

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 วิธี คือ 1) การศึกษาเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม และ 2) การศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviewing) และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) และตัวแบบการวัดของตัวแปรที่สังเกตได้ (Manifest Variable) เพื่อใช้วัดตัวแปรแฝง (Latent Variables) ทั้ง 3 ตัวแปร คือ นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) จากข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับกรอบแนวคิดทางทฤษฎี (Theoretical Framework) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยนำเสนอเป็น 7 ข้อดังนี้

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- ผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติและผลการศึกษาของการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล
- ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง
- ผลวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 330 องค์กร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงเป็นความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ แบ่งไว้ 3 กลุ่ม		
กลุ่มกิจกรรมบริการงานขนส่ง	167	50.6
กลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า	97	29.4
กลุ่มกิจกรรมบริการของตัวแทนออกของ	66	20.0
รวม	330	100.0
ตำแหน่งหน้าที่		
กรรมการบริหาร	31	9.4
ผู้จัดการ	107	32.4
หัวหน้างาน	192	58.2
รวม	330	100.0
ระบบการจัดการ หรือใบรับรองที่มี (Certification) แบ่งเป็น 4 กลุ่มมาตรฐาน		
Q mark	140	42.4
ISO 9001	123	37.3
AEO	64	19.4
ELMA	3	0.9
รวม	330	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ แบ่งไว้ 3 กลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน และเป็นกลุ่มองค์กรขนส่ง จำนวน 167 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.6 กลุ่มองค์กรคลังสินค้า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และกลุ่มองค์กรตัวแทน

ออกของ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เมื่อแยกตามตำแหน่งหน้าที่แบ่งได้เป็น 3 ตำแหน่ง คือ กรรมการบริหาร มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ผู้จัดการ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และ หัวหน้างาน มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และเมื่อแยกตามการจัดระบบการจัดการ หรือใบรับรองที่มี (Certification) แบ่งเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มมาตรฐาน คือ กลุ่มที่มีมาตรฐานคุณภาพ บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) มีจำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 42.4 กลุ่มองค์กรการ ที่ได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO 9001) มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 กลุ่มองค์กรที่ใช้ มาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร (AEO) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และกลุ่มองค์กร ที่ได้รับมาตรฐานรางวัลผู้ประกอบการที่มีความเป็นเลิศด้านการบริการจัดการ โลจิสติกส์ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติ

ตัวแปร	Mean \bar{X}	Std. Deviation	Skewness ความเบ้	Kurtosis ความโด่ง	ระดับ
INC	3.99	0.64	-0.84	1.78	มาก
IC1	4.01	0.70	-0.80	1.19	มาก
IC2	3.93	0.70	-0.75	1.37	มาก
IC3	4.03	0.69	-0.81	1.62	มาก
LPS	4.01	0.65	-0.62	0.86	มาก
LP1	3.97	0.69	-0.68	0.95	มาก
LP2	4.03	0.69	-0.66	0.92	มาก
LP3	3.99	0.71	-0.53	0.34	มาก
LP4	4.04	0.68	-0.69	0.97	มาก
SRP	3.80	0.65	-0.52	1.21	มาก
SR1	4.00	0.69	-0.83	1.35	มาก
SR2	3.93	0.70	-0.69	1.27	มาก
SR3	3.94	0.74	-0.80	1.25	มาก

จากตารางการวิเคราะห์ จำแนกเป็นผลการตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลโดยการพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย ที่มีต่อตัวแปรด้านต่างๆ อยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์มาตรวัดของตัวแปรแฝงแต่ละตัว ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 นวัตกรรมโซ่อุปทาน (INC) ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของข้อมูลและข้อมูลระดับการดำเนินการนวัตกรรมโซ่อุปทานของข้อมูลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) มีค่าความเบ้ เป็น -0.84 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.78 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Hair et al., 1998; George and Mallery, 2010) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

นวัตกรรมกระบวนการ (IC1) โดยที่รวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.70) มีค่าความเบ้ เป็น -0.80 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.19 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

นวัตกรรมบริการ (IC2) โดยที่รวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.70) มีค่าความเบ้ เป็น -0.75 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.37 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

นวัตกรรมองค์กร (IC3) โดยที่รวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.69) มีค่าความเบ้ เป็น -0.81 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.62 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

4.2.2 การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LPS) ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของข้อมูลและข้อมูลระดับการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า โดยภาพรวมมี

ค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D. = 0.65) มีค่าความเบ้ เป็น -0.62 การแจกแจงของตัวแปรเป็นโค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 0.86 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

การประเมินผล (LP1) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.69) มีค่าความเบ้ เป็น -0.68 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 0.95 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

การจัดการความรู้ (LP2) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D. = 0.69) มีค่าความเบ้ เป็น -0.66 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 0.92 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (LP3) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D. = 0.71) มีค่าความเบ้ เป็น -0.53 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 0.34 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ความน่าเชื่อถือ (LP4) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D. = 0.68) มีค่าความเบ้ เป็น -0.69 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 0.97 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

4.2.3 การปรับตัว ไซ้อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (SRP) ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของข้อมูลและข้อมูลระดับการดำเนินการความสามารถในการปรับตัว ไซ้อุปทานของข้อมูลผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D. = 0.65) มีค่าความเบ้ เป็น -0.53 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.21 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความ

โด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเสี่ยงโซ่อุปทาน (SR1) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.69) มีค่าความเบ้ เป็น -0.83 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.35 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

การปรับตัวขององค์กร (SR2) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.70) มีค่าความเบ้ เป็น -0.69 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.27 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

การปรับตัวด้านเทคโนโลยี (SR3) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.74) มีค่าความเบ้ เป็น -0.80 การแจกแจงของตัวแปรเป็น โค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.25 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

4.3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ตามขั้นตอนการสร้าง โมเดลองค์ประกอบตามแนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

4.3.2 การวิเคราะห์เมตริกซ์สหสัมพันธ์หรือเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม ด้วยโปรแกรม SPSS for Window กำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

1) การสูญหายของข้อมูล (Missing values) พบว่า ข้อมูลมีการสูญหาย ดังนั้น จึงทำการแทนค่า Missing values โดยการแทนค่าตัวอย่างที่ไม่มีข้อมูลหรือตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล ไม่ทราบ ไม่ตอบ ในแบบสอบถาม ด้วยวิธีการ Replace missing values แทนค่าการสูญหายของข้อมูลครบถ้วน

ทุกรายการ กำหนดจำนวนครั้งในการแทนค่าสูญหาย 20 ครั้ง และมาตรการวัดเป็น Scale แล้วจึงนำข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนไปทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2) การวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์หรือเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม ด้วยโปรแกรม SPSS for Window คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) กรณีที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือค่า r เป็นลบ แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กรณีค่า r เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก กรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก กรณีค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน และกรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันน้อยและมีค่าระดับความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

ค่าระดับความสัมพันธ์ 0.81-1.00	มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก
ค่าระดับความสัมพันธ์ 0.61-0.80	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ค่าระดับความสัมพันธ์ 0.41-0.60	มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าระดับความสัมพันธ์ 0.21-0.40	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ค่าระดับความสัมพันธ์ 0.01-0.20	มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

กำหนดเกณฑ์ค่าระดับความสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.85 จึงจะไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity) (Kline, 2005, p. 56)

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

Observed Variables	IC1	IC2	IC3	SR1	SR2	SR3	LP1	LP2	LP3	LP4
IC1	1									
IC2	.841**	1								
IC3	.810**	.841**	1							
SR1	.714**	.712**	.752**	1						
SR2	.693**	.712**	.753**	.800**	1					
SR3	.717**	.757**	.752**	.739**	.826**	1				
LP1	.665**	.687**	.773**	.762**	.810**	.734**	1			
LP2	.701**	.728**	.765**	.778**	.804**	.770**	.848**	1		
LP3	.685**	.715**	.754**	.757**	.798**	.773**	.829**	.883**	1	
LP4	.688**	.712**	.755**	.750**	.775**	.755**	.827**	.855**	.898**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation: r) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกอยู่ระหว่าง 0.665-0.898 แสดงว่า ความสัมพันธ์ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมากถึงสูงมาก เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในตัวแปรแฝงซึ่งเป็นองค์ประกอบเดียวกัน

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ตรวจสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีการร่วมเส้นตรงพหุ เนื่องจากเงื่อนไขจำเป็นของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ คือ ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกัน สำหรับการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นสูง เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์ห้ามเกิน 0.90 (Hair et al., 1998)

ข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญคือ Multicollinearity โดยใช้การทดสอบ Correlation (ไม่ควรสูงกว่า 0.90) พิจารณาค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factor) คือค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่ผันไปตาม Tolerance คือ 1 หากด้วย Tolerance ดังนั้น ค่า VIF จึงควรมีค่าน้อย ๆ และไม่ควรถูกเข้าใกล้ 10 หากค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าหากค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) แสดงผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ตัวแปรนวัตกรรมโซ่อุปทาน (Supply Chain Innovation: INC) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่

1.1) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation : IC1) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

ตารางที่ 4.4 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมกระบวนการ
(Process Innovation : IC1)

Model นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation: IC1)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
IC1.1	0.512	1.952
IC1.2	0.332	3.010
IC1.3	0.321	3.112
IC1.4	0.378	2.645
IC1.5	0.415	2.408
IC1.6	0.472	2.116

จากตารางที่ 4.4 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมกระบวนการ (IC1) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC1.1 เท่ากับ 0.512, IC1.2 เท่ากับ 0.332, IC1.3 เท่ากับ 0.321, IC1.4 เท่ากับ 0.378, IC1.5 เท่ากับ 0.415 และ IC1.6 เท่ากับ 0.412 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC1.1 เท่ากับ 1.952, IC1.2 เท่ากับ 3.010, IC1.3 เท่ากับ 3.112, IC1.4 เท่ากับ 2.645, IC1.5 เท่ากับ 2.408 และ IC1.6 เท่ากับ 2.116 แสดงว่า โมเดลนวัตกรรมกระบวนการมีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

1.2) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation: IC2) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ตารางที่ 4.5 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมบริการ (Service : IC2)

Model นวัตกรรมบริการ (Service Innovation: IC2)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
IC2.1	0.422	2.372
IC2.2	0.408	2.449
IC2.3	0.419	2.385
IC2.4	0.556	1.799
IC2.5	0.375	2.668
IC2.6	0.507	1.974

จากตารางที่ 4.5 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการ (IC2) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC2.1 เท่ากับ 0.422, IC2.2 เท่ากับ 0.408, IC2.3 เท่ากับ 0.419, IC2.4 เท่ากับ 0.556, IC2.5 เท่ากับ 0.375 และ IC2.6 เท่ากับ 0.507 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC2.1 เท่ากับ 2.372, IC2.2 เท่ากับ 2.449, IC2.3 เท่ากับ 2.385, IC2.4 เท่ากับ 1.799, IC2.5 เท่ากับ 2.668 และ IC2.6 เท่ากับ 1.974 แสดงว่า โมเดลนวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการมีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

1.3) นวัตกรรมองค์กร (Organization Innovation : IC3) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 4.6 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมองค์กร
(Organization Innovation : IC3)

Model นวัตกรรมองค์กร (Organization Innovation : IC3) (Constant)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
IC3.1	0.311	3.219
IC3.2	0.340	2.944
IC3.3	0.317	3.154
IC3.4	0.345	2.895
IC3.5	0.334	2.990
IC3.6	0.377	2.652
IC3.7	0.391	2.561

จากตารางที่ 4.6 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของนวัตกรรมองค์กร (IC3) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC3.1 เท่ากับ 0.311, IC3.2 เท่ากับ 0.340, IC3.3 เท่ากับ 0.317, IC3.4 เท่ากับ 0.345, IC3.5 เท่ากับ 0.334, IC3.6 เท่ากับ 0.337 และ IC3.7 เท่ากับ 0.391 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ IC3.1 เท่ากับ 3.219, IC3.2 เท่ากับ 2.944, IC3.3 เท่ากับ 3.154, IC3.4 เท่ากับ 2.895, IC3.5 เท่ากับ 2.990, IC3.6 เท่ากับ 2.652 และ IC3.7 เท่ากับ 2.561 แสดงว่า โมเดลนวัตกรรมองค์กรมีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

2) ตัวแปรการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider Performance : LPS) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่

2.1) การประเมินผล (Assessment : LP1) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ตารางที่ 4.7 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการประเมินผล (Assessment : LP1)

Model การประเมินผล (Assessment : LP1)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LP1.1	0.388	2.579
LP1.2	0.345	2.899
LP1.3	0.357	2.800
LP1.4	0.310	3.222
LP1.5	0.405	2.469
LP1.6	0.539	1.857

จากตารางที่ 4.7 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการประเมินผล (LP1) พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP1.1 เท่ากับ 0.388, LP1.2 เท่ากับ 0.345, LP1.3 เท่ากับ 0.357, LP1.4 เท่ากับ 0.310, LP1.5 เท่ากับ 0.405 และ LP1.6 เท่ากับ 0.539 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP1.1 เท่ากับ 2.579, LP1.2 เท่ากับ 2.899, LP1.3 เท่ากับ 2.800, LP1.4 เท่ากับ 3.222, LP1.5 เท่ากับ 2.469 และ LP1.6 เท่ากับ 1.857 แสดงว่า โมเดลการประเมินผล มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

2.2) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: LP2) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 4.8 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการจัดการความรู้
(Knowledge Management : LP2)

Model การจัดการความรู้ (Knowledge Management : LP2)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LP2.1	0.271	3.692
LP2.2	0.292	3.430
LP2.3	0.336	2.978
LP2.4	0.282	3.546
LP2.5	0.397	2.518
LP2.6	0.341	2.933
LP2.7	0.502	1.992

จากตารางที่ 4.8 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการจัดการความรู้ (LP2) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP2.1 เท่ากับ 0.271, LP2.2 เท่ากับ 0.292, LP2.3 เท่ากับ 0.336, LP2.4 เท่ากับ 0.282, LP2.5 เท่ากับ 0.397, LP2.6 เท่ากับ 0.341 และ LP2.7 เท่ากับ 0.502 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP2.1 เท่ากับ 3.692, LP2.2 เท่ากับ 3.430, LP2.3 เท่ากับ 2.978, LP2.4 เท่ากับ 3.546, LP2.5 เท่ากับ 2.518, LP2.6 เท่ากับ 2.933 และ LP2.7 เท่ากับ 1.992 แสดงว่า โมเดลการจัดการความรู้ มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

2.3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : LP3)
ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 4.9 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Management : LP3)

Model การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : LP3)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LP3.1	0.302	3.316
LP3.2	0.335	2.982
LP3.3	0.325	3.074
LP3.4	0.339	2.950
LP3.5	0.426	2.346
LP3.6	0.309	3.241
LP3.7	0.321	3.116

จากตารางที่ 4.9 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (LP3) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP3.1 เท่ากับ 0.302, LP3.2 เท่ากับ 0.335, LP3.3 เท่ากับ 0.325, LP3.4 เท่ากับ 0.339, LP3.5 เท่ากับ 0.426, LP3.6 เท่ากับ 0.309 และ LP3.7 เท่ากับ 0.321 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP3.1 เท่ากับ 3.316, LP3.2 เท่ากับ 2.982, LP3.3 เท่ากับ 3.074, LP3.4 เท่ากับ 2.950, LP3.5 เท่ากับ 2.346, LP3.6 เท่ากับ 3.241 และ LP3.7 เท่ากับ 3.116 แสดงว่า โมเดลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

2.4) ความน่าเชื่อถือ (Trust : LP4) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 4.10 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของความน่าเชื่อถือ (Trust : LP4)

Model ความน่าเชื่อถือ (Trust : LP4)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LP4.1	0.275	3.632
LP4.2	0.303	3.296
LP4.3	0.345	2.895
LP4.4	0.306	3.271
LP4.5	0.308	3.249
LP4.6	0.318	3.142
LP4.7	0.363	2.755

จากตารางที่ 4.10 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของความน่าเชื่อถือ (LP4) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP4.1 เท่ากับ 0.275, LP4.2 เท่ากับ 0.303, LP4.3 เท่ากับ 0.345, LP4.4 เท่ากับ 0.306, LP4.5 เท่ากับ 0.308, LP4.6 เท่ากับ 0.318 และ LP4.7 เท่ากับ 0.363 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ LP4.1 เท่ากับ 3.632, LP4.2 เท่ากับ 3.296, LP4.3 เท่ากับ 2.895, LP4.4 เท่ากับ 3.271, LP4.5 เท่ากับ 3.249, LP4.6 เท่ากับ 3.142 และ LP4.7 เท่ากับ 2.755 แสดงว่า โมเดลความน่าเชื่อถือ มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

3) ตัวแปรการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้บริการโลจิสติกส์ (Supply Chain Resilience : SRP) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่

3.1) ความเสี่ยงโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk : SR1) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตาราง 4.11 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของความเสี่ยงโซ่อุปทาน
(Supply Chain Risk: SR1)

Model ความเสี่ยงโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk : SR1)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
SR1.1	0.513	1.948
SR1.2	0.340	2.940
SR1.3	0.302	3.308
SR1.4	0.314	3.183
SR1.5	0.303	3.297
SR1.6	0.364	2.748
SR1.7	0.356	2.810

จากตารางที่ 4.11 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของความเสี่ยงโซ่อุปทาน (SR1) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR1.1 เท่ากับ 0.513, SR1.2 เท่ากับ 0.340, SR1.3 เท่ากับ 0.302, SR1.4 เท่ากับ 0.314, SR1.5 เท่ากับ 0.303, SR1.6 เท่ากับ 0.364 และ SR1.7 เท่ากับ 0.356 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR1.1 เท่ากับ 1.948, SR1.2 เท่ากับ 2.940, SR1.3 เท่ากับ 3.308, SR1.4 เท่ากับ 3.183, SR1.5 เท่ากับ 3.297, SR1.6 เท่ากับ 2.748 และ SR1.7 เท่ากับ 2.810 แสดงว่า โมเดลความเสี่ยงโซ่อุปทาน มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

3.2) การปรับตัวขององค์กร (Organizational Resilience : SR2) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 4.12 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการปรับตัวขององค์กร
(Organizational Resilience : SR3)

Model การปรับตัวขององค์กร (Organizational Resilience : SR2)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
SR2.1	0.463	2.159
SR2.2	0.289	3.457
SR2.3	0.290	3.453
SR2.4	0.272	3.679
SR2.5	0.244	4.091
SR2.6	0.83	2.608
SR2.7	0.443	2.255

จากตารางที่ 4.12 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการปรับตัวขององค์กร (SR3) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR3.1 เท่ากับ 0.463, SR3.2 เท่ากับ 0.289, SR3.3 เท่ากับ 0.290, SR3.4 เท่ากับ 0.272, SR3.5 เท่ากับ 0.244, SR3.6 เท่ากับ 0.383 และ SR3.7 เท่ากับ 0.443 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR3.1 เท่ากับ 2159, SR3.2 เท่ากับ 3.457, SR3.3 เท่ากับ 3.453, SR3.4 เท่ากับ 3.679, SR3.5 เท่ากับ 4.091, SR3.6 เท่ากับ 2.608 และ SR3.7 เท่ากับ 2.255 แสดงว่า โมเดลการปรับตัวขององค์กร มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

3.3) การปรับตัวด้านเทคโนโลยี (Technology Adaptation : SR4) ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ตารางที่ 4.13 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการปรับตัวด้านเทคโนโลยี

(Technology Adaptation : SR4)

Model การปรับตัวด้านเทคโนโลยี (Technology Adaptation : SR3)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
SR3.1	0.292	3.428
SR3.2	0.297	3.372
SR3.3	0.317	3.155
SR3.4	0.321	3.115
SR3.5	0.270	3.705
SR3.6	0.236	4.238

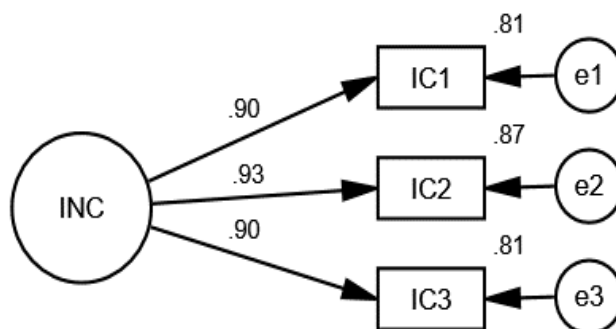
จากตารางที่ 4.13 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของการปรับตัวด้านเทคโนโลยี (SR3) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR3.1 เท่ากับ 0.292, SR3.2 เท่ากับ 0.297, SR3.3 เท่ากับ 0.317, SR3.4 เท่ากับ 0.321, SR3.5 เท่ากับ 0.270 และ SR3.6 เท่ากับ 0.236 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถาม ได้แก่ SR4.1 เท่ากับ 3.428, SR4.2 เท่ากับ 3.372, SR4.3 เท่ากับ 3.155, SR3.4 เท่ากับ 3.115, SR3.5 เท่ากับ 3.705 และ SR3.6 เท่ากับ 4.238 แสดงว่า โมเดลการปรับตัวด้านเทคโนโลยี มีตัวแปรอิสระที่เป็นข้อคำถามมีความเหมาะสมทุกข้อ

4.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)
ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ทดสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดังต่อไปนี้

1.1) การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Identification of the Model)
เนื่องจากในโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ต้องทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น จึงต้องใช้โมเดลที่มีค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom: df) มากกว่าศูนย์ ($df > 0$) หรือเป็นโมเดลที่ระบุความเป็นค่าเดียวได้มากเกินไป ซึ่งในการวิเคราะห์ SEM จะต้องบังคับให้โมเดลมีลักษณะเป็น Over Identification จึงจะวิเคราะห์ SEM ได้ (ยูทธ ไกยวรรณ, 2563, หน้า 15) ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้โมเดลที่ระบุความเป็นค่า

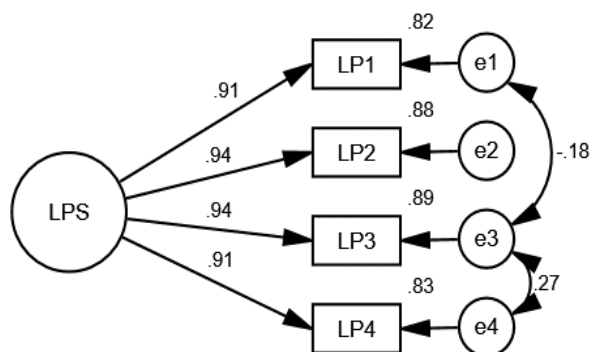
เดี่ยวนได้มากเกินไป (Over Identified Model) โดยแสดงค่าในรูปแบบคะแนนดิบมาตรฐาน (Unstandardized estimates) แสดงผลการวิจัยดังต่อไปนี้



Chi-square=.000, Chi-square/df=0, P=/p, CMIN/df=0, GFI=1.000, CFI=1.000, RMR=0.000 และ
RMSEA=.927

ภาพประกอบที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดลตัวแปรแฝง
นวัตกรรมโซ่อุปทาน

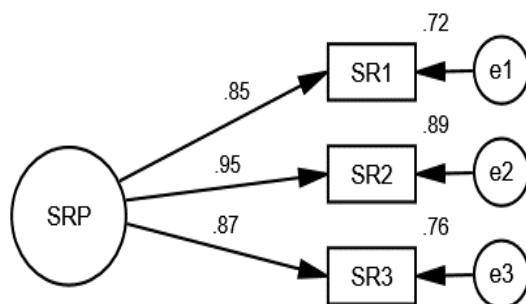
จากภาพประกอบที่ 4.1 พบว่า ค่าองศาอิสระ (Degrees of freedom : df) เท่ากับ 0 ซึ่งเป็นการรายงานค่าองศาอิสระ (df) เป็นบวก แสดงว่าโมเดลของตัวแปรแฝงนวัตกรรมโซ่อุปทานสามารถระบุความเป็นค่าเดียวได้มากเกินไป (Over Identified Model) ดังนั้น จึงนำไปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ได้



