

การพัฒนาตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล*

DEVELOPMENT OF INDICATORS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING THE POTENTIAL OF THAI LOGISTICS SERVICE PROVIDERS IN THE DIGITAL ERA

อณัญญา บรรยงพิศุทธิ์¹ และ วิสวะ อุนยะวงษ์²

Ananya Banyongpisut¹ and Wissawa Aunyawong²

¹⁻²วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹⁻²College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author's Email: s64567808032@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล และ 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย จำนวน 3 บริษัท กลุ่มผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 ราย และกลุ่มนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ จำนวน 2 ราย เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลใน 5 มิติ ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์องค์กร การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารข้อมูลสารสนเทศ และการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรจะต้องเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญ และการพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ทั้ง

* Received 13 November 2024; Revised 21 November 2024; Accepted 24 December 2024

ภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งตัวชี้วัดที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจโลจิสติกส์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศ การร่วมมือกับพันธมิตร และการพัฒนาทักษะของบุคลากรยังเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ในยุคดิจิทัล 2) แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล สามารถแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) การสร้างความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทาน 3) การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรม 4) การพัฒนาและนำเสนอบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 5) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน 6) การติดตามและวัดผลประสิทธิภาพ และ 7) การปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มใหม่ ๆ

คำสำคัญ: การพัฒนาตัวชี้วัด, แนวทางการพัฒนาศักยภาพ, ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย

Abstract

This research aims to develop indicators for assessing the potential of Thai logistics service providers in the digital era and to propose strategies for enhancing the potential of Thai logistics Service providers in the digital era. The study adopts a qualitative research approach, employing in-depth interviews with a semi-structured interview form. Key informants include three Thai logistics service companies, two senior government officials, and two academic experts in logistics. The collected data were analyzed in conjunction with contextual considerations.

The research findings revealed that 1) The development of the potential of Thai logistics entrepreneurs in the digital era involves five dimensions as organizational strategy formulation, planning and operational capabilities, performance evaluation and effectiveness, information management, and inter-

organizational collaboration. These dimensions highlight the importance of leveraging digital technologies to enhance and optimize various processes, enabling competitiveness in a technology-driven era. To requires both internal and external organizational analysis, as well as the adoption of innovative technologies to evaluate and refine processes. And findings related that 2) Guidelines for developing the potential of Thai logistics service providers in the digital era can be divided into seven steps as 1) Adoption of digital technologies 2) Building collaboration within the supply chain 3) Skills development and training 4) Development and delivery of customer-centric services 5) Investment in infrastructure 6) Monitoring and evaluating performance, and 7) Adapting to emerging trends.

Keywords: Development of Indicators, Guidelines for Capacity Development, Thai Logistics Service Providers

บทนำ

ปัจจุบันการบริการโลจิสติกส์ทั่วโลกมีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านมูลค่าตลาด จำนวนผู้ประกอบการ และประเภทธุรกิจ ซึ่งการบริการโลจิสติกส์นั้นเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทต่อการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวมากขึ้น โดยโลจิสติกส์ทั่วโลกในปี 2566 มีกรอบการทำงานใหม่บนดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่าย, วิทยาการหุ่นยนต์, Big Data, AI, หรือ Blockchain ที่จะเป็นกระแสที่ดำเนินต่อไปอนาคต ทั้งนี้อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงประสิทธิภาพของซัพพลายเชนเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นของซัพพลายเชน อีกทั้งการปรับตัวตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อปกป้องสภาพภูมิอากาศก็ยังคงเป็นเรื่องเร่งด่วน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2566)

อย่างไรก็ตาม การปรับตัวเพื่อยกระดับการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์นั้นมีการลงทุนค่อนข้างสูง ซึ่งผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์หลายรายมีเงินลงทุนไม่เท่าเทียมกับกลุ่มผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศที่นำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวก

สะดวกในธุรกิจ เช่น RFID เซนเซอร์ดิจิทัล (Digital Sensors) คลังสินค้าอัจฉริยะ (Smart Warehouse) ระบบบริหารจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management System) โดรน (Drone) หุ่นยนต์ส่งสินค้า (Delivery Robot) หรือระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ (Autonomous Driving) อีกทั้งผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ต่างประเทศสามารถเจรจาการค้าในรูปแบบทวิภาคีกับทางภาครัฐได้โดยตรง หรือมีสิทธิพิเศษในการใช้โครงสร้างพื้นฐาน เช่น มีการคลังสินค้าเป็นของตนเองและมีสิทธิพิเศษในการเปิด Free Zone Warehouse ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ EEC ซึ่งเป็นจุดที่สร้างความได้เปรียบและเพิ่มช่องว่างของศักยภาพในการแข่งขันอย่างมาก

ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ไทยจำเป็นต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์นั้น นอกจากต้องสร้างเครื่องมือที่เป็นดัชนีชี้วัดศักยภาพด้านโลจิสติกส์เพื่อนำเข้าสู่การประเมินแล้วนั้น ยังไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการในอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งต้องใช้ดัชนีจากการประเมินความพร้อมในการเป็นอุตสาหกรรม 4.0 ที่มีผลอย่างมากต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) และเป็นการยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมไทย โดยจะเข้าไปช่วยทำให้โรงงานอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการมีองค์ความรู้เรื่องการปรับปรุงองค์กรให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล เพื่อศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัดของการประกอบธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ส่งเสริมให้เกิดส่วนแบ่งทางการตลาดจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากต่างประเทศและส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการใหม่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยที่สนองความต้องการอย่างแท้จริงของลูกค้าในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูวน อัจฉรนิพนธ์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยยุคดิจิทัล และนำเสนอแนวทางการปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยให้มีความพร้อมภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลสามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ คือ 1) มิติการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในประเทศไทย 2) มิติการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย 3) มิติการเปลี่ยนแปลงของนโยบายทางการค้าในประเทศไทย กล่าวคือ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในระดับสากลที่เกิดขึ้นมีผลต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยต้องเร่งดำเนินการในปัจจุบัน คือ การปรับตัวและเปลี่ยนวิธีคิดใหม่เพื่อรองรับการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นและเป็นที่ยอมรับในเชิงธุรกิจ

ธนวิทย์ พงสมุทร์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์เครื่องมือสำคัญสู่การพัฒนาโลจิสติกส์ในองค์กร (Logistics Scorecard) ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความสำคัญของการนำ Logistics Scorecard หรือการประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์เข้ามาใช้ในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง ทราบถึงศักยภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรตนเอง โดยผลจากการประเมินไปที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ผลการวิจัยพบว่า การที่องค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญต่อการประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์นั้นจะสามารถทำให้องค์กรมองเห็นถึงประเด็นปัญหาหรือประเด็นศักยภาพด้านโลจิสติกส์ต่าง ๆ ที่องค์กรยังขาดประสิทธิภาพอยู่ สามารถวิเคราะห์ถึงจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร เมื่อองค์กรมองเห็นศักยภาพของตนเองแล้วแล้วยังขาดศักยภาพในจุดใด องค์กรก็สามารถที่จะนำข้อมูลที่ได้มานั้นไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์เพื่อทำให้องค์กรมีศักยภาพที่สูงขึ้น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่ยังไม่เพียงพอ ขาดข้อมูลด้านโลจิสติกส์ที่จะนำมาวิเคราะห์ปัญหา ขาดบุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่มีความมุ่งมั่น และมีความรู้ด้านโลจิสติกส์อย่าง

แท้จริง ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลักดันการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย

สรุป งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการพัฒนาตัวชี้วัดดิจิทัลที่ใช้วัดประสิทธิภาพและศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี ทักษะดิจิทัล และเครือข่ายธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและปรับตัวในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ที่เป็นผู้รู้ข้อมูลนั้นดีที่สุด (Information rich case) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักของการศึกษาค้างนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย จำนวน 3 บริษัท กลุ่มผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 ราย และนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ จำนวน 2 ราย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคัดเลือก (Criterion)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาและประมวลผลร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่มีอยู่ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความเที่ยงตรงและครอบคลุมตามเนื้อหา รวมทั้งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อวัดความเที่ยงตรงตามทฤษฎีหรือแนวคิดของโครงสร้าง สำหรับการสร้างแบบสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) ด้วยวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การ

เก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษานี้มีลักษณะเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละราย รวมทั้งค้นหาและตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อมูลที่เกิดขึ้นมาและทำการบรรยายด้วยการแสดงผลในรูปแบบตารางจากข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หลักฐาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การพัฒนาตัวชี้วัดศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล สรุปได้ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านการกำหนดกลยุทธ์องค์กร พบว่า การกำหนดกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่เน้นการใช้ข้อมูลและการพัฒนานวัตกรรม พร้อมกับให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานสากล จะช่วยให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 ด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์ พบว่า การวางแผนและการดำเนินงานในยุคดิจิทัลมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร รวมถึงการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคลากรเพื่อให้รองรับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมได้

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการข้อมูลอย่างมีระบบ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการภายในองค์กรให้มีความยั่งยืน พร้อมทั้งการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัลอย่างเต็มที่

