

การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้
ทักษะ และทัศนคติในประเทศไทย

Human Capital Development in The International Logistics Business
through Knowledge, Skills and Attitudes in Thailand

กัญญา จิตต์ช่อม

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

E-mail: k_jittchoom@hotmail.com

สรณ โภชนจันทร์

อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

E-mail: sarana.p@siu.ac.th

เอกศิริ นิยมศิลป์

อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

E-mail: eksiri.n@siu.ac.th

Kanya Jittchoom

Student, Business Administration Program,

School of Management, Shinawatra University

Sarana Pochanachang

Lecturer, Business Administration Program,

School of Management, Shinawatra University

Eksiri Niyomsilp

Lecturer, Business Administration Program,

School of Management, Shinawatra University

รับเข้า: 6 มิถุนายน 2563 แก้ไข: 29 มิถุนายน 2563 ตอรับ: 18 กรกฎาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้ทักษะ และทัศนคติในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจำนวน 400 คน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณในการทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ และ

ตัวแปรตาม ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเป็นแบบกึ่งโครงสร้างแบบ
ปลายเปิด จากกลุ่มผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ และ
บุคลากรในภาครัฐ จำนวน 21 ราย

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้ ทักษะ และ
ทัศนคติ อันได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นไปในทิศทาง
เดียวกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในธุรกิจนี้ โดยฝ่ายบริหารได้รับทราบ และให้ความสำคัญ
ในการวางแผนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ของบริษัทและ
ความคาดหวังของพนักงานในเรื่องหลักอยู่แล้ว เนื่องจากแนวโน้มและทิศทางของการตลาดและ
อุตสาหกรรมนี้ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลทำให้ฝ่ายบริหารต้องปรับนโยบายการพัฒนาทุนมนุษย์ให้
ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากร ทุนมนุษย์ โลจิสติกส์ องค์ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ

Abstract

The purpose of this research is to study the development of human capital in the international logistics business through knowledge, skills and attitudes in Thailand by using a questionnaire to collect data from 400 employees of international logistics companies and use One-Way ANOVA and Multiple regression analysis to test the influence between variables. Qualitative research, an in-depth interview which is a semi-structured from the management session of 21 personnel's group or the relevant persons of the international logistics company including government sector, was used to support the quantitative approach.

The results of the quantitative research results showed insight into human capital development in the international logistics business through knowledge, skills and attitudes, namely knowledge factors, skill factor and attitude factors which are in the same direction as in-depth interviews with executives that the management are already aware of and focus on planning to develop human capital to meet the company objectives and expectations of employees. Due to the trend and direction of this industry including government policies, the management has to constantly adjust the human capital development policies and always respond to the technological changes.

Keywords: human resource development, personnel, human capital, logistics, knowledge, skills, attitudes

บทนำ

ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของแต่ละประเทศนั้น หลายประเทศจำเป็นต้องพึ่งพารายได้จากการทำธุรกิจระหว่างประเทศเป็นหลัก และในการทำธุรกิจระหว่างประเทศซึ่งส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าหลากหลายชนิด การทำกิจกรรมด้านการนำเข้าส่งออกให้มีประสิทธิภาพมีผลอย่างมากต่อต้นทุนการดำเนินงาน และต้นทุนด้านการตลาดของผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ปัจจัยสำคัญซึ่งนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านที่กล่าวมาเกี่ยวข้องอย่างมากกับการบริหารจัดการทางด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกลไกและเป็นตัวแปรที่สำคัญในการให้บริการของอุตสาหกรรมธุรกิจระหว่างประเทศ

ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจใด ๆ บุคคลในฐานะที่เป็นปัจจัยหลักในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ในปัจจุบันมีการให้ความสำคัญของบุคคลที่ทำงานในองค์กรตามชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป นับตั้งแต่ บุคลากร (personnel) ทรัพยากรมนุษย์ (human resource) ตลอดถึง ทุนมนุษย์ (human capital) บุคคลจะทำงานอยู่ในขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งในด้านการผลิตสินค้า การจัดส่ง การคัดกรอง การเงิน การบัญชี การขาย และอีกมากมายหลายงานที่ไม่ได้กล่าวถึง สรุปได้ว่าบุคคลเป็นผู้ทำงานและเป็นปัจจัยหลักในกระบวนการทำงานของธุรกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในสองทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการกล่าวถึงคำว่าโลจิสติกส์กันอย่างแพร่หลายคำว่า โลจิสติกส์ (logistics) เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส คือ คำว่า Logistique ที่มีรากศัพท์มาจากคำว่า โลเชอร์ (Logger) ที่หมายถึง การเก็บ คำนี้มีจุดเริ่มต้นมาจากการขนส่งสินค้าทางการทหาร ซึ่งโดยทั่วไปเรียกว่าการส่งกำลังบำรุง ประกอบด้วย เสบียงอาหาร อาวุธ และกำลังพล เพื่อสนับสนุนการรบ หรืออธิบายอีกแบบว่า เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ สิ่งของหรือบุคคลจากอีกที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อาจมีการจัดเก็บระยะเวลาหรือระยะเวลาชั่วคราว เช่น เอกสาร อาวุธ สินค้าสำเร็จรูป วัสดุดิบ และอื่น ๆ พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นศาสตร์เกี่ยวกับสาขาวิทยาการและการปฏิบัติการทางการทหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา การจัดส่ง การเก็บรักษา การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และการรักษาอภิมณฑลบุคลากร พร้อมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ให้ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กันด้วย

จากรายงานการศึกษาโครงการศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทย 2561 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561) พบว่า ธุรกิจบริการโลจิสติกส์คิดเป็นร้อยละ 3.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) มีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2560 จำนวนรวมกันประมาณ 300,000 ล้านบาท ในประเทศไทยผู้ประกอบการ

ธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในปัจจุบันมีความหลากหลาย โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ๆ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการขนส่งทางบก/ขนส่งทางน้ำ/ขนส่งทางอากาศ และตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และคลังสินค้า ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวนกว่า 10,000 บริษัท และกว่าร้อยละ 80 เป็น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท ธุรกิจรับจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ (freight forwarder) ในปี พ.ศ.2561 มีมูลค่า 58,000-57,700 ล้านบาท ขยายตัวชะลอเล็กน้อยที่ร้อยละ 0.5-2.1 จากปีที่ผ่านมา ซึ่งมีมูลค่า 57,700 ล้านบาท ตามทิศทางการส่งออกของไทยที่เติบโตอย่างชะลอลงเล็กน้อยจากฐานที่สูงของปีที่ผ่านมา และทำธุรกิจแบบดั้งเดิม บริหารงานแบบครอบครัว และส่วนใหญ่ให้บริการด้านโลจิสติกส์เท่านั้น

ภาครัฐของไทยก็ไม่ได้นิ่งเฉยต่อการให้ความสำคัญของระบบโลจิสติกส์ โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) มีเป้าหมายสำคัญด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานที่มุ่งสู่นาคตของประเทศในปี พ.ศ.2579 ให้สัมฤทธิ์ผลโดยการยกระดับทุนมนุษย์โลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเดิม และอุตสาหกรรมอนาคตให้เป็นฐานสร้างรายได้ใหม่ของประเทศโดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการโลจิสติกส์ภาคการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ให้สามารถกระจายฐานการบริการและการลงทุนที่เชื่อมโยงในอาเซียนอย่างมีเสถียรภาพ สนับสนุนการแข่งขันบนฐานการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี พัฒนาทุนมนุษย์แรงงานให้มีทักษะสูงและมีมาตรฐานสากล ดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตการค้า การบริการ และการลงทุนในอนุภูมิภาคและภูมิภาคอาเซียน เพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงและเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วภายในปี พ.ศ.2579

องค์ประกอบหลักอีกประการหนึ่ง ที่นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์การต่าง ๆ ขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงคือทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร เนื่องจากบุคคลที่เป็นพนักงานมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินธุรกิจที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า แต่เนื่องจากต้นทุนของการบริหารจัดการองค์การส่วนที่ใหญ่ที่สุดมาจากค่าจ้างพนักงาน ในการนี้ความพยายามในการเพิ่มจำนวนพนักงานอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุด ดังนั้น การพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างที่สุด เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงส่งผลอย่างมากต่อความก้าวหน้าขององค์การ หากแต่การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในองค์การ ไม่ได้ดำเนินไปเหมือนในอดีตเนื่องจากในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้หรือทำงาน

ควบคู่ไปกับเทคโนโลยี ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับธุรกิจโลจิสติกส์ จะทำให้สามารถช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็นนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ในกรณีของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งหรือโลจิสติกส์ จะเห็นได้ว่าหลายบริษัทได้มีการลงทุนในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทั้งในด้านการปฏิบัติการ และการให้บริการลูกค้ามากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความปลอดภัย และยกระดับความน่าเชื่อถือของบริษัท

ภาครัฐของประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของโลจิสติกส์ว่ามีส่วนสำคัญ ในการบริหารและพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงได้กำหนดหัวข้อที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-พ.ศ.2559 ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเน้นการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่มีทุนมนุษย์ในการพัฒนาบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ซึ่งปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปได้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์จึงถูกกำหนดให้เป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน

ทั้งนี้ ทุนมนุษย์เป็นความรู้ ทักษะ ทักษะคนดี และคุณลักษณะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทขององค์กร หน้าที่และภารกิจที่รับผิดชอบโดยในแต่ละองค์การ แต่ผลงาน จะกำหนดทุนมนุษย์ตามที่ต้องการมีความประสงค์โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์จะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับจะต้องมีและปฏิบัติได้ตามความคาดหวังในแต่ละตำแหน่ง (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550)

ภาครัฐก็ได้มีการจัดตั้งโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยแบ่งเป็นหลายระยะ เพื่อยกระดับบุคลากรในธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนและโลจิสติกส์ ภายใต้โครงการช่วยเหลือเพื่อการปรับตัวของภาคการผลิตและภาคบริการที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งทางสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทยเป็นผู้เสนอโครงการฯ โดยการพัฒนาลูกศรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นเป็นหลักสูตรเพิ่มฐานทุนมนุษย์ ที่พัฒนาด้านความรู้ ประสบการณ์ และตลอดทั้งการเพิ่มทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการขนส่ง และผสมผสานกับการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ และผู้เชี่ยวชาญจากสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้เป็นหลักสูตรการพัฒนาที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโลจิสติกส์และการขนส่ง โดยเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคคลในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์

ทุนมนุษย์ สามารถพัฒนาทุนมนุษย์ให้สูงขึ้นได้ ตามความหมายของแรงงานเป็นประชากรที่อยู่ในวัยทำงานที่สามารถทำงานได้โดยใช้กำลังกาย และกำลังความคิดที่มีหลายระดับความรู้ความสามารถ อันเป็นประโยชน์ในทางเศรษฐกิจของประเทศชาติ ซึ่งความหมายของแรงงานมีค่าที่เกี่ยวข้องหลากหลายค่า ได้แก่ กำลังคน และกำลังแรงงาน นอกจากนี้ ยังมีความหมายที่แบ่งย่อยลงไปเป็นผู้มีงานทำ ผู้ว่างงาน ผู้ที่อยู่ และไม่อยู่ในกำลังแรงงานโดยที่ผู้มีงานทำยังจำแนกได้ตามสาขาการผลิตอีกหลายประเภท ซึ่งแรงงานในทุกสาขาการผลิตมีความสำคัญอย่างยิ่ง และสร้างประโยชน์ทั้งในระดับสถานประกอบการ สังคม และประเทศชาติ

