

การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

THE DEVELOPMENT OF LOGISTICS QUALITY STANDARD FOR INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS IN THAILAND

เกศกนก เชื้อมหาวัน*

Geskanok Chuemahawan*

รชฎ ขำบุญ**

RachataKhumboon**

อดิลา พงษ์ยี่หล้า***

AdillaPongyeela***

* นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Ph.D.Candidate, Doctor of Business Administration Program, College of Innovation Business and Accountancy, DhurakijPandit University

* Email: oaktainer@gmail.com

** รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Deputy Dean for Academic Affairs, College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pandit University

** Email: rachata.khn@dpu.ac.th

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และปริญญาเอก วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*** Assistance Professor and DBA., College of Innovation Business and Accountancy, DhurakijPandit University

*** Email: adilla777@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการขึ้นจากสภาพปัญหาปัจจุบัน คือยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยสำหรับผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นการเฉพาะ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานของผู้ประกอบการในธุรกิจดังกล่าว รูปแบบการวิจัยได้ดำเนินการเป็นลักษณะผสมผสานระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยและเครื่องมือการวิจัยต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบ การสนทนากลุ่มเฉพาะ และการใช้แบบสอบถาม ผลของการวิจัย ได้นำเสนอเกณฑ์มาตรฐานฯใหม่ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 9 ด้าน ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และการวางแผนการจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ 2) การจัดการกระบวนการ 3) การจัดการและพัฒนาทุนมนุษย์ 4) ลูกค้าและการตลาด 5) การร่วมมือกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน 6) นวัตกรรมและเทคโนโลยี 7) ความปลอดภัยและความมั่นคง 8) การประเมินผล และ 9) ผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดรวมทั้งสิ้น 42 ตัวชี้วัดสำหรับเกณฑ์ทั้ง 9 ด้านดังกล่าวผลของการนำเกณฑ์มาตรฐานฯ ดังกล่าวไปประเมินสภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการจำนวน 140 บริษัท พบว่าผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน และอยู่ในระดับต่ำ 3 ด้าน ได้แก่ 1) นวัตกรรมและเทคโนโลยี 2) ความปลอดภัยและความมั่นคง และ 3) ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ยังได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรสำหรับปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำเพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและเพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการโลจิสติกส์ เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

Abstract

The research on the development of quality standard for Thai logistics business for international freight forwarders, is generated from the current issue that there is no specific quality standard for Thai logistics business for international freight forwarders. Indeed, the standard is greatly importance for the development of potentialities and standards of companies in such businesses. The research model is conducted as a combination of qualitative and quantitative research. Research methodology and research tools that are used, including documentary analysis, interview, component analysis, group discussion, and questionnaire. The research results demonstrate new quality standard which consists of the standards in 9 areas: 1) Vision and strategic planning, 2) Process management, 3) Human capital management and development, 4) Customers and marketing, 5) Supply chain collaboration, 6) Innovation and technology, 7) Safety and security, 8) Evaluation and 9) Performance. Total number of indicators, for all standards in 9 areas are 42 indicators. The new quality standard is used for the evaluation of operating conditions in 140 companies. As a result of the performance in 9 areas, there are 6 areas that are in moderate performance level. Whereas, 3 areas in low performance level, which are innovation and technology, safety and security, and performance. In addition, the research gives ways to improve companies that have low performance in order to enhance efficiency and increase capability to sustainable competitive advantages.

Keywords: Logistic Managements, Quality Standard for Logistics Business, International Freight Forwarders