Chi-square=.000, Chi-square/df=, CMIN/df=0, p-value=/p, GFI=1.000, CFI=1.000, RMR=0.000
และ RMSEA=/rmsea

ภาพประกอบที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดลตัวแปรแฝง
การดำเนินงานผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

จากภาพที่ 4.2 พบว่า ค่าองศาอิสระ (Degrees of freedom : df) เท่ากับ 0 ซึ่งเป็นการรายงานค่าองศาอิสระ (df) เป็นบวกและมีค่ามากกว่าศูนย์ แสดงว่าโมเดลของตัวแปรแฝงการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ สามารถระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวได้มากเกินไป (Over Identified Model) ดังนั้น จึงนำไปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM)



Chi-square=.000, Chi-square/df=, P=/p, CMIN/df=0, GFI=1.000, CFI=1.000, RMR=0.000 และ
RMSEA=/rmsea

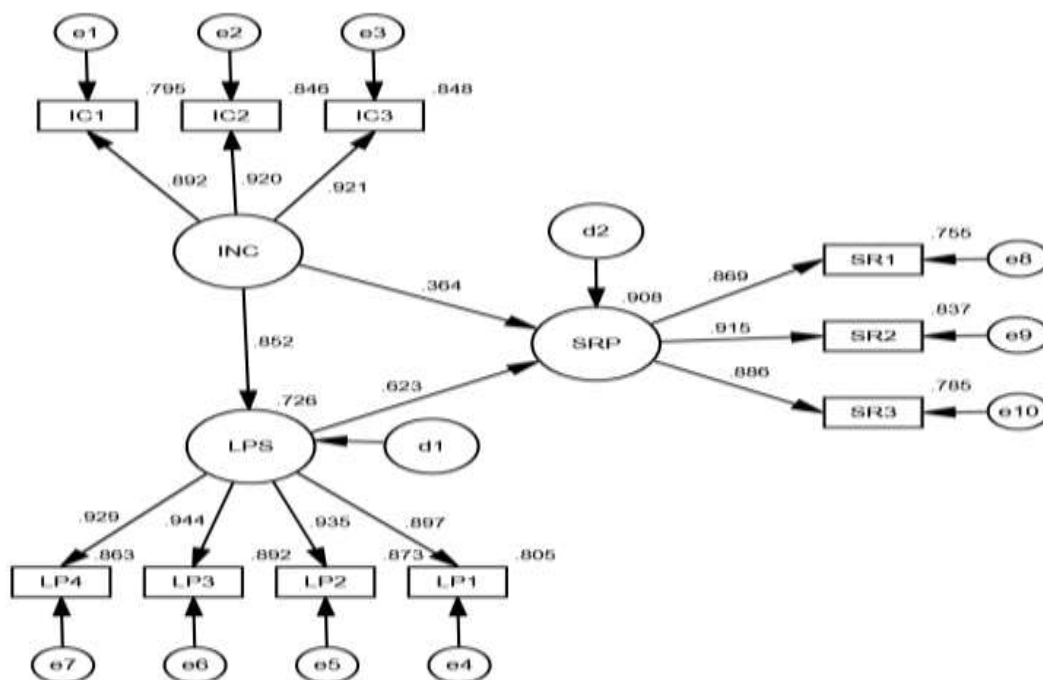
ภาพประกอบที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดลตัวแปรแฝง
การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

จากภาพที่ 4.3 พบว่า ค่าองศาอิสระ (Degrees of freedom : df) เท่ากับ 0 ซึ่งเป็นการรายงานค่าองศาอิสระ (df) เป็นบวก แสดงว่าโมเดลของตัวแปรแฝงการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ สามารถระบุความเป็นค่าเดียวได้มากเกินไป (Over Identified Model) ดังนั้น จึงนำไปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ได้

1.2) วิเคราะห์องค์ประกอบด้วยโปรแกรม Amos โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อประเมินความกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standard Regression Weights) ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัวแปร ($C.R. \geq 1.96$) ทำการตรวจสอบตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ (Lauro & Vinzi, 2004; Henseler et al., 2009) และค่า R^2 (Square Multiple Correlation) ไม่ควรต่ำกว่า 0.20 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2562, หน้า 93) หลังจากนั้นผลการวิเคราะห์ที่ต้องพิจารณาเป็นอันดับแรก คือ ดัชนีวัดความกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Good of Fits Statistics) ด้วยเกณฑ์มาตรฐานความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair, et al., 1998; Schermelleh-Engel, et al., 2003; Mueller & Hancock, 2008, 2010) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 เกณฑ์การวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures)

สถิติที่เกี่ยวข้อง	สัญลักษณ์	เกณฑ์
Relative Chi-square	CMIN/df	CMIN/df < 3
Goodness of Fit	GFI	GFI > 0.90
CFI	CFI	CFI > 0.90
Adjusted Goodness of Fit	AGFI	AGFI > 0.90
NFI	NFI	NFI > 0.90
Root Mean Square Residual	RMR	RMR < 0.05
Root Mean Square Error of Approximate	RMSEA	RMSEA < 0.05



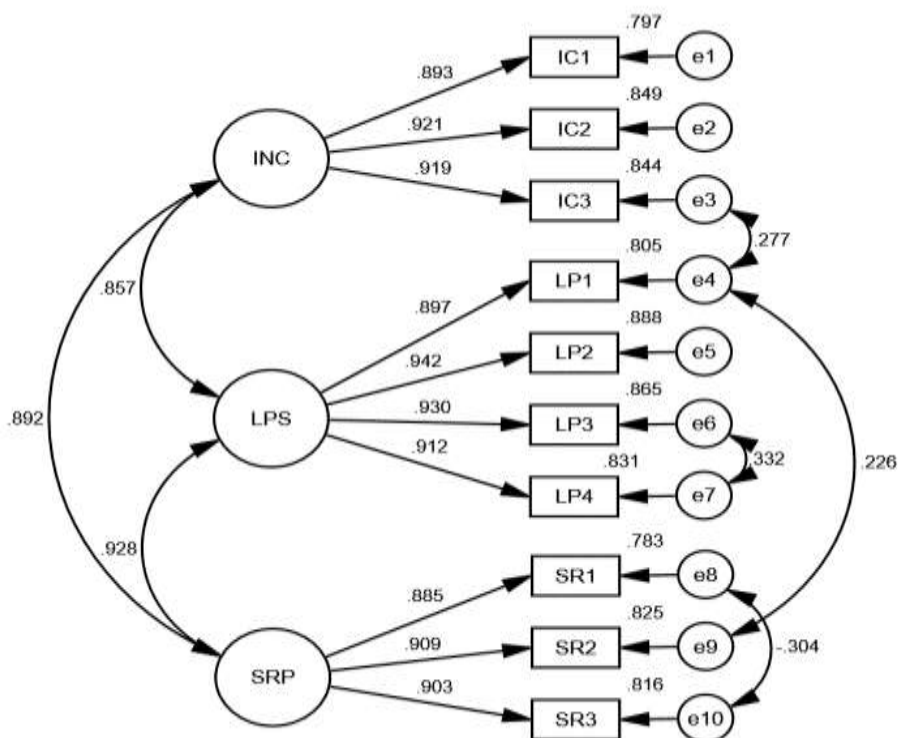
Chi-square=101.464, Chi-square/df=3.171, P=0.000, CMIN/df=32, GFI=0.941, CFI=0.983,
RMR=0.10 และ RMSEA=0.081

ภาพประกอบที่ 4.4 ก่อนปรับโมเดลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากภาพที่ 4.5 พบว่า ค่า Chi-square=101.464, Chi-square/df=3.171, P=0.000, CMIN/df=32, GFI=0.941, CFI=0.983, RMR=0.10 และ RMSEA=0.081 แสดงว่า โมเดลการวิจัยยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์การวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures)

1.3) การวิเคราะห์หลังปรับโมเดล ในขั้นตอนต่อไป เพราะจากผลการวิเคราะห์และตรวจสอบ โดยทำการตัดตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์พิจารณาที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ดัชนีเปลี่ยนแปลง (Modification Index : MI) เป็นค่าสถิติที่ช่วยประกอบการตัดสินใจในการปรับโมเดล ด้วยสถิติทดสอบไคสแควร์ที่คาดว่าจะลดลง ถ้าเพิ่มพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า ซึ่งจะช่วยให้โมเดลมีโอกาสกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น เนื่องจากค่าไคสแควร์ที่เข้าสู่ศูนย์ หรือมีค่าน้อยจะทำให้โมเดลมีความกลมกลืน ใช้วิธีการเพิ่มเส้นเชื่อมระหว่างตัวแปรลูกศร 2 ทาง จะทำให้องศาอิสระลดลงไปอีกหนึ่ง ดังนั้น MI คือค่า

ไคสแควร์ที่จะลดลง จึงเป็นไคสแควร์ที่องศาอิสระเป็น 1 สำหรับไคสแควร์ที่องศาอิสระ 1 และมีระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2562, หน้า 118) แสดงดังภาพ



Chi-square=40.615, Chi-square/df=, P=0.58, CMIN/df=27, GFI=0.975, CFI=0.997, RMR=0.007

และ RMSEA=0.037

ภาพประกอบที่ 4.5 หลังการปรับโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (CFA)

จากภาพประกอบที่ 4.6 พบว่า ค่า Chi-square=40.615, Chi-square/df=, P=0.58, CMIN/df=27, GFI=0.975, CFI=0.997, RMR=0.007 และ RMSEA = 0.037 แสดงว่า โมเดลการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นตามเกณฑ์การวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA)
ลำดับที่หนึ่ง

ความสัมพันธ์	Standard				
	Regression Weights	S.E.	C.R.	R ²	P
IC1 <--- Supply Chain Innovation	0.893	0.038	26.017	0.797	***
IC2 <--- Supply Chain Innovation	0.921	0.036	28.306	0.849	***
IC3 <--- Supply Chain Innovation	0.919	0.035	28.306	0.844	***
SR1 <--- Supply Chain Resilience	0.885	0.039	24.432	0.783	***
SR2 <--- Supply Chain Resilience	0.909	0.037	25.773	0.825	***
SR3 <--- Supply Chain Resilience	0.903	0.041	25.773	0.816	***
LP1 <--- Logistics Service Provider Performance	0.897	0.033	27.759	0.805	***
LP2 <--- Logistics Service Provider Performance	0.942	0.030	32.402	0.888	***
LP3 <--- Logistics Service Provider Performance	0.930	0.031	32.402	0.865	***
LP4 <--- Logistics Service Provider Performance	0.912	0.026	35.843	0.831	***

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. อันดับที่หนึ่ง เพื่อตรวจสอบความตรงและความน่าเชื่อถือได้. ของตัวแปรสังเกตได้ที่มีต่อตัวแปรแฝง
ทั้งนี้มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นหลังปรับโมเดล ตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น

ตัวแปรสังเกตได้ ตัวแปรแฝง	Factor Loading (λ)	Reliability (C.R.)	Average Variance Extracted (AVE)
Supply Management Innovation: INC		0.99	0.50
IC1	0.868		
IC2	0.900		
IC3	0.934		
Logistics Service Provider Performance: LPS		1.00	0.99
LP1	0.898		
LP2	0.942		
LP3	0.930		
LP4	0.912		
Supply Chain Resilience: SR		0.97	0.91
SR1	0.884		
SR2	0.910		
SR3	0.902		

จากตารางที่ 4.16 และภาพประกอบที่ 4.5 พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง ประกอบด้วย นวัตกรรมโซ่อุปทาน (Supply Management Innovation: INC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.868-0.934 ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.50 ค่าความเชื่อมั่น (CR) เท่ากับ 0.99 การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider Performance : LPS) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.898-0.942 ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.99 ค่าความเชื่อมั่น (CR) เท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Supply Chain Resilience : SRP) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.884-0.902 ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.91 ค่าความเชื่อมั่น (CR) เท่ากับ 0.97