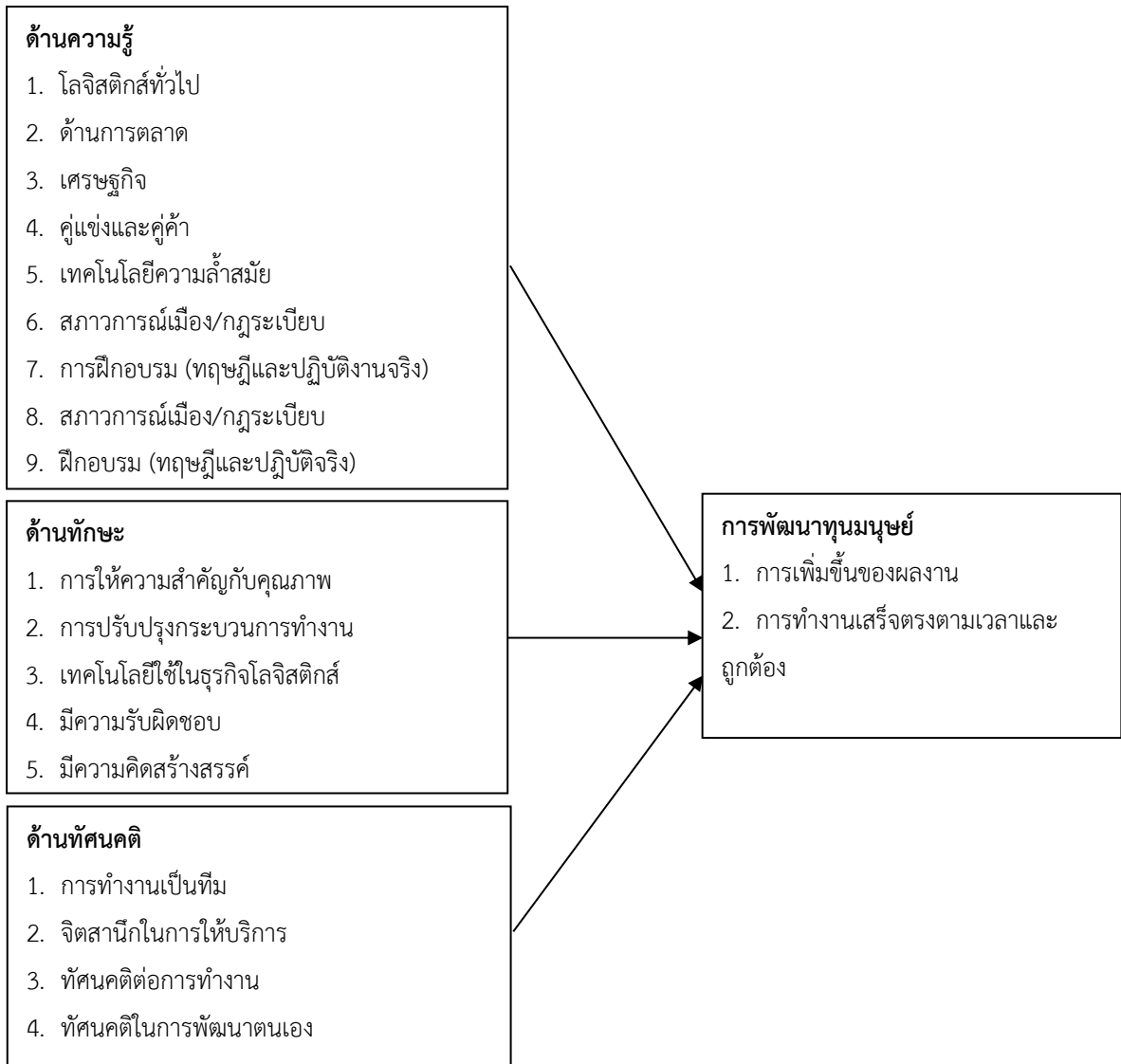
รุธิร์ พนมยงค์ (2558) กล่าวว่า ระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอาเซียน และความสามารถในการดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศแล้ว ยังมีส่วนช่วยเร่งผลักดันการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคอีกด้วย หากเครือข่ายการขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม การจัดการคลังสินค้าและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ ที่สนับสนุนระบบโลจิสติกส์ภายในกลุ่ม อาเซียนยังขาดความน่าเชื่อถือได้ ย่อมเป็นการยากสำหรับบริษัทต่าง ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ที่เหมาะสมเพื่อการบริหารจัดการการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้าของบริษัท ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี ค.ศ.2015

การบริการด้านโลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศและต่อระบบเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค บทบาทที่สามารถกล่าวถึงมี 2 ประการด้วยกัน ประการแรก ต้นทุนด้านโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในรายจ่ายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจการค้า ดังนั้นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากโลจิสติกส์จึงส่งผลกระทบต่อและขณะเดียวกันได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจของประเทศ ประการที่สอง โลจิสติกส์รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ จึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการขายสินค้าและการบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้ทักษะ และทัศนคติในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นแบบผสม (Mix Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจำนวน 400 คน โดยการออกแบบสอบถามให้สามารถอธิบายตัวแปรต่าง ๆ นับตั้งแต่ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ตลอดทั้งตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้เครือข่ายของฝ่ายบุคคลของบริษัทต่าง ๆ ในวงการ ให้การช่วยเหลือโดยแนะนำพนักงานตอบให้ ต่อจากนั้นนำไปทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) คำถามในแบบสอบถามทำโดยใช้วิธีการทดสอบหาค่า Cronbach Alfa โดยทำการทดสอบ (The Index of

Item-Objective Congruence: IOC) โดยให้ที่ปรึกษาเห็นชอบและผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ (Validity) เพื่อให้ได้ผลที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่ายอมรับได้ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการทดสอบ

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปร ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นแบบกึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิด (Semi-Structured) จากกลุ่มผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ และบุคลากรในภาครัฐ จำนวน 21 ราย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะแบ่งวิธีการศึกษาออกเป็น 2 วิธี ได้แก่

1. เชิงปริมาณ เป็นพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ใช้จำนวนสูงสุดที่มีอยู่ในตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1976) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2. เชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเป็นแบบกึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิด (Semi-Structures) จากกลุ่มผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ของบริษัทโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ และบุคลากรในภาครัฐ จำนวน 21 คน โดยวิธีเจาะจง (Purposive) และวิธีบอกต่อ (Snowball) ผสมกันเพื่อหาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย กระบวนการ และการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนทั้งตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านโลจิสติกส์ ความรู้ด้านอื่น ๆ คุณสมบัติ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานที่ควรมี และนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน ตำแหน่งงาน อายุการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน อายุการทำงานในสายอาชีพ มีพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวนพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ และการประกอบธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งหัวหน้าแผนก มีอายุการทำงาน 3-4 ปี มีอายุการทำงานในสายอาชีพ 6-10 ปี มีพนักงานชาวต่างชาติเช่น อเมริกันเป็นผู้บริหารระดับสูง และบางบริษัทพนักงานระดับล่าง เช่น พนักงานติดรถ พนักงานขนของ โดยส่วนมากไม่ได้มีจำนวนพนักงานที่เป็นชาวต่างประเทศมากนัก และการประกอบธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศ เช่น ทางเรือ ทางอากาศ ทางบก และ cross boarder

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามตามสมมติฐานของงานวิจัย สามารถสรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ปัจจัยด้านความรู้ (โลจิสติกส์ทั่วไป นโยบายรัฐบาล เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การฝึกอบรม และการแข่งขัน คู่ค้า) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจ โลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านการศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ	✓	
2. ปัจจัยด้านทักษะ (การให้ความสำคัญกับคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านการศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ	✓	
3. ปัจจัยด้านทัศนคติ (ด้านการงานเป็นทีม จิตสำนึกในการให้บริการ ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านทัศนคติในการตนเอง) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านการศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ	✓	

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ทำให้ทราบถึงการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ผ่านองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อันได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในธุรกิจนี้ โดยฝ่ายบริหารได้รับทราบ และให้ความสำคัญในการวางแผนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ของบริษัทและความคาดหวังของพนักงานในเรื่องหลักอยู่แล้ว เนื่องจากแนวโน้มและทิศทางการตลาดอุตสาหกรรมนี้ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลทำให้ฝ่ายบริหารต้องปรับนโยบายการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการตลาดอยู่เสมอ

อภิปราย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน ตำแหน่งงาน อายุการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน อายุการทำงานในสายอาชีพ มีพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวนพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ และการประกอบธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งหัวหน้าแผนก มีอายุการทำงาน 3-4 ปี มีอายุการทำงานในสายอาชีพ 6-10 ปี มีพนักงานชาวต่างชาติเช่น อเมริกันเป็นผู้บริหารระดับสูง และบางบริษัทพนักงานระดับล่าง เช่น

พนักงานติตรถ พนักงานขนของ โดยส่วนมากไม่ได้มีจำนวนพนักงานที่เป็นชาวต่างประเทศมากนัก และการประกอบธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศ เช่น ทางเรือ, ทางอากาศ, ทางบก และ cross boarder

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามตามสมมติฐานของงานวิจัย สรุปได้ว่า

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยด้านความรู้ สามารถสรุปข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านความรู้ (นโยบายรัฐบาล-การเมือง กฎระเบียบ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการแข่งขัน คู่ค้า การฝึกอบรม โลจิสติกส์ทั่วไป) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มของผลงานของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ความพึงพอใจในผลลัพธ์หลังจากได้รับการพัฒนาทุนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มของผลงานแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความรู้ (นโยบายรัฐบาล เศรษฐกิจเทคโนโลยี และการแข่งขัน) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้องของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีขององค์กร