บทนำ

โลจิสติกส์เป็นเครื่องมือของประเทศและผู้ประกอบการในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ในแง่ของการลดต้นทุนและสร้างมูลค่าเพิ่ม ประกอบกับการที่รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายการส่งเสริมธุรกิจโลจิสติกส์และมุ่งมั่นให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้นธุรกิจโลจิสติกส์จึงต้องปรับระบบการจัดการเป็นการเร่งด่วน ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจไทยมีศักยภาพที่ดีมาก มีความตื่นตัวด้านโลจิสติกส์มากพอสมควรเพราะรัฐบาลให้ความสำคัญด้านนี้ แต่ว่าการดำเนินการโลจิสติกส์ของไทยยังอยู่ในขั้นของการเรียนรู้ทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถแปลงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติให้เห็นผลได้ชัดเจน (ธนิต โสรัตน์, 2550) ปัญหาที่สำคัญที่สุดก็คือน่าจะยังไม่มีการนำมาตรฐานโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่สอดคล้องกับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในฐานะที่มีภารกิจด้านการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ จึงเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจให้กับธุรกิจโลจิสติกส์ โดยได้ออกเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ พ.ศ. 2556 ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ธุรกิจโลจิสติกส์ได้ใช้พัฒนาคุณภาพองค์กรให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ปี 2556 ซึ่งประกอบด้วย หมวดที่ 1 องค์กรและการจัดการ หมวดที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์ หมวดที่ 3 การบริหารคุณภาพบริการและการปฏิบัติการ หมวดที่ 4 ลูกค้าและตลาด หมวดที่ 5 ทรัพยากรมนุษย์ หมวดที่ 6 การบริหารความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ปี 2556 ได้ถูกนำมาใช้ในปี พ.ศ. 2556 - 2557 โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ มีโครงการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ปีละ 60 บริษัท โดยการจัดประชุม แนะนำเกณฑ์มาตรฐาน จัดวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ให้ความรู้ และเป็นพี่เลี้ยงแล้วทำการประเมิน บริษัทที่ผ่านการประเมินต่างได้รับใบรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 โครงการนี้ยุติลง เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจน้อย

Dewan M. Z. Islam and Thomas H. Zunder (2014) ทำการวิจัยเรื่องมาตรฐานคุณภาพใหม่ซึ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในยุโรป โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 รอบ ผลการวิจัยพบว่ามีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ 7 ฉบับ ที่เหมาะสมกับธุรกิจโลจิสติกส์ ได้แก่ 1) EN 13011 : 2000 แสดงคุณภาพของการขนส่ง 2) CEN/TR 14310 : 2002 แสดงและรายงานคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมของการขนส่ง 3) EN 13876 : 2002 ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริการขนส่งสินค้า 4) EN 12507 : 2000 แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการขนส่งทางถนน การเก็บสินค้า การกระจายสินค้า และการขนส่งสินค้าทางราง 5) EN 15696 : 2007 คุณลักษณะของบริการจัดเก็บสินค้าด้วยตนเอง 6) ISO 9001 : 2008 ระบบการจัดการเชิงคุณภาพ 7) ISO 14001 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ 5 ลำดับแรกเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์โดยตรง ส่วน 2 ลำดับสุดท้ายนั้นสามารถใช้ได้กับองค์กรที่เป็นบริษัทโลจิสติกส์และองค์กรทั่วไป และทั้ง 7 มาตรฐานดังกล่าวมีความแตกต่างจากเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ปี 2556 อย่างมาก

จากการศึกษากระบวนการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดภายในประเทศและต่างประเทศ พบว่ากระบวนการพัฒนามาตรฐาน มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การศึกษาองค์ประกอบสำคัญที่จะนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน 2) จัดทำเป็นมาตรฐานฉบับร่าง 3) ตรวจสอบมาตรฐานฉบับร่างโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 4) ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นมาตรฐานฉบับจริง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2561; International Standard Organization, 2018)

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดปัญหาการวิจัยที่ว่าน่าจะมีการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์สำหรับประเทศไทยขึ้นใหม่ โดยมุ่งเน้นธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศก่อนเป็นอันดับแรกเนื่องจากธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศปัจจุบันมีบทบาทหน้าที่ที่ครอบคลุมถึงการให้บริการโลจิสติกส์เกือบทุกประเภท เป็นสาขาโลจิสติกส์ที่ต้องเร่งรัดเปิดเสรีภายใต้ความตกลงว่า

ด้วยบริการของอาเซียน (AFAS) และจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