4.4.5 ตรวจสอบความตรงของโมเดล (Validation of the Model) คือการประเมินว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบความสอดคล้องหรือความกลมกลืนใช้การเปรียบเทียบเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมเป็นตัวเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ ดังนี้

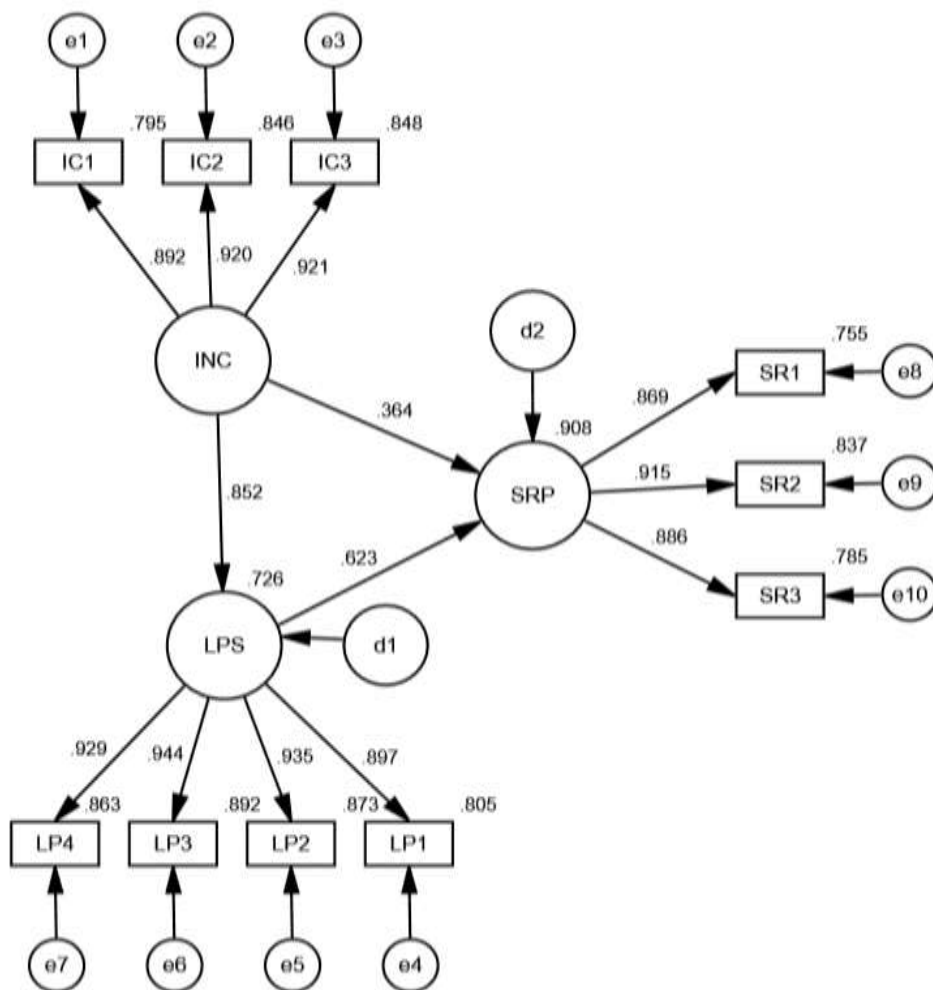
1) ตรวจสอบความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าประมาณพารามิเตอร์ (Standard Errors and Correlations of Estimates) ซึ่งถ้าสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณมีค่าสูงมากและค่าประมาณไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ โมเดลการวิจัยใกล้เคียงไม่เป็นบวก และเป็นโมเดลการวิจัยที่ยังไม่ดีพอ

2) ตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Multiple Correlation and Coefficients of Determination: R^2) ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของแต่ละตัว รวมถึงสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของสมการโครงสร้างควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 1 เขต ค่าที่สูงแสดงว่า โมเดลมีความตรง

3) การวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องด้วยการพิจารณา 6 ประการ (Hair, et al., 1998; Schermelleh-Engel, et al., 2003; Mueller & Hancock, 2008, 2010) ดังนี้

ตารางที่ 4.17 เกณฑ์การวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures)

สถิติที่เกี่ยวข้อง	สัญลักษณ์	เกณฑ์
Relative Chi-square	CMIN/df	CMIN/df < 3
Goodness of Fit	GFI	GFI > 0.90
Adjusted Goodness of Fit	AGFI	AGFI > 0.90
NFI	NFI	NFI > 0.90
CFI	CFI	CFI > 0.90
Root Mean Square Residual	RMR	RMR < 0.05
Root Mean Square Error of Approximate	RMSEA	RMSEA < 0.05



Chi-square=101.464, df=32, P=0.00, CMIN/df=3.171, GFI=0.941, CFI=0.983, AGFI=0.899,
NFI=0.975, RMR=0.010 และ RMSEA=0.081

ภาพประกอบที่ 4.6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ก่อนปรับโมเดล

ตารางที่ 4.18 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนกับเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนปรับโมเดล

สถิติที่เกี่ยวข้อง	สัญลักษณ์/เกณฑ์	ผลที่ได้	แปลผล
Relative Chi-square	CMIN/df < 3	3.171	ไม่ผ่าน
Goodness of Fit	GFI > 0.90	0.941	ไม่ผ่าน
Comparative Fit Index	CFI > 0.90	0.983	ผ่าน
Adjusted Goodness of Fit	AGFI > 0.90	0.899	ไม่ผ่าน
Normal Fit Index	NFI > 0.90	0.975	ผ่าน
Root Mean Square Residual	RMR < 0.05	0.010	ผ่าน
Root Mean Square Error of Approximate	RMSEA < 0.05	0.081	ไม่ผ่าน

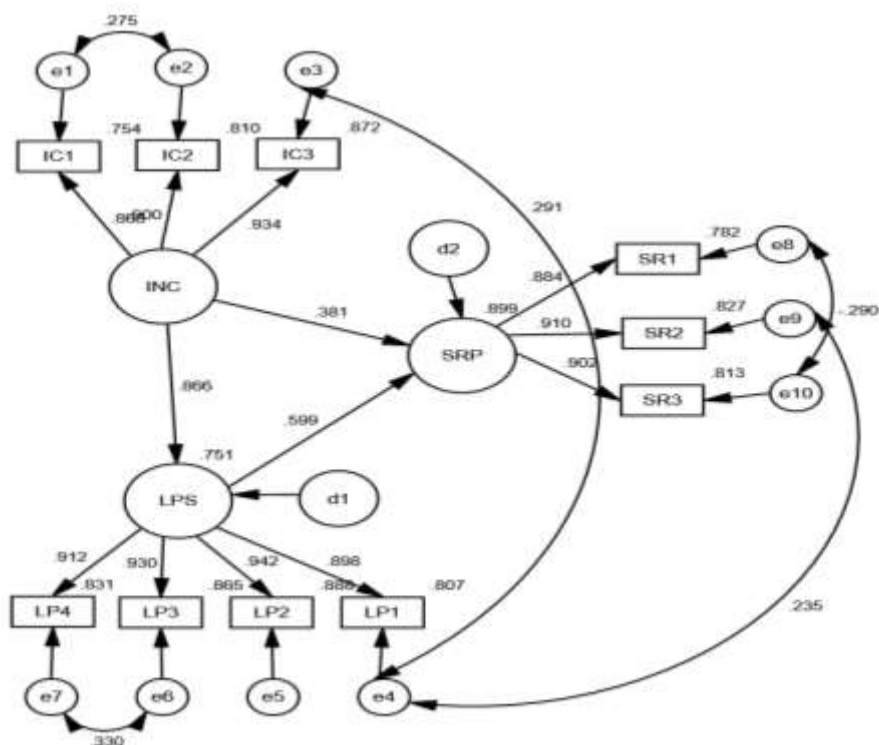
ค่าสถิติทดสอบ ได้แก่ Chi-square = 101.464, df = 32, P = 0.00, CMIN/df = 3.171, GFI = 0.941, CFI = 0.983, AGFI = 0.899, NFI = 0.975, RMR = 0.010 และ RMSEA = 0.081 แสดงว่า ยังไม่มีความกลมกลืนของโมเดล

ตารางที่ 4.19 การตรวจสอบความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของตัวแปรโมเดล
สมการโครงสร้าง (ก่อนปรับโมเดล)

ความสัมพันธ์	Standard Regression			P
	Weight	S.E.	C.R.	
LPS < --- INC	0.852	0.043	20.861	***
SRP <--- INC	0.364	0.057	6.498	***
SRP <--- LPS	0.623	0.055	10.983	***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

การวิเคราะห์ระดับความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้าง หลังปรับโมเดล



Chi-square=29.317, df=27, P=0.346, CMIN/df=1.086, GFI=0.982, CFI=0.999, AGFI=0.964,
NFI=0.993, RMR=0.005 และ RMSEA=0.016

ภาพประกอบที่ 4.7 การวิเคราะห์ระดับความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างหลังปรับโมเดล

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง หลังปรับ โมเดล

สถิติที่เกี่ยวข้อง	สัญลักษณ์/เกณฑ์	ผลที่ได้	แปลผล
Relative Chi-square	CMIN/df < 3	1.086	ผ่าน
Goodness of Fit	GFI > 0.90	0.982	ผ่าน
Comparative Fit Index	CFI > 0.90	0.999	ผ่าน
Adjusted Goodness of Fit	AGFI > 0.90	0.964	ผ่าน
Normal Fit Index	NFI > 0.90	0.993	ผ่าน
Root Mean Square Residual	RMR < 0.05	0.005	ผ่าน
Root Mean Square Error of Approximate	RMSEA < 0.05	0.016	ผ่าน

จากภาพที่ 4.7 และตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าสถิติทดสอบ ได้แก่ Chi-square=29.317, df=27, P=0.346, CMIN/df=1.086, GFI=0.982, CFI=0.999, AGFI=0.964, NFI=0.993, RMR=0.005 และ RMSEA=0.016 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ประเมิน โมเดลการวัด (Measurement Model) โดยพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการพิจารณาจากความมีนัยสำคัญของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ควรมีค่าสูงไม่เกิน 1.96 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือระดับตัวแปรปราศจากความคลาดเคลื่อน พิจารณาผลการวิเคราะห์ในส่วนของ Square Multiple Correlation เป็นสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรที่อธิบายได้โดยตัวแปรแฝง ซึ่งมีค่าเท่ากับค่าการร่วม (Communality) สามารถพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability : CR) ควรมีค่ามากกว่า 0.60 และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted : AVE) โดยค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.50 (สังวรรณ ังคระโทก, 2547, หน้า 28)

4.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

งานวิจัยนี้กล่าวถึงการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อยืนยันหรือทดสอบทฤษฎีที่มีหลักฐานทางทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุน มีทิศทางของสัมประสิทธิ์การถดถอย ควรมีทิศทางสอดคล้องกับทฤษฎี สัมประสิทธิ์การถดถอยควรมีนัยสำคัญทางสถิติ ควรมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) มากกว่า 0.50 ข้อมูลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โมเดลสมการ โครงสร้าง หลังปรับ โมเดล

ความสัมพันธ์	Standard				
	Regression Weights	S.E.	C.R.	R ²	P
IC1 <--- Supply Chain Innovation	0.868	0.039	23.962	0.754	***
IC2 <--- Supply Chain Innovation	0.900	0.037	26.392	0.810	***
IC3 <--- Supply Chain Innovation	0.934	0.039	26.392	0.872	***
SR1 <--- Supply Chain Resilience	0.884	0.039	24.448	0.782	***
SR2 <--- Supply Chain Resilience	0.910	0.043	24.448	0.827	***
SR3 <--- Supply Chain Resilience	0.902	0.40	25.739	0.813	***
LP1 <--- Logistics Service Provider Performance	0.898	0.034	27.851	0.807	***
LP2 <--- Logistics Service Provider Performance	0.942	0.030	32.463	0.888	***
LP3 <--- Logistics Service Provider Performance	0.930	0.030	35.854	0.865	***
LP4 <--- Logistics Service Provider Performance	0.912	0.026	35.854	0.831	***