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านปัจจัยด้านทักษะ สามารถสรุปข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้ คือ จิตสำนึกในการให้บริการ ทัศนคติต่อการทำงาน ทัศนคติในการพัฒนาตนเอง การให้ความสำคัญกับคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีใช้ในธุรกิจโลจิสติกส์) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มของผลงานของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ด้านทุนมนุษย์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มของผลงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความต้องการของพนักงานในการพัฒนาทุนมนุษย์ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านทักษะ (ด้านทุนมนุษย์ของพนักงาน) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้องของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ด้านทุนมนุษย์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านปัจจัยด้านทัศนคติ สามารถสรุปข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มของผลงานของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ด้านความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงาน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติ จากการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้องของทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ด้านวิธีการพัฒนามีผลต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอัตราการทำงานที่ตรงเวลาและถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามวิธีการในการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงาน

จากผลการศึกษาศึกษาการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศของไทย และเพื่อศึกษาแนวทางที่จะนำมาใช้ และเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศของไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นโยบายเรื่องการวางแผนบุคลากร (Manpower Planning) ผู้บริหารส่วนใหญ่จะเน้นไปในด้านจำนวนพนักงานโดยใช้สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและแนวโน้มของอุตสาหกรรมนี้ในอนาคต โดยหารือร่วมกับบริษัทต่างชาติที่ร่วมทุนกัน บางบริษัทหารือกับฝ่ายขายก่อนนำเสนอ คณะกรรมการบริหาร (Executive board) และคณะกรรมการบริษัทต่อไป หน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็เช่นเดียวกัน แต่มีขั้นตอนเพิ่มอีกคือคณะกรรมการต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีอนุมัติงบประมาณปี (ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายและด้านพนักงานทั้งหมดด้วย)

2. งบประมาณด้านการฝึกอบรมแก่พนักงาน โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในเรื่องงบประมาณด้านการฝึกอบรมไว้ว่า งบประมาณด้านฝึกอบรมส่วนใหญ่จัดเป็นครั้งคราวตามคุณภาพของพนักงานในด้านที่บริษัทต้องการให้เพิ่มองค์ความรู้ และเป็นไปตามกระแสของตลาด ณ เวลานั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ จอมศรี (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ผลการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว ยังสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานระดับมาก

3. การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path Planning) โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ได้มีการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจนให้พนักงาน โดยแจ้งให้ทราบนับตั้งแต่วันที่มาทำงานวันแรก มีการกำหนดชั่วโมงต่อปีในการฝึกอบรม บริษัทเหล่านี้มีทั้งบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ บริษัทร่วมทุน และบริษัทที่ผู้บริหารระดับสูงมีการศึกษาสูง มีประสบการณ์ในธุรกิจและเป็นผู้บริหารสมัยใหม่

4. ทัศนคติของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าทัศนคติมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีการให้ความสำคัญกับทัศนคติ 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และความซื่อสัตย์มีสำคัญแก่การทำงาน แต่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับรอง ๆ เพราะส่วนใหญ่บริษัทให้ลูกค่าจ่ายตรงกับบริษัท ยกเว้นบริษัทที่ทำงานชนิดส่งของเก็บเงินปลายทางซึ่งมีกฎเกณฑ์ที่รัดกุมและเป็นเงินจำนวนไม่มากในลูกค้ำปลีกแต่ละราย และบริษัทจะวิธีดำเนินการตามกฎหมาย อีกทั้งมีฝ่ายการเงินคอยติดตาม มีโปรแกรม

คอมพิวเตอร์คอยตักเตือน และมีแรงจูงใจให้พนักงานโอนเงินเข้าบัญชีบริษัททุกวันหรือเมื่อการถือเงิน
สดถึงจำนวนที่ตั้งไว้ ถ้ารับเช็คจ่ายชื่อบริษัทก็มีแรงจูงใจให้นำเข้าบริษัทตามกำหนดเช่นกัน

**5. การพัฒนาทุนมนุษย์ ทั้งในด้านองค์ความรู้ ทักษะและทัศนคติมีผลต่อการทำงานให้
สำเร็จตรงเวลาและจัดส่งได้อย่างถูกต้อง** โดยผู้บริหารทั้งหมดจากการสัมภาษณ์เห็นด้วยกันกับการ
พัฒนาทุนมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานให้ถูกต้องและตรงเวลาคือหัวใจของความสำเร็จ แสดงถึง
การพัฒนาทุนมนุษย์ เพราะเมื่อถูกต้องและตรงเวลา ไม่มีข้อผิดพลาดคือการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์
ซึ่งงานสำเร็จสะท้อนถึงการทำงานที่ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ นอกจากลดต้นทุน
แล้วยังเพิ่มผลงานได้อีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรรณ อุ๋นใจ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทคูโบต้าทั้งทอง จำกัด” พบว่า การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ของกลุ่มบริษัทคูโบต้าทั้งทอง จำกัด มีการพัฒนาโดยเฉพาะในเรื่องของ ทุนการศึกษา การ
สนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการสนับสนุนในการศึกษาดูงานและการ
ฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้านการพัฒนาทัศนคติเกี่ยวกับลักษณะนิสัยต่อการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนา
ทักษะ เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
ในงานที่ปฏิบัติของกลุ่มบริษัท คูโบต้าทั้งทอง จำกัด อยู่ในระดับมาก

6. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success of Factors) ของบริษัท โดยสามารถสรุปได้
ตามหัวข้อดังนี้

6.1 เครือข่ายในการทำงานและแบรนด์ชื่อเสียงของบริษัท worldwide ซึ่งบริษัทมีผู้ถือ
หุ้นต่างประเทศจะได้เปรียบ

6.2 คุณภาพและความสามารถ (คุณสมบัติและทักษะ รวมถึงทัศนคติของพนักงาน)

6.3 การสื่อสารทั้งภายในบริษัทและห่วงโซ่อื่น ๆ ในระบบด้านทัศนคติ และการทำงาน
เป็นทีมขององค์กรเอง

6.4 การจัดการด้านการเงินของบริษัทและการคัดเลือกระดับลูกค้า การให้จำนวนวัน
เครดิต ฯลฯ

6.5 ความพึงพอใจของลูกค้าด้วยบริการที่หลากหลายหรือบริการในระบบ total
solution ในการวางแผนและแก้ปัญหาในเชิงลึก

6.6 ทีมงานบริหารที่มีความทันสมัยสามารถตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ และความ
ต้องการพิเศษของลูกค้า

6.7 มีการอบรมองค์ความรู้ใหม่แก่พนักงานทุกระดับและมีนโยบายการวางแผนสืบทอด
โดยส่วนใหญ่ในธุรกิจนี้จะมียุทธศาสตร์เปลี่ยนตำแหน่งคนภายในก่อน ผู้บริหารและเจ้าของอยู่ในธุรกิจมา
นานมาก เริ่มจากกิจการเล็ก ๆ ก่อน แล้วขยายกิจการในเชิงกว้างหรือเชิงลึกหรือเห็นโอกาสธุรกิจเอง
และแยกตัวไปเริ่มกิจการเอง เป็นวงจรเช่นนี้อยู่เสมอ

7. ภาครัฐควรสนับสนุนอุตสาหกรรมนี้เพิ่มขึ้นในด้านใด โดยผู้บริหารทั้งหมดจากการสัมภาษณ์คิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ควรส่งเสริมตลาดเสรี ให้คนไทยพัฒนาไปพร้อมกับเทคโนโลยีจากต่างประเทศ เช่น tracking system ระบบประเมิน SCOR MODEL ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ เมื่อภาครัฐอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานในทุกเส้นทางของการขนส่ง อีกทั้งจัดการโครงสร้างภาษีแรงจูงใจ ฯลฯ แก่บริษัทในธุรกิจเพื่อเพิ่มการลงทุนของภาคเอกชน มีปริมาณขนส่งที่มากขึ้นในราคาต้นทุนที่ถูกลง นอกจากนี้นโยบายการเงินให้ดอกเบี้ยต่ำ และสิทธิประโยชน์ของ BOI แก่ SME จะทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจ เพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GROSS NATIONAL PRODUCT และ GROSS DOMESTIC PRODUCT) ทางด้านองค์ความรู้ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง (กรมศุลกากร) ฯลฯ รวมทั้งหลักสูตรในมหาวิทยาลัย สมาคมโลจิสติกส์ต่าง ๆ ควรจัดฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของภาคปฏิบัติจริงให้มากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้นด้านน้ำมันควรมีราคาคงที่ (รัฐสนับสนุน) และเตรียมการเรื่องสถานีเติมไฟฟ้าสำหรับรถที่ใช้ไฟฟ้าด้วย

8. ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 2 ข้อ คือ

8.1 นอกจากขาดแคลนพนักงานปฏิบัติแล้ว ยังขาดแคลนอาจารย์ผู้สอนด้วย ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนควรมีประสบการณ์จริงมาก่อน จึงจะสอนวิชาด้านนี้ได้ดีและครบถ้วน บางสถาบันในหลักสูตรจะมีข้อเสนอแนะให้เชิญผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมมาเป็นวิทยากรพิเศษแก่นักศึกษา ให้อาจารย์ไปปฏิบัติงานในบริษัทจริงเช่นกัน