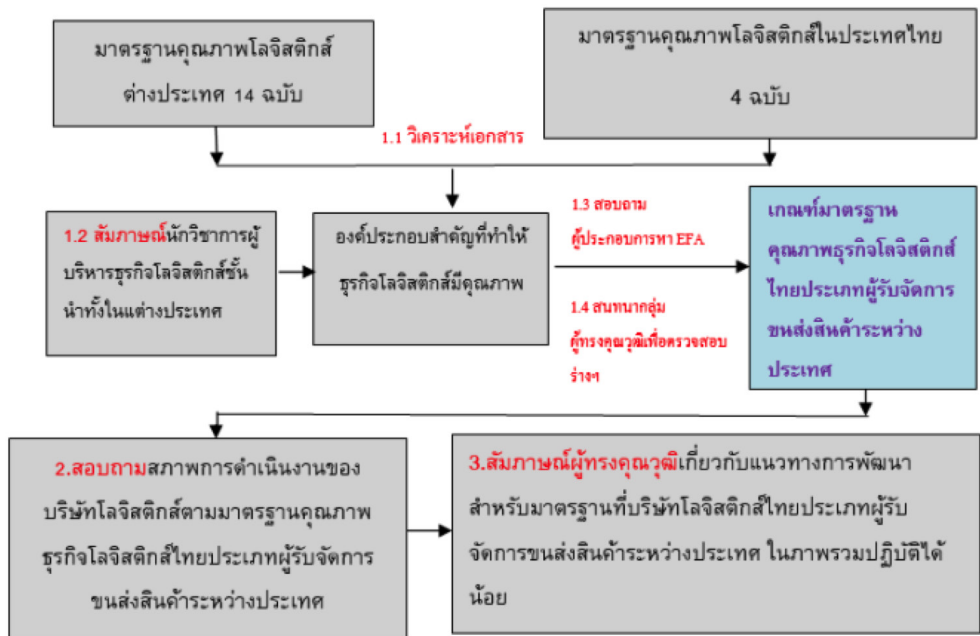
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติของบริษัทโลจิสติกส์ประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนามาตรฐานที่บริษัทโลจิสติกส์ประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศปฏิบัติได้น้อย

สมมุติฐานการวิจัย

ธุรกิจโลจิสติกส์ประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยโดยสังเขป

1. ขั้นการพัฒนาเป็นเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1.1 การวิเคราะห์เอกสาร เพื่อหาองค์ประกอบคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ด้วยแบบวิเคราะห์เอกสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.2 การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 23 คน ทั้งไทยและต่างประเทศเพื่อหาองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาเป็นมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)ครั้งนี้ จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ 23 คน เนื่องจากได้ข้อมูลเพียงพอและข้อมูลเริ่มซ้ำเติมและอิมตัว

1.3 การศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาเป็นมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factors Analysis)

1.4 การตรวจสอบความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยโดยการสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารของธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ประเภทตัวแทนผู้ประกอบการขนส่งจำนวน 12 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามหลักการสนทนากลุ่มเฉพาะจะใช้ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 12 คน การสนทนากลุ่มเฉพาะควรเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน มีความรอบรู้ในเรื่องที่ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะเป็นอย่างดี จำนวนที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนคือ 8-12 คน (ประวัติ เอรารวรรณ์, 2557; Devault, 2017; Prasad, 2017)

2. ขั้นการศึกษาสภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยการใช่ t-test, ANOVA หากพบความแตกต่าง จะหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

3. ขั้นการเสนอแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารของธุรกิจประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีความชำนาญและมีประสบการณ์สูงในการพัฒนาองค์กรในด้านที่ต้องการพัฒนา จำนวน 10 คน (เลือกจาก 10 อันดับแรกของผู้ประกอบการ ตามคำแนะนำของสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1.1 ผลการวิเคราะห์เอกสาร เพื่อหาองค์ประกอบคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์พบองค์ประกอบที่บ่งบอกคุณภาพการบริหารธุรกิจโลจิสติกส์ 18 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) Results (performance, effectiveness) 2) Operations (processes, systems) 3) Strategy 4) Leadership 5) Measurement, analysis and Knowledge Management 6) Workforce (Human Resource) 7) Customers Focus 8) Core management skills (planning, Organizing, Leading, Controlling) 9) Innovation and Information Technology 10) Logistics quality (efficiency) 11) Infrastructure (support, facilitators) 12) Security (safety) 13) Supply chain flow & network 14) Timeliness (on time) 15) Context of organization (site, environment, communities) 16) Customs 17) Responsibility for shipments 18) Tracking and Tracing