*** P<0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โมเดลสมการ โครงสร้าง โดยค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ (Standard Regression Weight) ของตัวแปร ซึ่ง เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอบตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ของงานวิจัยดังนี้

นวัตกรรมโซ่อุปทาน (Supply Innovation: INC) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ ระหว่าง 0.868-0.934 และค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R²) อยู่ระหว่าง 0.754-0.872 ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation: IC1) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.868 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R²) เท่ากับ 0.754 นวัตกรรมบริการ (Service Innovation: IC2) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.900 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R²) เท่ากับ 0.810 นวัตกรรมองค์กร (Organization Innovation: IC3) ค่า

มาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.934 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.872 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider Performance: LPS) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.898-0.942 และค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) อยู่ระหว่าง 0.806-0.893 ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินผล (Assessment: LP1) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.898 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.807 การจัดการความรู้ (Knowledge Management: LP2) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.942 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.888 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: LP3) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.930 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.865 และความน่าเชื่อถือ (Trust: LP4) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.912 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.831 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Supply Chain Resilience : SRP) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.884-0.910 และค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) อยู่ระหว่าง 0.782-0.827 ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเสี่ยงโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk: SR1) มีค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.884 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.782 การปรับตัวด้านองค์กร (Organization Resilience: SR2) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.910 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.827 และการปรับตัวด้านเทคโนโลยี (Technology Adaptation: SR3) ค่ามาตรฐานน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.902 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.813 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผลการทดสอบดัชนีความกลมกลืนของความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องของ Hair, et al (1998); Schermelleh-Engel, et al (2003); Mueller & Hancock (2008) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่าความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยมีค่าสถิติ CMIN/df=1.086, GFI=0.982, CFI=0.999, AGFI=0.964, NFI=0.993, RMR=0.005 และ RMSEA=0.016 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งพบว่า นวัตกรรมโซ่

อุปทานส่งผลโดยตรงต่อการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยมีการดำเนินงานเป็นตัวแปร
 คั่นกลาง และนวัตกรรมโซ่อุปทานส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย
 ทำการทดสอบด้วยสถิติ C.R. (t-value หรือ p-value) มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่ามากกว่า 1.96
 (สังวรณั ังคระโทก, 2547, หน้า 27) การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละเส้นตามข้อ
 สมมติฐาน ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายในของแต่ละ
 สมมติฐาน ทำการทดสอบค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ได้จากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Critical
 Ratio : C.R.) โดยมีตัวแปรทำนายคือ นวัตกรรมโซ่อุปทาน การปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพ
 และตัวแปรแฝงภายในคือ ผลการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	Standardized				P	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	Regression Weights	SE	C.R.			
H1: นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	0.381	0.599	6.370	***	สอดคล้อง	
H2: นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	0.866	0.042	21.234	***	สอดคล้อง	
H3: การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการ ดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	0.599	0.599	0.599	***	สอดคล้อง	
H4: นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการ ปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยมีการดำเนินงานของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เป็นตัวแปรคั่นกลาง	0.522			***	สอดคล้อง	

หมายเหตุ *** P<0.001

อิทธิพลทางตรง

สมมติฐานข้อที่ 1 นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้รับอิทธิพลจากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมโซ่อุปทาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

สมมติฐานข้อที่ 2 นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้รับอิทธิพลจาก นวัตกรรมโซ่อุปทาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

สมมติฐานข้อที่ 3 การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้รับอิทธิพลจาก นวัตกรรมโซ่อุปทาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม อิทธิพลรวม ตัวแปรทำนายและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ	อิทธิพล	ตัวแปรตาม	
		SRP	LPS
INC	DE ทางตรง	0.381***	0.866*
	IE ทางอ้อม	0.000	0.000
	TE รวม	0.381***	0.866*
SRP	DE ทางตรง	0.000	0.599***
	IE ทางอ้อม	0.000	0.000
	TE รวม	0.000	0.599***
LPS	DE ทางตรง	0.599***	0.000
	IE ทางอ้อม	0.000	0.000
	TE รวม	0.599***	0.000
R ²		0.899	0.751

อิทธิพลรวม

1. นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนี้

อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.381

อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.000

อิทธิพลรวม เท่ากับ 0.381

2. นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.866

อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.000

อิทธิพลรวม เท่ากับ 0.866

3. การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.599

อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.000

อิทธิพลรวม เท่ากับ 0.599

4. นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ผ่านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนี้

อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0

อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ $(0.866)(0.599) = 0.518$

อิทธิพลรวม เท่ากับ 0.518

อิทธิพลทางอ้อม

การทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้าง แสดงให้เห็นได้ว่า ตัวแปรทำนายที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรตามผ่านตัวแปรคั่นกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการนำค่าอิทธิพลทางตรง (Total Effect : TE) มาคูณ (Hair et al., 2010) ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 4: นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ผ่านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนี้

อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0

อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ $(0.866)(0.599) = 0.518$

อิทธิพลรวม เท่ากับ 0.518

อภิปรายผลตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

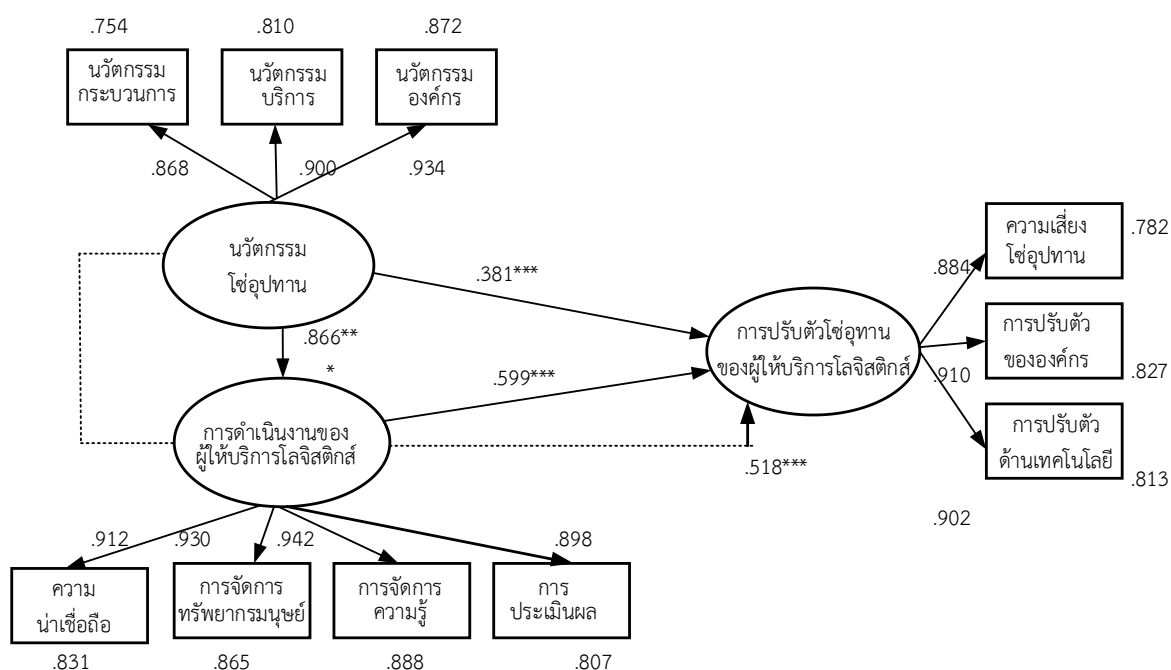
สมมติฐานข้อที่ 1 นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การปรับตัวของโซ่อุปทาน ได้รับอิทธิพลจาก นวัตกรรมโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก สอดคล้องกับงานวิจัย Feng & Trinh (2019); Linkov & Kott (2019); Do, Yeh & Madsen (2016); Lyons, Schweitzer & Ng (2015); Rodríguez-Sánchez & Vera Perea (2015); Ambulkar (2015); Hughes & Healy (2014); Zhao, Huo, Sun & Zhao (2013) ซึ่งโดยรวมการที่องค์กรที่มีการปรับตัวทั้งระบบโซ่อุปทาน ซึ่งมีการปรับตัวขององค์กร กระบวนการ ทรัพยากร และสภาพแวดล้อม ทั้งนี้ก็เพื่อทำให้เกิดความปลอดภัย สามารถแข่งขันได้ สร้างความน่าไว้วางใจเชื่อถือให้กับลูกค้าและไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ ได้รับอิทธิพล จากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก สอดคล้องกับงานวิจัย Oliveira & Terence (2018) แนวทางปฏิบัติด้านนวัตกรรมส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้มีการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ การดำเนินงานของธุรกิจดีขึ้น นอกจากนี้ (Brun, Caniato, Moretto & Caridi, 2013, pp. 940-960; Lee, S. M., Lee, D & Schniederjans, 2011, pp. 1193-1214; Isaksson, Johansson & Fischer, 2010, pp. 425-442) ได้อธิบาย ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน โดย นวัตกรรม แบ่งเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการ นวัตกรรมโซ่อุปทาน นวัตกรรมขององค์กร มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร Kafetzopoulos, Psomas & Gotzamani (2015); Prajogo, & Sohal (2003); Revilla & Knoppen (2015); Miranda Silva, J. Gomes, Filipe Lages & Lopes Pereira (2014) สรุปว่า นวัตกรรมโซ่อุปทาน มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการ และมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท งานวิจัยสรุปให้เห็นว่านวัตกรรมโซ่อุปทาน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับอิทธิพลจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก สอดคล้องกับงานวิจัย Sincorá, Oliveira, Zanquetto-Filho & Ladeira (2018); Ambulkar (2015); Saenz, Koufteros, Hohenstein, Feisel, Hartmann & Giunipero (2015); Wieland & Marcus Wallenburg (2013) สรุปว่า การดำเนินงานขององค์กรที่มีการประเมิผล การจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากร และมีการปรับตัวโซ่อุปทานองค์กร เช่น การจัดการความ

เสี่ยง การปรับตัวขององค์กร การปรับตัวของเทคโนโลยี ทำให้องค์กรมีโอกาสปรับตัวให้ประสบความสำเร็จ

สมมติฐานข้อที่ 4 นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยมีการดำเนินงานผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัย María Ruiz-Jiménez & del Mar Fuentes-Fuentes (2013); Lin, Che & Ting (2012); Murat Ar & Baki (2011); Daugherty, Chen & Ferrin (2011); Prajogo, McDermott & Goh (2008) สรุปว่า นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกกับการปรับตัวโซ่อุปทานโดยมีการดำเนินการขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลาง ทำให้การดำเนินงานขององค์กรได้มีการปรับตัวได้ดีขึ้นและมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการพัฒนาโมเดลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ซึ่งข้อมูลการพัฒนาโมเดล เพื่อนำไปปรับใช้ได้นั้นมีอธิบายไว้ในบทที่ 5 ต่อไป



ภาพประกอบที่ 4.8 พัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์เชิงลึก) ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกได้แนบท้ายไว้ที่ภาคผนวกท้ายเล่มวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้

4.6.1 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเลือกใช้ 2 วิธี ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ 2) การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction)

1. การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis)