มิติที่ 4 ด้านระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและการตัดสินใจที่ดีขึ้นในการดำเนินธุรกิจ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่เพียงแต่ช่วยลดต้นทุนและเวลาในการดำเนินงาน แต่ยังช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและรองรับการขยายตัวของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ด้านความร่วมมือกันระหว่างองค์กร พบว่า ความร่วมมือระหว่างองค์กรไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ การแบ่งปันทรัพยากร และการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างองค์กรภายในและภายนอกอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล สามารถแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Adoption of Digital Technologies) ขั้นตอนที่ 2 การสร้างความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรม (Skills Development and Training) ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาและนำเสนอบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Services) ขั้นตอนที่ 5 การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Investment) ขั้นตอนที่ 6 การติดตามและวัดผลประสิทธิภาพ (Performance Monitoring and Evaluation) และขั้นตอนที่ 7 การปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มใหม่ ๆ (Adaptation to Emerging Trends)

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลนั้น จำเป็นต้องอาศัยการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล, การฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ, การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย, และการสร้างความร่วมมือที่แข็งแกร่งระหว่างองค์กรต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในกระบวนการโลจิสติกส์และตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การพัฒนาตัวชี้วัด (KPIs) สำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัลต้องสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกระบวนการโลจิสติกส์ เช่น การใช้ระบบ GPS หรือ IoT สำหรับการติดตามการขนส่ง และการใช้ AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่งและการจัดการสต็อกสินค้าให้มีความแม่นยำสูงขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะตัวชี้วัดที่สำคัญนั้นต้องครอบคลุมทั้งด้านการประหยัดต้นทุน ความเร็วในการขนส่ง ความแม่นยำในการจัดการข้อมูล และความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพรพร ทอภักนิธ (2563) ทำการศึกษาเรื่องการยกระดับดิจิทัลในห่วงโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญในการเลือกใช้เทคโนโลยีและ IoT นั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน การพัฒนาและยกระดับ Supplier ให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร ควรมีการให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะกับพนักงานภายในองค์กร เพื่อรองรับ Industry 4.0 และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้กับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจและการวางแผนการดำเนินธุรกิจนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ขยายกรอบการศึกษาของงานวิจัยเดิมโดยเพิ่มมิติที่เฉพาะเจาะจง เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการพัฒนาทักษะของบุคลากร ซึ่งไม่เพียงแต่สร้างตัวชี้วัด แต่ยังชี้ให้เห็นถึงแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงระหว่างมิติการจัดการเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลนั้นจำเป็นต้องอาศัยการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล การฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภูวน อัสวกรนิญกุล (2562) ทำการศึกษาเรื่องการปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยควรมีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาแทนที่เทคโนโลยีเดิม จนนำไปสู่รูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยต้องรวมกลุ่ม

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยที่เป็นคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การขยายตัวของตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจใหม่ที่เข้มแข็ง และผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยควรสร้างบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญต่อระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร ต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการรอบรู้และเท่าทันต่อนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยก่อนหน้านี้มักเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการโลจิสติกส์เฉพาะส่วน เช่น การจัดการข้อมูลหรือการวางแผนการขนส่ง ในงานวิจัยนี้เสนอแนวทางที่ครอบคลุมมากกว่า โดยใช้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติ ตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ไปจนถึงการวัดผลและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

องค์ความรู้ใหม่

จากการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล อาจได้องค์ความรู้ใหม่ในหลายด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับอุตสาหกรรมและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยในยุคดิจิทัล ได้แก่

1. ตัวชี้วัดดิจิทัล (Digital KPIs) สำหรับโลจิสติกส์ คือ การกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการลดต้นทุน เช่น การวัดความเร็วและประสิทธิภาพในการจัดส่ง ความถูกต้องของข้อมูล และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่
2. แนวทางพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น IoT, ระบบติดตามตำแหน่ง GPS, ระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และ AI เพื่อช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
3. การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills Development) คือ การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมทักษะดิจิทัลสำหรับบุคลากรในธุรกิจโลจิสติกส์ เช่น ความรู้ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการซัพพลายเชนดิจิทัล และการใช้เครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนและ

ดำเนินงาน ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเสริมสร้างเครือข่ายทางธุรกิจและเทคโนโลยี คือ การสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการในวงการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการเทคโนโลยี เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดี (Best Practices) และการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมความเข้มแข็งในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล

5. กลยุทธ์การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คือ การศึกษากลยุทธ์ที่ทำให้ธุรกิจสามารถปรับตัวได้เร็วเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่เหมาะสม รวมถึงการปรับตัวเข้าสู่ระบบนิเวศน์ดิจิทัลที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น