1.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาคำตอบที่ประกอบที่ที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาเป็นมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า 18 องค์ประกอบในขั้นตอนที่ 1.1 มีความสำคัญ และควรเพิ่มอีก 12 องค์ประกอบ ได้แก่ 19) ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น (Trust, Integrity) 20) การควบคุมที่สังเกตเห็นได้ (Visibility Control) 21) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) 22) การฝึกอบรม (Training) 23) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) 24) ซอฟต์แวร์ และแพลตฟอร์ม (Software and Platform) 25) การนำมาตราการไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง (Continuous Compliance) 26) การกำกับติดตามตรวจสอบ (Monitoring) 27) การวิเคราะห์ปัญหา (Gap Analysis) 28) ความร่วมมือภายในองค์กร 29) การวางแผน (Planning) 30) การตลาด (Marketing)

1.3 ผลการศึกษาองค์ประกอบที่ที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาเป็นมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยพบว่ามียุทธศาสตร์ที่ประกอบด้วยมาตรฐานคุณภาพได้ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การดำเนินงาน (Operations) 3) พนักงาน (Staff) 4) ลูกค้า (Customers) 5) นวัตกรรม (Innovation) 6) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) 7) บริบทขององค์กร (Context) 8) การประเมินผล (Evaluation) 9) ผลการปฏิบัติงาน (Results) ผู้วิจัยเขียนเป็นเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทย (ฉบับร่าง) รวม 49 ตัวชี้วัด

1.4 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทย พบว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยมาตรฐาน 9 ด้าน ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ และการวางแผนการจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Vision and Strategic Planning) 2) การจัดการกระบวนการ (Process Management) 3) การจัดการและพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Management and Development) 4) ลูกค้าและการตลาด (Customers and Marketing) 5) การร่วมมือกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) 6) นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology) 7) ความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security) 8) การประเมินผล (Evaluation) 9) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) จำนวนตัวชี้วัดรวม 42 ตัวชี้วัด ตามรายละเอียดในตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฉบับสมบูรณ์

ด้าน	ตัวชี้วัด
1. วิสัยทัศน์และการวางแผนการจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Vision and Strategic Planning)	1. องค์กรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และนโยบายคุณภาพ และนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ 2. องค์กรจัดทำแผนธุรกิจ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3. องค์กรจัดทำแผนงานหรือแผนดำเนินการกำกับดูแลองค์กรเพิ่มเติมสำหรับนโยบายอื่นๆ (เช่น ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน เป็นต้น) 4. องค์กรจัดทำสรุปรูปเป็นแผนผังกลยุทธ์ (Strategic Map) และสื่อสารให้พนักงานในทุกลำดับชั้นรับทราบและดำเนินการ

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฉบับสมบูรณ์ (ต่อ)

ด้าน	ตัวชี้วัด
<p>2. การจัดการกระบวนการ (Process Management)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรออกแบบและจัดทำขั้นตอนรายละเอียดของการดำเนินงาน รวมทั้งการกำกับดูแล การบันทึกทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบอื่นๆ 2. องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการบริการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ 3. องค์กรแบ่งประเภทการให้บริการแล้วกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบให้พนักงานเพื่อรองรับการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ 4. องค์กรกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดของการบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้ชัดเจนและกำกับดูแลเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ 5. องค์กรกำหนดตัวชี้วัดและกำกับดูแลให้บริการที่นอกเหนือจากการบริการปกติ (Non - Conformance) รวมทั้งการป้องกันและแก้ไข 6. องค์กรประเมิน จัดทำแผนและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) อย่างเป็นระบบ
<p>3. การจัดการและพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Management and Development)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรจัดทำแผนภูมิองค์กร (Organization Chart) กำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งงาน (Job Specification) ให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการและการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กร 2. องค์กรบริหารจัดการบุคลากร (Human Resource Management) อย่างเป็นระบบ (การวางแผนบุคลากร การคัดเลือกและการว่าจ้าง การกำหนดผลตอบแทน การประเมินผลการดำเนินงาน การให้ความช่วยเหลือและสวัสดิการพนักงาน แรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น) 3. องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) (การออกแบบลักษณะงาน การพัฒนาด้านอาชีพ การฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพบุคคล การวางแผนการเติบโตในองค์กร) 4. องค์กรจัดสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพียงพอและเป็นไปตามข้อกำหนด 5. องค์กรมีแผนและดำเนินการเตรียมผู้สืบทอดตำแหน่งบริหารที่สำคัญในองค์กร (Succession Planning) 6. องค์กรดำเนินการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) หรือแนวปฏิบัติที่ดี พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฉบับสมบูรณ์ (ต่อ)