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ส่วนประกอบ

ข้อมูล	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	พฤติกรรมที่สะท้อนลักษณะ
คนที่ 1	51	ปริญญาโท	หัวหน้างานฝ่ายพิธีการ ศุลกากรขาเข้า	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร / วิทยากร/อาจารย์พิเศษ	มีไหวพริบดี พูดเก่ง เล่าเรื่อง ถ่อมถ่อม มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามได้เร็วแม่นยำ ชอบและสอนกฎหมาย
คนที่ 2	32	ปริญญาตรี	หัวหน้างานฝ่ายพิธีการ ศุลกากรขาเข้า	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร	ตอบคำถามช้า ไม่มั่นใจในตนเอง พูดน้อย
คนที่ 3	32	ปริญญาตรี	หัวหน้างานฝ่ายพิธีการขาเข้า	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร	พูดน้อย ตอบคำถามช้า เก็บตัว
คนที่ 4	31	ปริญญาตรี	หัวหน้างานฝ่ายขาออก	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร	ตอบคำถามได้ไม่ครอบคลุม ถามคำตอบไม่อธิบายและเล่าเรื่อง รักษาความลับองค์กร มีความเป็นกันเอง

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ข้อมูล	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	พฤติกรรมที่สะท้อนลักษณะ
คนที่ 5	46	ปริญญาตรี	ผู้จัดการ	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร	มีไหวพริบดี รักษาความลับองค์กร พุดน้อย มีความเป็นกันเอง
คนที่ 6	52	ปริญญาโท	รองประธาน อาวุโสด้านกลยุทธ์ธุรกิจและ ผู้บริหารความเสี่ยง	การพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร มีข้อมูลที่แม่นยำ มีความรู้และเป็น ผู้ให้ความรู้ด้าน ความเสี่ยงและกล ยุทธ์ขององค์กร	มีไหวพริบมาก มีแนวคิดในการเล่าและการแชร์ ประสบการณ์ มีความเป็นผู้นำสูง บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความคิดเชิงบวก
คนที่ 7	45	ปริญญาโท	ผู้จัดการทั่วไป	การพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร	มีความเป็นกันเอง บุคลิกภาพที่ดี ตอบคำถามชัดเจน แชร์ประสบการณ์
คนที่ 8	40	ปริญญาตรี	ผู้บริหาร	การพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร	มีความเป็นกันเอง มีไหวพริบมาก มีความเป็นผู้นำ ตอบคำถามชัดเจน
คนที่ 9	45	ปริญญาโท	ผู้จัดการ	การพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน รักษาความลับองค์กร
คนที่ 10	51	ปริญญาตรี	หัวหน้างาน อาวุโส	อบรมผู้ชำนาญการ ศุลกากร	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีแนวคิดในการเล่าและการแชร์ ประสบการณ์

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ข้อมูล	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง	แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	พฤติกรรมที่สะท้อนลักษณะ
คนที่ 11	48	ปริญญาโท	หัวหน้างานฝ่ายบุคคล	อบรมด้านงานบุคคล และงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำ มีแนวคิดในการเล่าและการแชร์ประสบการณ์
คนที่ 12	43	ปริญญาโท	รองประธานบริหาร	อบรมทักษะผู้บริหาร ความปลอดภัยในการทำงาน ระบบการจัดการ คุณภาพ ความเสี่ยงในการทำงาน	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำ เล่าเรื่องไม่เก่ง คำถามตอบไม่ได้จะให้สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจริงมีจิตใจ ร่าเริง มีเมตตาชอบงานสังคม ชอบท่องเที่ยว ชอบทำอาหาร
คนที่ 13	37	ปริญญาโท	ผู้จัดการทั่วไป	อบรมทักษะผู้บริหาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำ
คนที่ 14	50	ปริญญาโท	กรรมการ	อบรมทักษะผู้บริหาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำสูง ชอบอ่านหนังสือ
คนที่ 15	48	ปริญญาเอก	ผู้บริหาร	อบรมทักษะผู้บริหาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	มีความเป็นกันเอง ตอบคำถามชัดเจน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำสูง ชอบทำงานสังคม เสียสละเพื่องานสังคมมีจิตใจ ร่าเริงมีเมตตา

สรุปผลจาก ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ส่วนประกอบ ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพ จะเห็นได้ว่าไม่ได้เป็นเครื่องยืนยันในประสิทธิภาพการบริหารงาน แต่อย่างไรก็ตาม วุฒิการศึกษาที่สูงและการได้รับการอบรมเฉพาะทางที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กร ก็เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ทั้งยังทำให้เข้าใจในระบบการทำงานได้อย่างดี อีกทั้งการสั่งการ การประสานงาน ก็มีผลต่อสถานะการเป็นผู้นำ ของแต่ละบุคคล พื้นฐานการศึกษาก็ทำให้มีความเข้าใจในระบบปฏิบัติการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการสังเกตพฤติกรรมด้านการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองนั้น จะสะท้อนพฤติกรรมที่สะท้อนสภาพจิตใจ สภาพความเป็นผู้นำ บุคลิกภาพ การมีไหวพริบ การสื่อสารที่ดี ซึ่งก็ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการשרประสิทธิภาพในการทำงานจะสะท้อนให้เห็นถึงการตอบคำถามลูกค้า การเข้าใจพนักงาน การมีมุมมองในการเติบโตไปกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สามารถจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ดี

2. การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction)

การวิเคราะห์แบบอุปนัย คือ การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็น การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ ที่มองเห็นที่เก็บรวบรวมมาได้จากข้อมูลตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไป เช่น นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงาน การปรับตัวโซ่อุปทาน

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มตัวแทนออกของ

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>คนที่ 1</p> <p>การจัดโครงสร้างองค์กร</p> <p>การประสานงานในองค์กร</p> <p>จัดคนให้เหมาะสมกับงาน</p> <p>ทักษะของพนักงาน ความชำนาญ</p> <p>เฉพาะ</p> <p>รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า</p> <p>สร้างแรงจูงใจในการทำงาน</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเราได้มีฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดโครงสร้างตำแหน่งหน้าที่ มีการเชื่อมโยงการทำงานให้จับขั้นตอน และกระบวนการ รับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งและความชำนาญการพิเศษ มีการจัดการซื้อร้องเรียนรองรับความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาประชุมปรับแก้ไข ทั้งนี้องค์กรยังมีกฎข้อบังคับตามกฎหมายแรงงานและสวัสดิการที่เหมาะสมได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลด้วยประกันชีวิตทุกคน”</p>
<p>การบริการที่ทันสมัย</p> <p>การสื่อสารทั้งภายนอกและภายใน</p>	<p>2. นวัตกรรมบริการขององค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“การบริการในรูปแบบใหม่ องค์กรของเราให้มีการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า พนักงานต้องถามและตอบคำถามตามความต้องการของลูกค้า พนักงานทุกคนต้องสื่อสารในเรื่องเดียวกัน ในส่วนงานบริการนำเข้าและส่งออกสินค้า องค์กรได้นำอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และประสานงานเชื่อมโยงเครือข่ายให้มีความเชื่อมโยงการทำงานได้พร้อมทั้งมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกได้อย่างดี”</p>
	<p>3. นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p>

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการ การเติบโตในการทำงาน มาตรฐานการทำงานขององค์กร”	“ได้มีการให้รางวัลกับการทำงานโดยการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการบริหาร ได้มีเป้าหมายและให้พนักงานทำงานตามความต้องการของลูกค้าและอธิบายขั้นตอนการทำงานและแนะนำการบริการเพิ่มให้กับองค์กรได้ ให้พนักงานทุกคนทำงานเพื่ออยู่บนพื้นฐานมาตรฐานการทำงานขององค์กร”
คนที่ 2	
การปรับตัวขององค์กร การปรับกระบวนการทำงาน การปรับโครงสร้างการบริหารงาน	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร “ก่อนหน้านี้ ปี 2562 ผู้บริหารได้ประชุมหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำแนวความคิดเห็นนั้น ๆ มาปรับกระบวนการทำงานที่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน และได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานและการทำงานที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า มีการบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น”
นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กร การประสานงานค่อองตัว การจัดการข้อร้องเรียน การบริการที่ดี	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร “องค์กรมีทีมในการพัฒนาการบริการเพื่อให้เป็นผู้นำในกลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยที่ได้มีการลงทุนจัดซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัยได้นำมาใช้เพื่อการติดต่อหรือทำงานบริการให้กับลูกค้าให้ตรงกับความต้องการและส่งงานได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า ถ้ามีก็จะมีการจัดการข้อร้องเรียนและทำให้ลูกค้าให้มีความเชื่อมั่นในองค์กรได้เหมือนเดิม”

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กร</p> <p>การประสานงานคล่องตัว</p> <p>การบริการที่ดี</p>	<p>ทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร “องค์กรมีทีมในการพัฒนาการบริการเพื่อให้เป็นผู้นำในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยที่ได้มีการลงทุนจัดซื้ออุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัยได้นำมาใช้เพื่อการติดต่อหรือทำงานบริการให้กับลูกค้าให้ตรงกับความต้องการและส่งงานได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า ถ้ามีก็จะมีการจัดการข้อร้องเรียนและทำให้ลูกค้าให้มีความเชื่อมั่นในองค์กรได้เหมือนเดิม”</p>
<p>รับฟังข้อเรียกร้องของลูกค้า</p> <p>ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า</p> <p>การจัดโครงสร้างองค์กร</p> <p>กระบวนการทำงานตามบทบาทหน้าที่</p> <p>รักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้า</p> <p>มีมาตรฐานในการทำงาน</p> <p>รักษามาตรฐานคุณภาพบริการ</p>	<p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“ได้เป็นองค์กรชั้นนำและเป็นผู้ให้บริการขนาดใหญ่</p> <p>การจัดโครงสร้างองค์กร และการจัดระบบการบริหารเพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนเป็นเรื่องสำคัญ การจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้แต่ละคนแต่ละหน่วยงานได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อทำให้องค์กรได้กำไรจากการทำงานและการบริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ เน้นไปในเรื่องการรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของลูกค้าและความปลอดภัยของพนักงาน และรับผิดชอบต่อสังคมไปพร้อมกับการทำงานบนมาตรฐานคุณภาพ</p>