8.2 สมาคมโลจิสติกส์ควรจะมีบทบาทมากขึ้นและเข้มแข็งขึ้นในการอบรม สำหรับพนักงานและผู้บริหารระดับกลาง โดยได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐให้นำไปเครดิตภาษีได้ 2-3 เท่า เช่น การบริจาคให้สถาบันการศึกษา องค์กรกุศล และวัดวาอาราม

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ทำให้ทราบถึงการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศผ่านองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อันได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในธุรกิจนี้ โดยฝ่ายบริหารได้รับทราบ และให้ความสำคัญในการวางแผนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อสนองต่อความคาดหวังของพนักงานในเรื่องหลักอยู่แล้ว เนื่องจากแนวโน้มและทิศทางการตลาดอุตสาหกรรมนี้ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลทำให้ฝ่ายบริหารต้องปรับนโยบายให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการวางแผนบุคลากร (Manpower Planning) บริษัทธุรกิจโลจิสติกส์ ควรมีนโยบายทางด้านการพัฒนาปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านทัศนคติที่เกื้อหนุนต่อการ

พัฒนาทุนมนุษย์ให้แก่พนักงาน เพื่อรองรับในการทำงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งแผนงานในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้

2. ผู้บริหารทุกระดับในธุรกิจโลจิสติกส์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำผลการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการส่งเสริม สนับสนุน และวางแผนแนวทาง ทางด้านทุนมนุษย์ในธุรกิจโลจิสติกส์ เพื่อให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในปัจจุบันและอนาคต

3. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์ ควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ หรือต่อยอดงานวิจัย ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมในธุรกิจโลจิสติกส์ หน่วยงานภาครัฐ ควรสนับสนุนการพัฒนาสาธารณูปโภคด้านพื้นฐาน (Infrastructure) การขนส่งทุกเส้นทาง (Mode of Transportation) โดยผ่านนโยบายการเงิน การคลัง เช่น เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ และด้านลดภาษีด้านนำเข้าของหัวจักร หัวลากทางโลจิสติกส์

4. หน่วยงานเอกชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรสร้างความรู้และทักษะในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยภาคเอกชนและมหาวิทยาลัย และสมาคมโลจิสติกส์ จัดหลักสูตรอบรมและสัมมนา ภาคปฏิบัติให้เพิ่มขึ้น เช่นปัจจุบันมหาวิทยาลัยสวนสุนันทา ส่งอาจารย์มาดูงานและปฏิบัติงานจริง นอกจากนั้นบริษัท Kerry มีบันทึกข้อตกลงในการเปิดหลักสูตรปริญญาตรี และหลักสูตรระยะสั้นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทาง Kerry ได้ส่งตัวแทนมาเป็นวิทยากรร่วม อีกทั้งเปิด Call Center ที่จังหวัดนี้ด้วย

5. บริษัทและผู้มีอำนาจของบริษัทหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ควรให้ความร่วมมือในให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานวิจัย การพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าแก่องค์กร รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประเทศในตลาดหลักทรัพย์และ/หรือที่ไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย (compare with each other's) เพื่อทราบถึงรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์มาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ความเป็นอยู่ที่ตีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์หรือไม่ การธำรงรักษาไว้ในด้านพนักงาน (Retain) ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการวาง นโยบายการบริหารได้ตรงต่อความต้องการของพนักงาน

3. ศึกษาความสามารถในการให้บริการ ท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศของไทย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เทิดศักดิ์ จอมศรี. (2542). การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). **ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- รุธิร์ พนมยงค์. (2558). **การแสวงหาประโยชน์และโอกาสจากความตกลงการค้าบริการของอาเซียนในภาคธุรกิจการขนส่งโลจิสติกส์ (ASEAN Framework Agreement on Service: AFAS)**. งานสัมมนาโครงการ เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558, โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **รายงานการศึกษาโครงการศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม โลจิสติกส์ไทย**. กรุงเทพฯ. อรรถรรณ อุ๋นใจ. (2556). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษากลุ่มบริษัทคูโบต้าตั้งทอง จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Yamane, T. (1976). **Statistics an introductory analysis**. London: Harper & Low.