ด้าน	ตัวชี้วัด
4. ลูกค้าและการตลาด (Customers and Marketing)	1. องค์กรกำหนดเกณฑ์ ดำเนินการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้า 2. องค์กรจัดทำแผนการตลาด (Marketing Plan) ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า 3. องค์กรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการเสนอบริการลูกค้าแต่ละประเภท การกำกับดูแลการบริการ รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ (ความตรงเวลาและความถูกต้องทั้งในด้านการส่งมอบสินค้า เอกสาร และข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการให้บริการ) 4. องค์กรกำหนดช่องทางและบุคคลในการรับเรื่องร้องเรียน ช่วยแก้ไขปัญหาและติดต่อกลับลูกค้าอย่างเป็นระบบ
5. การร่วมมือกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration)	1. องค์กรจัดระบบการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง (Suppliers) รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner or Agent) ที่เข้ามารับช่วงต่อให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ 2. องค์กรกำหนดแนวทางและแผนการทำงานร่วมกับผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง (Suppliers) รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner or Agent) เพื่อพัฒนาการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น 3. องค์กรกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการและกำกับดูแลการบริการของผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง (Suppliers) รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner or Agent) ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 4. องค์กรประเมินคุณภาพการบริการของผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง (Suppliers) รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner or Agent) อย่างเป็นระบบ และมีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจทราบเป็นระยะๆ

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฉบับสมบูรณ์ (ต่อ)

ด้าน	ตัวชี้วัด
6. นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology)	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรวิเคราะห์ที่ วางแผนและพัฒนาขั้นตอนการทำงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น 2. องค์กรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องทุ่นแรง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่างๆ แบบฟอร์ม ฯลฯ ที่ช่วยให้ทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3. องค์กรพัฒนาหรือนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ที่สนับสนุนงานด้านการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมาเชื่อมต่อการส่งผ่านสารสนเทศในองค์กร (Internal IT Integration) 4. องค์กรพัฒนาหรือนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ที่สนับสนุนงานด้านการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมาเชื่อมต่อการส่งผ่านสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกองค์กร (External IT Integration) 5. องค์กรให้ความสำคัญและพัฒนาเครื่องมือ หรือ ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 6. องค์กรนำนวัตกรรมที่ยกระดับการจัดการด้านคุณภาพมาใช้กับองค์กร เช่น 5ส., Kaizen, Lean, Green Logistics, Six Sigma เป็นต้น
7. ความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security)	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงขององค์กร 2. องค์กรประกาศและสื่อสารนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงขององค์กรให้พนักงานทุกลำดับชั้นรับทราบ ให้ความสำคัญ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด 3. องค์กรปรับปรุงกระบวนการทำงานที่รองรับนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงขององค์กร 4. องค์กรเก็บข้อมูลเชิงสถิติ วิเคราะห์สาเหตุ และดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ไม่ปลอดภัย ความสูญเสีย ความสูญหาย หรืออุบัติเหตุ/อุบัติภัยต่างๆ อย่างเป็นระบบ 5. องค์กรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ สุขอนามัยของพนักงาน โดยการตรวจสุขภาพประจำปีและจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ 6. องค์กรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและมีการกำกับดูแล เพื่อไม่ให้สินค้าที่รับขนส่งก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม
8. การประเมินผล (Evaluation)	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรกำกับดูแล (Monitor) การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างใกล้ชิด 2. องค์กรดำเนินการวัดผลการปฏิบัติตามตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) และตัวชี้วัด (Performance Indicators: PIs) เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการต่อไป

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฉบับสมบูรณ์ (ต่อ)

ด้าน	ตัวชี้วัด
9. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)	1. องค์กรจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน (Finance) และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ 2. องค์กรจัดทำรายงานการปฏิบัติงานด้านลูกค้ากับคู่ค้า (Customers and Business Partners) และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ 3. องค์กรจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ 4. องค์กรจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการ (Internal Process) และสื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

2. ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 6 เกณฑ์ คือ ลูกค้าและการตลาด (Customers and Marketing) เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ การร่วมมือกับลูกค้าในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) การจัดการกระบวนการ (Process Management) การบริหารจัดการและพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Management and Development) การประเมินผล (Evaluation) และวิสัยทัศน์และการวางแผนการจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Vision and Strategic Planning) ตามลำดับ ในขณะที่มีการปฏิบัติในระดับน้อย 3 เกณฑ์ คือ นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology) ความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security) และผลการปฏิบัติงาน (Performance)

การทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = 0.559, p = .057$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการดำเนินงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยจำแนกตามขนาดของบริษัท ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทนับตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีขนาดของบริษัทและระยะเวลาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 275.264, p = .000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการดำเนินงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางการพัฒนามาตรฐานที่บริษัทโลจิสติกส์ประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศปฏิบัติได้น้อย

- 1) ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี องค์กรควรวิเคราะห์ วางแผนและพัฒนาขั้นตอนการทำงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนงานทุกขั้นตอน พัฒนากำลังงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ครบถ้วนทุกงาน
- 2) ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง องค์กรควรกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงขององค์กรแล้วประกาศและสื่อสารนโยบายไปยังพนักงานทุกลำดับชั้น ให้รับทราบ ให้ความสำคัญ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 3) ด้านผลการปฏิบัติงาน องค์กรควรกำหนดนโยบายให้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมนำแนวคิดการประเมินแบบสมดุลย์ (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือด้านการเงิน (Financial) ด้านลูกค้า (Customer) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth)

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วยมาตรฐาน 9 ด้าน 42 ตัวชี้วัด นับเป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมบทบาทภารกิจของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานเหล่านี้พัฒนามาจากองค์ประกอบด้านคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ สอดคล้องกับ เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ 2556 ประกอบด้วย 1) องค์กรและการจัดการ 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การบริหารคุณภาพบริการและปฏิบัติการ 4) ลูกค้าและการตลาด 5) ทรัพยากรมนุษย์ 6) การบริหารความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร 7) ผลลัพธ์และสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า มีการจำแนกเกณฑ์มาตรฐานเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การบริการ การตลาด บุคลากร การบริหารจัดการ และผลประกอบการ

2. ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศพบว่า สภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 6 เกณฑ์ โดยด้านลูกค้าและการตลาด (Customers and Marketing) เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ การร่วมมือกับลูกค้าในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) การจัดการกระบวนการ (Process Management) ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ประกอบการมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก หรือมุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่า มีการจำแนกเกณฑ์มาตรฐานเป็น 5 ด้าน โดย 2 ลำดับแรกได้แก่ การบริการ และการตลาด

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการดำเนินงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ไม่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ สภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ สอดคล้องกับ วรพจน์ มีถม (2554) ทำการวิจัย เรื่อง การออกแบบ

ระบบการตัดสินใจเลือกเส้นทางการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ระหว่างไทยกับเวียดนาม และ ทวีศักดิ์ สุวรรณเกิด (2555) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางโลจิสติกส์ในกลุ่มบริษัท MIB Holding พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อตัวแปรตามไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ จำแนกตามขนาดของบริษัท พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีขนาดของบริษัทต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการดำเนินงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบริษัทขนาดย่อม มีความแตกต่างจากบริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัทขนาดย่อมหรือขนาดเล็ก มักไม่พร้อมในด้านกำลังคนและเงินทุน สอดคล้องกับ ชนนิกันต์ รุจิหิรัญญปกฤต (2554) ทำการวิจัยเรื่องการรวมกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจของผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศขนาดเล็กในประเทศไทย พบว่า ผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศขนาดเล็กส่วนใหญ่มีปัญหาด้านเงินทุนและการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทนับตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทนับตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัทตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการดำเนินงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะว่าธุรกิจที่มีระยะเวลาดำเนินการมากจะมีประสบการณ์และพัฒนากิจการด้านคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ Yeni Sumantri and Sim Kim Lau (2011) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันของแรงผลักดันของผลประกอบการด้านโลจิสติกส์ในอินโดนีเซีย: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีศักยภาพสูง ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาดำเนินงานมีผลต่อคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