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 3	1. ท่านคิดว่า นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน	“ได้เข้าซื้อ โปรแกรมที่ทันสมัยครอบคลุมระบบการทำงาน เพื่อให้มีความเชื่อมโยงกับการทำงานของระบบ National Single Window (NSW) ของกรมศุลกากร สืบสวนความคิดเห็นของพนักงานนำข้อเสนอที่พนักงานเสนอแนะมาเข้าประชุมหารือและได้นำมาใช้ให้รางวัลกับผู้เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในกระบวนการทำงานที่ทำให้งานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น”
สร้างแรงจูงใจในการทำงาน	
ปรับกระบวนการทำงาน	
การบริการที่ดี	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร “การบริการ ที่เด่น ใ้ใจ ส่งมอบตรงเวลา พัฒนาบริการ เสริมสร้างบุคลากร”
พัฒนาบุคลากร	3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
ทักษะ ความชำนาญส่วนบุคคล	“เน้นและส่งเสริมให้ทุนสนับสนุนการอบรมที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนออกของและในระดับผู้ชำนาญการศุลกากร เพื่อให้มีความรู้ที่ทันต่อกฎหมายข้อบังคับที่เปลี่ยนไป หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร รวมถึงการคำนวณราคาศุลกากร ในกระบวนการการค้าระหว่างประเทศ ต้องอาศัยประสบการณ์ และไหวพริบของพนักงานและต้องมีความชำนาญที่สามารถทำงานต่อเนื่องกัน ได้จนถึงส่งงานให้ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ส่งเสริมในทุกตำแหน่งที่ต้องมีการอัปเดตความรู้ให้ทันต่อเทคโนโลยีและงานที่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ด้วย”
ความปลอดภัยของสินค้า	
เทคโนโลยีที่ทันสมัย	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 4	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน	“มีปรับเปลี่ยนและซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่ที่มีรองรับโปรแกรมการใช้งานของระบบโปรแกรมที่ทันสมัย ทำให้การทำงานได้สะดวกขึ้น เน้นเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าและความปลอดภัยของพนักงานทำงานอย่างมีความสุขมีผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน”
รักษาความลับของข้อมูล	
ความปลอดภัยในการทำงาน	
สร้างแรงจูงใจในการทำงาน	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
การบริการที่ทันต่อความต้องการของลูกค้า	“การบริการของบริษัท จะเป็นในเรื่องของการตอบคำถามที่ลูกค้าต้องการคำตอบเมื่อตอบได้และเคลียร์คำถามที่เกี่ยวกับปัญหาการนำสินค้าส่งออกหรือการนำเข้าสินค้ามาได้เป็นที่น่าพอใจของลูกค้าแล้วเขาก็จะใช้บริการของบริษัทของเราต่อเนื่องและสามารถบอกได้ให้ธุรกิจเครือข่ายมาใช้บริการขององค์กรของเรา”
พอใจการบริการบอกต่อ	
การประเมินพนักงาน	3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
การสร้างแรงจูงใจ	
การประสานงานที่ดี	“องค์กรของเรามีนโยบายและมีการประเมินการทำงานให้รางวัลและมีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีผลและเมินการทำงานดีมากและไม่ได้รับข้อคอมเมนต์ (Comment) จากลูกค้า การทำงานเป็นทีมและมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปทิศทางเดียวกัน และการทำงานอยู่ภายใต้มาตรฐานการทำงาน และสร้างจิตสำนึกให้สำนึกต่อสิ่งแวดล้อมจัดการขยะแยกประเภท ปิดระบบไฟฟ้าที่ไม่มีการใช้งาน ตรวจสอบและช่วยกันดูแล”
ทำงานเป็นทีม	
มาตรฐานการทำงาน	
รักษาสิ่งแวดล้อม	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 5	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
การทำงานเป็นทีม	“เรามีทีมระดับบริหารและพนักงานที่มากประสบการณ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีการทำงานที่ได้การรับรองมาตรฐานการทำงาน โดยการนำหลัก SMART (Specific, Measurable, Realistic, Timely) มาปรับใช้ คือ การมีเป้าหมายที่เจาะจง สามารถวัดได้ในทางสถิติ สามารถสำเร็จได้จริงเป็นไปได้ มีเป้าหมายสอดคล้องกับความเป็นจริง มีกำหนดเวลาของเป้าหมายที่ชัดเจน”
มาตรฐานการทำงาน	
มาตรฐานการบริการลูกค้า	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
การบริการที่ดี	
ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษ	“การบริการ ที่เด่น ใส่ใจ ส่งมอบตรงเวลา พัฒนาบริการ เสริมสร้างบุคลากร ประสานงานครบวงจร ตอบสนองต่อลูกค้าได้ ไม่ว่าจะมิใช่บริการในด้านใดทางทีมงานของเราจะสามารถให้บริการและตอบคำถามได้ ด้วยความชำนาญพิเศษของพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ มีการบริการด้วยหลัก SMART”
การวางแผนการทำงาน	3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
พัฒนาบุคลากร	
	“ทีมบริหาร ต้องมีแผนงาน ที่ต้องพัฒนาส่งเสริมให้ทุนสนับสนุนการอบรมที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนออกของและในระดับผู้อำนวยการบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ที่ทันต่อกฎหมาย ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไปตอบสนองสังคมด้วย SMART”

บันทึกสรุปผลจากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มตัวแทนออกของ (การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัย) พบว่า 15 คำหลัก ในการอธิบายข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรให้ผู้วิจัยได้บันทึก ซึ่งมีคำหลัก ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายกันดังนี้ วางแผนการทำงาน การจัดโครงสร้างองค์กร ทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษ ปรับกระบวนการทำงาน การบริการที่ทันสมัย สร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสารทั้งภายนอกและภายใน การประสานงานที่ดี นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน คุณภาพมาตรฐานการทำงาน การบริการที่ทันต่อความต้องการของลูกค้า รักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้า ความปลอดภัยในการทำงาน ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า รับฟังข้อเรียกร้องของลูกค้า รักษาความลับของข้อมูล การประเมินพนักงาน รักษาสิ่งแวดล้อม เพราะในองค์กรต้องมีการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โซลูชันที่ ต้องมีการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (กลุ่มตัวแทนออกของ) ให้ได้รับการยอมรับและความพอใจจากลูกค้าได้มากที่สุด ซึ่งคนที่ 1 จนถึงคนที่ 5 ในกลุ่มตัวแทนออกของ การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัย สิ่งที่แตกต่างกันคือการนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมือนกัน คนละโปรแกรม และการนำหลักการบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าก็ ปฏิบัติการได้ไม่เท่ากัน จะเห็นได้ซึ่งความแตกต่างของการได้รับการความไว้วางใจจากลูกค้าและบอกต่อเรื่องการบริการที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 6	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
การปรับกระบวนการทำงาน	“องค์กรได้ มีการปรับโมเดลการให้บริการ โดยการปรับให้มีการทำงาน แบบ B2C แต่ต้องใช้งบ
การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน	การลงทุนในการดำเนินงาน งบลงทุนด้าน Network ค่อนข้างสูงและต้องอาศัยระยะเวลา
การวางแผนธุรกิจ และการวางแผนความเสี่ยง	ดำเนินการ เพราะเป็นการชี้วัดในการได้เปรียบ คู่แข่ง และ สำหรับองค์กรได้แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ปฏิบัติการ และวาง Business Continuity Plan (BCP) แผนรับมือผลกระทบทางธุรกิจ ประกอบด้วย มาตรการดูแลลูกค้าและพนักงาน

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
พนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี	ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในช่วงสภาวะฉุกเฉิน การบริหาร
การบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ ขยายช่องทาง
การบริการและการตลาดที่แตกต่าง	ให้บริการและการตลาดที่แตกต่าง เตรียมพร้อมรับการ
การป้องกันความปลอดภัยในการทำงาน	เปลี่ยนแปลงที่เป็น New normal โดยเน้นเทคโนโลยี
ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน	IT ทดแทนการทำงานแบบเดิม ควบคุมต้นทุนและ
	ปรับลดค่าใช้จ่ายตามแผนงาน เตรียมบุคลากรพร้อม
	รับการเปลี่ยนแปลง”
การปรับตัวด้านการบริการแนวใหม่	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนว
	ทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้	“องค์กรได้ปรับตัวด้านการบริการแนวใหม่ อย่าง
มีพันธมิตรทางธุรกิจ	รวดเร็วโดยต้องใช้เงินทุนสนับสนุนด้านเทคโนโลยี มี
	การจัดตั้งหน่วยงานรองรับการทำงาน และช่องทาง
เครือข่ายความร่วมมือ	การขยายการบริการ ได้ร่วมมือกับ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์
	รายอื่นซึ่งเป็นพาร์ทเนอร์จากเกาหลีใต้ รุกบริการ
	ใหม่ ‘Cold Chain Express Delivery’ หรือบริการจัดส่ง
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิแบบด่วนพิเศษ สามารถควบคุม
	อุณหภูมิแบบแช่เย็น (Chilled) และแช่แข็ง (Frozen)
	เน้นสินค้าอาหารประเภทพร้อมปรุงและพร้อมทาน
	เน้นเจาะกลุ่มร้านอาหาร (B2B) และกลุ่มผู้บริโภค
	(B2C) ในเบื้องต้นเริ่มให้บริการในพื้นที่กรุงเทพฯ และ
การจัดตั้งทีมงานบริหารความเสี่ยง	ปริมณฑล ก่อนขยายไปยังจังหวัดอื่น ๆ ในอนาคต
อาชีพอนามัยและความปลอดภัยทำงานมี	เน้นเรื่องสุขอนามัยและความรวดเร็วในการจัดส่ง และ
มาตรฐานการทำงานในระดับสากล	เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ขนส่งสินค้าที่มีศักยภาพ ร่วม
	เชื่อมต่อบริษัทเข้ากับแพลตฟอร์มที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้น
	เพื่อสร้างเน็ตเวิร์กการขนส่งครอบคลุมทั่วประเทศ

