = 66.427 df = 45 $\chi^2 / df = 1.476$ p – value = 0.050		
CFI = 0.996 TLI = 0.993 RMSEA = 0.039 SRMR = 0.018		

ตารางที่ 4.30

สรุปความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ โมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ตัวแปรสาเหตุ (Effect)	อิทธิพล ทางตรง (DE)	อิทธิพล ทางอ้อม (IE)	อิทธิพล รวม (TE)
การจัดการทุนมนุษย์ (Human) → ความได้เปรียบทางการ แข่งขัน (Competitive)	0.158	-	0.158
ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service) → ความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive)	0.793	-	0.793
การจัดการทุนมนุษย์ (Human) → ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การขนส่ง (Service)	0.833	-	0.883
การจัดการทุนมนุษย์ (Human) → ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การ ขนส่ง (Service) → ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive)	0.158	0.661	0.819

4.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.29 และตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลในภาพรวมของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย อิทธิพลทางตรงของเส้นอิทธิพลระหว่างการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดการทักษะ การจัดการความรู้ การจัดการความสามารถ และการจัดการทัศนคติ มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยผ่านเส้นทางธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

ภาพรวมของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย อิทธิพลทางตรงของเส้นอิทธิพลระหว่างธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง ประกอบไปด้วย การขนส่ง การบริการลูกค้า การกระจายสินค้า และการดำเนินงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทาง นำมาทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.21 พบว่า การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.158 การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.833 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.21 พบว่า ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.793 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยผ่านเส้นทางด้านธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

ผลจากการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.21 พบว่า การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยผ่านเส้นทางด้านธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.661 ดังนั้นผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.31

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

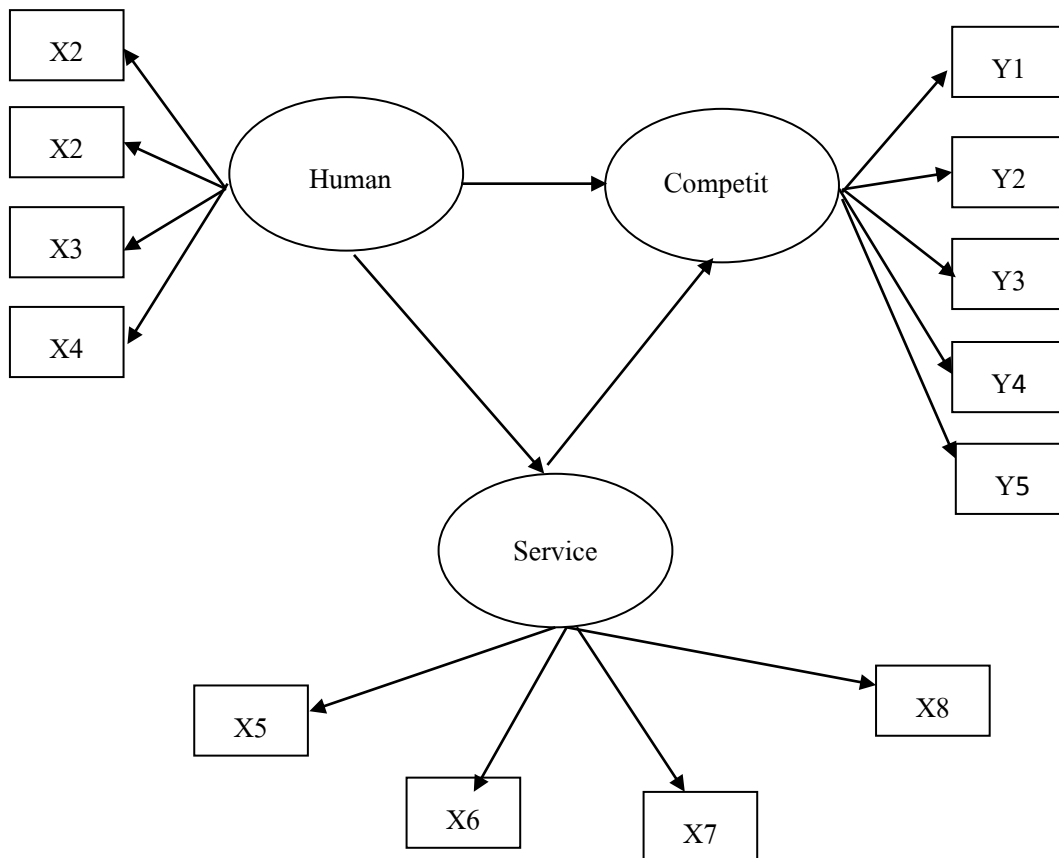
	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2	ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
H3	การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยผ่านเส้นทางธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.6.5 สมมติฐานเชิงทฤษฎีของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโมเดลการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

จากแนวคิดเชิงทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย โมเดลสมการโครงสร้างระหว่าง การจัดการทุนมนุษย์ (Human) ประกอบด้วย 1) การจัดการทักษะ (X1) 2) การจัดการความรู้ (X2) 3) การจัดการ

ความสามารถ (X3) และ 4) การจัดการทัศนคติ (X4) ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง (Service) ประกอบด้วย 1) การขนส่ง (X5) 2) การบริการลูกค้า (X6) 3) การกระจายสินค้า (X7) และ 4) การดำเนินงาน (X8) และ 5) ซึ่งเป็นตัวแปรสาเหตุ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive) ประกอบด้วย 1) เงื่อนไขปัจจัยการผลิต (Y1) 2) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Y2) อุตสาหกรรมเกี่ยวข้องและสนับสนุน (Y3) 4) บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ (Y4) และ 5) บทบาทรัฐบาล (Y5) 6) โมเดลสมการโครงสร้างแสดงไว้ในภาพที่ 4.22 โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพดังกล่าว มีความหมาย ดังนี้

- หมายถึง ตัวแปรแฝง (Latent Variables)
- หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables)
- หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยจากตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผล



ภาพที่ 4.22 โมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจ ให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย การจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 (H1) การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

การจัดการทุนมนุษย์ คือ การพัฒนาองค์ประกอบที่มีอยู่ในทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถวัดในรูปของผลตอบแทนเช่นเดียวกับสินทรัพย์หรือทุนประเภทอื่นๆ และสามารถทำให้องค์กรมีความโดดเด่นและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554, น. 119) องค์กรต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการสร้างสมรรถนะความสามารถ (Competency) ของคนในองค์กร จะช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับในระดับสากล (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2556, น. 104) ในการใช้ประโยชน์ทุนมนุษย์หรือการบริหารบุคลากร คือกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน กำลังคน การจัดคนให้เข้ากับตำแหน่ง (วิรัช นิภาวรรณ, 2560, น. 9)

สมมติฐานที่ 2 (H2) ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย

ธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เป็นกระบวนการในการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วนและสินค้า คงคลัง ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่าง ๆ และยังเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลไปทั่วองค์กรและช่องทาง การตลาดในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งสามารถเพิ่มกำไรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้การควบคุมต้นทุน ที่มีประสิทธิภาพ (ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, น. 14) และส่วนหนึ่งของกระบวนการซัพพลายเชนที่เป็นแผนการปฏิบัติตามแผน การควบคุมการเคลื่อนย้าย เก็บรักษาสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นจนถึงผู้บริโภคเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนิยามพบว่าโลจิสติกส์การขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของซัพพลายเชนที่มีอยู่ในทุกชั้นของซัพพลายเชน ตั้งแต่ผู้ผลิต วัตถุดิบรายแรกจนถึงผู้บริโภค ในทุก ชั้นตอนซัพพลายเชน ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องจัดการโลจิสติกส์การขนส่งให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย ประสิทธิภาพคือมีต้นทุนต่ำสุดและประสิทธิผล คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจ (ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2554, น. 27)

สมมติฐานที่ 3 (H3) การจัดการทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งในประเทศไทย โดยผ่านเส้นทางธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง

การจัดการทุนมนุษย์ เป็นการจัดการใน ด้านการจัดการทักษะ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความสามารถ และด้านการจัดการทัศนคติ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้แสดงออกถึงศักยภาพสูงสุดในการดำเนินงานของตนเอง ด้วยกระบวนการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การแข่งขันที่ใช้ให้แก่บุคลากร รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรทั้งที่อยู่ในตัวบุคคลและเอกสารนำมาพัฒนาและจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้โดยง่ายและสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และส่งผลให้งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น (ไพรินทร์ ยศเลิศ, 2552, น. 5) องค์กรจำเป็นต้องทราบถึงสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน แล้วใช้การจัดการทุนมนุษย์เป็นกลยุทธ์หนึ่งประกอบขึ้นจากทฤษฎีด้านทุนมนุษย์วิสัยทัศน์ด้านทุนมนุษย์และองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ทฤษฎีด้านทุนมนุษย์จะอธิบายถึงสาเหตุและผลของการสร้างคุณค่าที่เกิด จากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยมีวิสัยทัศน์ด้านทุนมนุษย์เป็นพิมพ์เขียวของความสำเร็จ ทั้งนี้การที่องค์กรจะบรรลุถึงวิสัยทัศน์ด้านทุนมนุษย์ได้นั้นจะต้องขับเคลื่อนผ่านองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วย ทีมบริหารที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำที่ขับเคลื่อนผลลัพธ์ตำแหน่งงานหลักที่มีความเป็นเลิศและผลการปฏิบัติงานของแรงงาน (ฉวีวุฒิ โรจน์นิจฤติกุล, 2554, น. 2)