อย่างไรก็ดี องค์ความรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทยมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัล สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและรองรับการเติบโตของธุรกิจโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และการใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพกลายเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดในธุรกิจโลจิสติกส์ยุคดิจิทัล โดยการใช้ระบบ ERP, AI, Big Data และ IoT สามารถช่วยในการปรับปรุงการทำงานและตัดสินใจให้มีความแม่นยำมากขึ้น เช่น การคาดการณ์ความต้องการสินค้า การจัดสรรเส้นทางการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการจัดการคลังสินค้าแบบอัตโนมัติ ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย 1.1 การสร้างตัวชี้วัดที่ครอบคลุมและยืดหยุ่น ทางผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทยควรพัฒนาตัวชี้วัดที่สามารถครอบคลุมทั้งด้านการดำเนินงานและการเติบโตในอนาคต เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่ง, ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม, และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตัวชี้วัดเหล่านี้ต้องยืดหยุ่นพอที่จะสามารถปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาดที่ไม่แน่นอน 1.2 การพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร ทางผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลนั้น ต้องมีการลงทุนในการพัฒนาทักษะและ

ความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ระบบ ERP, AI, IoT และ Big Data ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโลจิสติกส์ โดยการฝึกอบรมควรมีการประเมินผลที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จในองค์กร 1.3 การใช้เทคโนโลยีในการบริหารข้อมูลและการวิเคราะห์ ทางผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทยควรส่งเสริมการใช้ระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น การใช้คลาวด์ในการจัดการข้อมูล, ระบบ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่งและสต็อกสินค้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างรวดเร็ว 1.4 การสร้างพันธมิตรและความร่วมมือระหว่างองค์กร ทางผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทยควรมีการสร้างร่วมมือกับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เช่น ผู้ผลิต, ผู้ให้บริการขนส่ง, หรือแม้กระทั่งรัฐบาล จะช่วยให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์สามารถบูรณาการกระบวนการต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือสามารถช่วยในการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากร รวมถึงการลดต้นทุนการดำเนินงานในระยะยาว 1.5 การประเมินและปรับปรุงตัวชี้วัดอย่างสม่ำเสมอ ทางผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์ไทย ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยตามเทคโนโลยีและแนวโน้มของตลาด การปรับตัวนี้จะช่วยให้ธุรกิจโลจิสติกส์สามารถตอบสนองต่อความท้าทายในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.6 การสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทางภาครัฐควรมีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจโลจิสติกส์ 1.7 การสำรวจและประเมินผลจากภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรมีการศึกษาและสำรวจแนวโน้มจากธุรกิจโลจิสติกส์ในต่างประเทศเพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การนำเสนอแนวทางจากการศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการไทยสามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งขึ้น และ 1.8 การพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ทางผู้ประกอบการโลจิสติกส์ควรพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ที่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล, การขยายบริการในรูปแบบของ e-

commerce, และการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป จากประเด็นที่ค้นพบจากการวิจัยที่สำคัญ ทำให้เห็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากประเด็นการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดถึงผลของการวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย กลุ่มผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการพัฒนาตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. (2562). ธุรกิจโลจิสติกส์ไทยถึงเวลาต้องปรับตัว เปลี่ยนวิธีคิดนำเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการเปลี่ยนคู่แข่งเป็นพันธมิตร. กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 72.
- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2562). Logistics Trends 2019. กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2(1).
- กองโลจิสติกส์, กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, กระทรวงอุตสาหกรรม. (2560). คู่มือการประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. เรียกใช้เมื่อ 13 กันยายน 2566 จาก <http://110.78.5.95/user-manual>
- ภูวน อัสวรนิฤณกุล. (2562). การปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ฉบับเสริม, ธันวาคม 2562, 16-30.

ธนวิทย์ ฟองสมุทร. (2563). การประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์: เครื่องมือสำคัญสู่การพัฒนาโลจิสติกส์ในองค์กร (Logistics Scorecard). ใน รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1 (หน้า 558-567). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ศิริพรรษา ทองกำเนิด. (2563). การยกระดับดิจิทัลในห่วงโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืน. ใน รายงานการวิจัย. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.

Digital Development Plan for Economy and Society. (2016). Digital Thailand.

Retrieved June 30, 2024, from

https://www.dga.or.th/upload/download/file_9fa5ae40143e13a659403388d226efd8.pdf.

The Division of Logistics System Development Strategy. (2019). *Logistics Trends 2019*. The Division of Logistics System Development Strategy, 2(1), January-March, 2019.