3. แนวทางการพัฒนาองค์กรตามมาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ที่ในภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับน้อยด้านที่มีผลการปฏิบัติในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาองค์กรที่เสนอในการวิจัย ได้แก่ องค์กรควรกำหนดนโยบายให้ประเมิณผลการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมนำแนวคิดการประเมินแบบสมดุลย์ (Balanced Scorecard: BSC) ทำการวัดและประเมินผลที่ใช้มุมมองทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงินมีความสมดุลกัน เพื่อสะท้อนภาพของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial) ด้านลูกค้า (Customer) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth) นำผลการประเมินสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับ แล้วร่วมกันหาทางปรับปรุงหรือพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ กับ ผลการปฏิบัติงานทั้ง 4 มุมมองตามแนวคิด Balanced Scorecard สอดคล้องกับ พิษุดา ดอนสมจิตร, ธนัญญา วสุศรี, จิรัชัย พุทธิกุลสมศิริ, ปภัสร์ ชัยวัฒน์, และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2556) ทำการวิจัย เรื่อง การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL พบว่า ผลการดำเนินงานด้านผลลัพธ์ อยู่ในลำดับสุดท้ายในทั้งสองประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ประกอบด้วยมาตรฐาน 9 ด้าน 42 ตัวชี้วัด ดังนั้น ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศควรศึกษารายละเอียดของมาตรฐานและตัวชี้วัดในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรตามความเหมาะสม และสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศควรนำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ไปพัฒนาต่อ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้น

2. ผลการวิจัยสภาพการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติน้อยและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศควรเร่งพัฒนาคุณภาพด้านผลการปฏิบัติงานก่อนเป็นอันดับแรก

3. ผลการวิจัยพบแนวทางการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยฯ ดังนั้นธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศควรศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพสูงขึ้น แล้ววางแผนดำเนินการให้สำเร็จผลเป็นรูปธรรมต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลการนำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์ไทยประเภทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไปใช้

2. ควรทำการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทอื่น เช่น คลังสินค้า ตัวแทนออกของ ฯลฯ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). *แนวทางการส่งเสริมคุณภาพธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ปี 2556*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์โดยใช้มาตรฐาน ISO. จดหมายข่าวกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. 2 กุมภาพันธ์ 2559.
- ชนนิกานต์ รุจิหิรัญญปกถต. (2554). *การรวมกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศขนาดใหญ่ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ สุวรรณเกิด. (2555). *ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางโลจิสติกส์ในกลุ่มบริษัท MIB Holding*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- ธนิต โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรินทร์ตั้ง กรุ๊ป จำกัด.
- ประวิต เอรารวรรณ. (2557). *การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชญดา ดอนสมจิตร, ธัญญา วสุศรี, จิรัชัย พุททกุลสมศิริ, ปภัศร ชัยวัฒน์, และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2556). *การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL*. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 1(16), ไม่ปรากฏเลขหน้า.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2557). *การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพธุรกิจโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- วรพจน์ มีถม. (2554). *การออกแบบระบบการตัดสินใจเลือกเส้นทางการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบระหว่างไทยกับเวียดนาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2561). *รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award: TOA*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Devault, G. (2017). *What Is a Market Research Focus Group?*. Retrieved September 26, 2017, from <https://www.thebalance.com/what-is-a-market-research-focus-group-2296907>
- International Standard Organization. (2018). *Explanation of the International Standards Organization*. International Organization for Standardization. Retrieved January 01, 2018, from <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100343.pdf>
- Islam, D. M. Z., and Zunder, T. H. (2014). The necessity for a new quality standard for freight transport and logistics in Europe. *European Transport Research Review 2014*, 6(4), 397-410.
- Monishankar, P. and Garcia, C. (2017). *How to Conduct a Successful Focus Group Discussion*. Retrieved September 11, 2017, from <https://blog.socialcops.com/academy/resources/conduct-successful-focus-group-discussion/>
- Sumantri, Y., and Lau, S. K. (2011). The current status of logistics performance drivers in Indonesia: an emphasis on potential contributions of logistics service providers (LSPs). *Progress in Business Innovation and Technology Management*, 1(1), 34-50.