4.7 ยืนยันรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง โดยสรุปการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ยืนยันรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยันรูปแบบ Sackrace โดยมี (1) ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 9 คน (2) ลูกค้ามาใช้บริการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 10 คน (3) พนักงาน จำนวน 12 คน (4) นักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและนักสถิติ จำนวน 19 คน รวมผู้ร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทั้งสิ้นจำนวน 50 คน มาร่วมยืนยันรูปแบบ Sackrace ในงานวิจัยเรื่องการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย สรุปได้ว่า

Sackrace หมายถึง การจัดการทักษะ การจัดการความสามารถ การขนส่ง การจัดการความรู้ การกระจายสินค้า การจัดการทัศนคติ การบริการลูกค้า และการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละส่วนนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการทุนมนุษย์ เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันต่อธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งที่สามารถให้บริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

ดังนั้น ในคำว่า SACKRACE มาจาก

S = การจัดการทักษะ (Skills Management)

A = การจัดการทัศนคติ (Attitude Management)

C = การขนส่ง (Centers Distribution)

K = การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

R = การกระจายสินค้า (Retailers or Customers)

A = การจัดการความสามารถ (Abilities Management)

C = การบริการลูกค้า (Customer Service)

E = การดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers)

ซึ่งสรุปได้ดังนี้

S = การจัดการทักษะ (Skills Management) หมายถึง ธุรกิจมีการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญในงานให้กับพนักงาน มีระบบสร้างมาตรฐานการทำงานและคุณภาพของงานด้วยการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน และการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเป็นสากลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

A = การจัดการทัศนคติ (Attitude Management) หมายถึง พนักงานมีความเป็นมืออาชีพมีใจรักการให้บริการ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีการสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ต่องานองค์กร มีจริยธรรมต่อลูกค้า และจงรักภักดีต่อองค์กร

C = การขนส่ง (Centers Distribution) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด สามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

K = การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง ธุรกิจมีส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ มีการแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

R = การกระจายสินค้า (Retailers or Customers) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการของลูกค้า มีเส้นทางในการขนส่งสินค้าอยู่ในพื้นที่ที่มีความ

ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และมีความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์การขนส่งให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

A = การจัดการความสามารถ (Abilities Management) หมายถึง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการตรวจสอบและติดตาม GPS ระบบบริหารคลังสินค้า

C = การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง ธุรกิจมีการบริการที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า มีบริการที่มีคุณภาพการให้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือได้ ดังนั้นธุรกิจให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วทันใจ และประทับใจ จะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

E = การดำเนินงาน (Estimation and Manufacturers) หมายถึง ธุรกิจมีความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า มีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้

รายละเอียดการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อการยืนยันรูปแบบการวิจัย เป็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามผลการวิจัย ซึ่งได้แก่ กำหนดรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 50 คน ได้แก่
 - 1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 9 คน
 - 1.2 ลูกค้า ผู้มาใช้บริการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 10 คน
 - 1.3 พนักงาน จำนวน 12 คน
 - 1.4 นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และนักสถิติ จำนวน 19 คน
2. กำหนดระยะเวลา (วัน เดือน ปี) ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกำหนดวันที่วันอาทิตย์ที่ 9 ธันวาคม 2561 ณ ห้องเบญจพร โรงแรมริมปาว อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เวลา 8.30 - 12.00 น.
3. ขอความอนุเคราะห์คณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในการออกหนังสือเชิญประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 50 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 9 คน

ลูกค้า ผู้มาใช้บริการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์การขนส่ง จำนวน 10 คน พนักงาน จำนวน 12 คน
นักวิชาการ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 18 คน นักสถิติ 1 คน

4. ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อยืนยัน (MODEL : SACKRACE)
5. สรุป MODEL : SACKRACE จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