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>ใช้ระบบซอฟต์แวร์บริหารจัดการทุกส่วนงาน</p> <p>ขยายฐานลูกค้า</p> <p>เพื่อรักษารายได้หรือขยายฐานลูกค้าใหม่</p>	<p>ใช้ระบบซอฟต์แวร์บริหารจัดการทุกส่วนงานแบบ 100% เช่น ระบบ WHMSPlus เพื่อบริหารคลังสินค้า, ระบบขนส่ง Delivery Management System (DMS), ระบบบริหารลานจอดพักรถยนต์ Auto Yard Management System (AYMS) เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันองค์กรได้มองเป็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนา ‘New Solutions’ เพื่อแก้ไข Pain point หรือปัญหาของลูกค้า และการพัฒนา ‘New Services’ เพื่อรักษารายได้หรือขยายฐานลูกค้าใหม่</p> <p>เพิ่มขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า”</p>
<p>มีการจัดตั้งทีมงานบริหารความเสี่ยง</p> <p>ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</p> <p>ทำงาน</p> <p>ระบบการบริหารจัดการได้รับรองมาตรฐาน</p> <p>ทำ SWOT เพื่อปรับปรุงงาน</p>	<p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“มีการจัดตั้งทีมงานบริหารความเสี่ยง การบริการ กลยุทธ์ขององค์กร ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ทำงานภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการจนได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้รับการประเมินมาตรฐานไอเอสโอ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ จุดอ่อน -จุดแข็ง จะนำมาพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินธุรกิจของตนเองได้ทัน ทั้งยังสร้างระบบที่สร้างความน่าเชื่อถือตอบโจทย์ผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด สามารถขยายตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศได้”</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>คนที่ 7</p> <p>นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน</p> <p>พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านบริการ โลจิสติกส์</p> <p>การอบรมทักษะด้านปฏิบัติการ</p> <p>การบริการตลอดโซ่อุปทาน</p> <p>การบริการครอบคลุมทั่วโลก</p> <p>บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ</p> <p>พันธมิตรทางธุรกิจ</p> <p>คลังสินค้าและสำนักงานถึง 1,400 แห่ง</p> <p>ทีมบริหารมีความสามารถจัดการได้ทั่วโลก</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร “แนวทางขององค์กร” มีดังนี้</p> <p>1) นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน</p> <p>2) พัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในงานและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านบริการ โลจิสติกส์ ผ่านหลักสูตรการอบรมความชำนาญขององค์กรเอง เพราะมีทีมงานที่เก่งทั้งปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ที่จะทำการอบรมเชิงปฏิบัติงานให้ก่อนออกไปเป็นผู้ให้บริการ</p> <p>โลจิสติกส์ให้กับลูกค้า (Glow fast hiring program) และมีการเสริมทั้ง มีการอบรม ออนไลน์ (online training)</p> <p>3) การบริการให้คำปรึกษา การแก้ปัญหาในงานตลอดทั้งโซ่อุปทานให้กับลูกค้า (value-added services for integrated end-to-end supply chain solutions)</p> <p>2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเรามีความสามารถในการให้บริการครอบคลุมทั่วโลกของเรา คู่ค้าระดับ โลกของคุณไม่ว่าความท้าทายของคุณคือการเข้าไปบุกเบิกตลาดใหม่ ๆ หรือขยายธุรกิจในตลาดเดิม องค์กรก็มีการให้บริการ บุคลากร และความเชี่ยวชาญที่คุณต้องการอยู่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วโลก ด้วยการมีพาร์ทเนอร์ด้านโลจิสติกส์ มีข้อได้เปรียบและความสามารถเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่มีคลังสินค้าและสำนักงานถึง 1,400</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>การอบรมและพัฒนาเชิงปฏิบัติการ พนักงานได้อย่างมืออาชีพ มีหลักสูตรอบรมเป็นของตนเอง การปรับโครงสร้างที่เหมาะสม</p> <p>ทัศนคติที่ดีในการทำงาน</p>	<p>แห่ง พื้นที่จัดเก็บสินค้าถึง 11,700,000 ตาราง เมตรซึ่งมีอยู่ในกว่า 55 ประเทศและเขตพื้นที่ทั่วโลก”</p> <p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนว ทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p>
<p>รักองค์กรและการยอมรับซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม</p> <p>การจัดการปรับเปลี่ยน โครงสร้างให้ เหมาะสมกับการทำงาน</p>	<p>“องค์กร มีทีมบริหารที่มีความสามารถทั่วโลก และมีการจัดการที่เข้าถึงการทำงานของ พนักงาน ดังนั้นจึงทำให้ แนวทางในการจัดการ อบรมและพัฒนาเชิงปฏิบัติการพนักงานได้ อย่างมืออาชีพ มีหลักสูตรเป็นของตนเอง และ ทำให้พนักงานพอใจและเข้าใจในระบบการ ทำงาน ได้อย่างดีก่อนออกไปทำงานบริการ ลูกค้า และการจัดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้ เหมาะสมกับการทำงานส่งเสริมสนับสนุนผู้ที่มี ความสามารถขึ้นมาบริหาร และมีทีมงานที่คอย ให้คำปรึกษากับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อ เหตุการณ์ทำให้ลูกค้าพอใจเชื่อใจในการทำงาน องค์กรจะมีการปลุกฝั่งเรื่อง ทัศนคติในการ ทำงาน การทำงานที่รวดเร็วและถูกต้อง มี ความคิดทางบวก ปลุกฝั่งเรื่องการนับถือผู้ อาวุโส และการยอมรับซึ่งกันและกัน การ ทำงานเป็นทีม”</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>คนที่ 8</p> <p>เครือข่ายทั่วโลก</p> <p>การติดต่อประสานงานมีความเชื่อมโยงกันได้ทั่วโลก</p> <p>บริการหลัก คือการขนส่ง</p> <p>การบริการเสริมและการจัดการคลังสินค้า</p> <p>เน้นการสร้างพันธมิตรเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก</p> <p>มีการประเมินความเสี่ยง</p> <p>สถานที่ตั้งคลังสินค้ามีลูกค้าและสินค้าที่แตกต่างกัน</p> <p>การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้</p> <p>การทำงานร่วมกันในห่วงโซ่อุปทาน</p> <p>การบริการมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเรามีเครือข่ายทั่วโลก และตั้งอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นภูมิศาสตร์ของแหล่งอุตสาหกรรมที่แข็งแกร่งในประเทศต่างๆ ทั่วโลก หมายความว่า การติดต่อประสานงานมีความเชื่อมโยงกันได้ทั่วโลก และองค์กรมีการจัดการที่น่าเชื่อถือและสม่ำเสมอในทุกประเทศ องค์กรของเรามีเชื่อมโยงคือ โหมดการขนส่ง เน้นเพิ่มความเร็วและมองเห็นทุนในการจัดส่งของลูกค้า การบริการเสริมและการจัดการคลังสินค้าขององค์กรมีการสร้างโซลูชันแบบครบวงจรอย่างแท้จริงซึ่งครอบคลุมห่วงโซ่อุปทานของคุณอย่างเต็มรูปแบบ เน้นการสร้างพันธมิตรเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก และมีการประเมินความเสี่ยง และสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและนำมาปรับแผนการทำงานตามหน่วยงานเพราะแต่ละสถานที่ตั้งคลังสินค้ามีลูกค้าและสินค้าที่แตกต่างกัน จึงต้องหาแนวทางการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าก่อน”</p> <p>2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“มีการนำเทคโนโลยีเช่นเซอร์ (สมาร์ตบ็อกซ์) ซึ่งองค์กรได้ สร้างการทำงานร่วมกันในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรร่วมกับใช้เครือข่ายพันธมิตรที่ร่วมมือกันเป็นอย่างดี ทำให้บริการนี้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในทุกรูปแบบของการขนส่งแบบส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ”</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน การพัฒนาพนักงาน	3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรที่มีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร“องค์กรของเรามีความหลากหลายและเป็นสากล สร้างแรงบันดาลใจและดึงดูดผู้คนทุกวัยและทุกอาชีพ องค์กรได้สนับสนุนการพัฒนาพนักงานของเราและมอบโอกาสทางอาชีพในประเทศและต่างประเทศให้กับพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ในพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งกันและกันและปรัชญาความเป็นผู้นำร่วมกันของพนักงาน ต้องมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เคารพความต้องการของแต่ละบุคคลและเห็นคุณค่าในการมีส่วนร่วมของทุกคน ทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีการปรับขนาดของการนำช่องทางเลือกเทคโนโลยีมาให้เหมาะสมกับองค์กร ได้นำเสนอการบริการที่เป็นมาตรฐานสำหรับเครือข่ายภายในและภายนอกทั่วโลก”
เคารพความต้องการของบุคคล	
ทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	
การบริการที่เป็นมาตรฐานสำหรับเครือข่ายภายในและภายนอกทั่วโลก	
คนที่ 9	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร “องค์กรของเรามุ่งมั่นที่จะนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิผลสูง ซึ่งนำไปสู่อนาคตที่ดีกว่าสำหรับความต้องการและความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและความมั่งคั่งของเรา ความมุ่งมั่นนี้ขับเคลื่อนโดยพันธกิจขององค์กรในการก้าวขึ้นเป็นบริษัทโลจิสติกส์ซัพพลายเชนที่โลกต้องการ และด้วยค่านิยมและพฤติกรรมภายใต้แนวคิดริเริ่มด้านการจัดการของเรา ด้านสุขภาพและความปลอดภัยเรารับรองสภาพแวดล้อม
บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิผลสูง	
การบริการที่หลากหลายให้กับลูกค้า	
มุ่งเป็นบริษัท โลจิสติกส์ซัพพลายเชนที่โลกต้องการ	
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>การทำงานที่ปลอดภัย</p> <p>ได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างเป็นทางการ</p>	<p>การทำงานที่ปลอดภัยและสนับสนุนโดยมุ่งเน้นที่ การปฏิบัติตามโดยคำนึงถึงสถานที่สำนักงาน หรือสถานที่ทำงานของพนักงานทำงาน ให้มี มาตรฐานการทำงาน มีกระบวนการที่ดี และมุ่งมั่น ที่จะพัฒนากระบวนการสำหรับลูกค้าและธุรกิจที่ มอบบริการในระดับที่ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้ ไม่ว่าพวกเขาจะทำธุรกิจที่ใดในโลก องค์กรของเราได้ ได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างเป็นทางการ ดังนี้</p> <p>Accreditations / Certifications</p> <ul style="list-style-type: none"> - The first exclusive licensed customs brokerage in Thailand - ISO 9001:2015 (Quality Management System) - ISO 13485:2016 (Medical Devices Quality Management Systems) - ISO 14001:2015 (Environmental Management System) - ISO 45001:2018 (Occupational Health & Safety Management System) - International Air Transport Association (IATA) approved - Q Mark certified by Thailand Department of Land Transport
<p>พนักงานที่มีความสามารถเชี่ยวชาญและรัก องค์กร</p>	<p>และ องค์กรของเรา มีพนักงานที่มีความสามารถ เชี่ยวชาญและรักองค์กร และเรามีทีมงานที่บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยการ ให้คำปรึกษาอย่างทันเวลา”</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
การให้บริการที่ครบวงจร	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์การของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
ศูนย์กระจายสินค้า	“องค์การของเราเป็นการให้บริการที่ครบวงจร แต่จะนำเสนอเรื่อง การบริการของงานส่วนการบริการงานคลังสินค้า” องค์การเรามีบริการดังนี้
การจัดการสินค้าคงคลังที่จัดการโดยผู้ขาย	1) ศูนย์กระจายสินค้า ที่ตั้งอยู่ในเชิงกลยุทธ์ซึ่งออกแบบมาเพื่อจัดการสินค้าคงคลัง การจัดเก็บ การขนส่งย้อนกลับ และข้อกำหนดในการกระจายสินค้า
ให้คำปรึกษาด้านคลังสินค้า	2) มีการจัดการสินค้าคงคลังที่จัดการโดยผู้ขาย ให้มีการปรับปรุงการจัดการสต็อกด้วยการวางแผนความต้องการและการคาดการณ์สินค้าคงคลังและการมองเห็นข้อมูลตลอดเวลา
นวัตกรรมไอที ใช้ ระบบ WMS	3) ให้คำปรึกษาด้านไอทีคลังสินค้าให้คำแนะนำเกี่ยวกับที่ตั้งคลังสินค้าที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลังและการจัดจำหน่ายผ่านตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ที่ดีขึ้นของสิ่งอำนวยความสะดวกและเครือข่าย
คลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ	4) นวัตกรรมไอที การควบคุมสต็อกและการขนส่งผ่านระบบการมองเห็นภายในหรือ WMS ของเรา ให้การมองเห็นและการวางแผนการขนส่งและสถานะสต็อกที่ทันเวลาและแม่นยำ
เป็นศูนย์รวมการบริการบรรจุสินค้า CFS และ LCL	5) คลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรวมเข้ากับความต้องการที่ควบคุมอุณหภูมิได้ในอุตสาหกรรมที่หลากหลายและข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p data-bbox="288 958 671 992">พนักงานคือทรัพย์สินขององค์กร</p> <p data-bbox="288 1189 767 1283">พนักงานทุกคนต้องการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p data-bbox="288 1355 767 1460">วิธีที่ดีกว่าในการให้บริการและปรับปรุงคุณภาพ</p>	<p data-bbox="794 443 1356 768">6) ศูนย์รวม (CFS) บริการการรวมบัญชีซึ่งครอบคลุมบริการ Origin Cargo Management และ Less-Container-Load (LCL) ปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่ง การวางแผน และการคาดการณ์โดยเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่ปรับปรุง</p> <p data-bbox="794 786 1356 880">3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p data-bbox="794 898 1356 1402">“องค์กร มีแนวทางในการจัดการที่ยึดตามกิจกรรมประจำวันของพนักงานของเรา ให้พนักงานเข้าใจดีว่าทรัพย์สินที่สำคัญที่สุดของเราคือพนักงาน ความรู้และประสบการณ์ของพวกเขา พนักงานทุกคนต้องการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เน้น กิจกรรมไคเซ็น เราทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อหาวิธีที่ดีกว่าในการให้บริการและปรับปรุงคุณภาพของเราให้กับลูกค้าผ่านกิจกรรม Kaizen ในทุกระดับของธุรกิจของเรา”</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 10	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
1. บริการการขนส่งและการจัดจำหน่ายภายในประเทศ	“องค์กรของเราได้มี นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน” ดังนี้ 1. บริการการขนส่งและการจัดจำหน่ายภายในประเทศ
2. คลังสินค้าเก็บอะไหล่รถยนต์และบริการขนส่งแบบมิลล์รัน (Milk-run)	2. คลังสินค้าเก็บอะไหล่รถยนต์และบริการขนส่งแบบมิลล์รัน (Milk-run)
3. บริการพิธีการศุลกากร	3. บริการพิธีการศุลกากร
4. การขนส่งสินค้าส่งให้โมเดิร์นเทรดทั่วประเทศไทย	4. การขนส่งสินค้าส่งให้โมเดิร์นเทรดทั่วประเทศไทย
5. COLD CHAIN LOGISTICS	5. COLD CHAIN LOGISTICS
6. การบริการ 4PL (บริการโลจิสติกส์ของบุคคลที่สี่)	6. การบริการ 4PL (บริการโลจิสติกส์ของบุคคลที่สี่)
7. คลังสินค้าและศูนย์การกระจายสินค้า	7. คลังสินค้าและศูนย์การกระจายสินค้า
8. ขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ควบคุมและทำขนส่งตู้คอนเทนเนอร์แบบห้องเย็น	8. ขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ควบคุมและทำขนส่งตู้คอนเทนเนอร์แบบห้องเย็น
บริการขนส่งและการจัดจำหน่ายภายในประเทศ	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร 1) บริการการขนส่งและการจัดจำหน่ายภายในประเทศ 2) การบริการคลังสินค้าเก็บอะไหล่รถยนต์และ

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
การบริการคลังสินค้าเก็บอะไหล่รถยนต์และ บริการขนส่งแบบมิลล์รัน (Milk-run)	บริการขนส่งแบบมิลล์รัน (Milk-run) นอกจากนี้ เรา เสนอทางเลือกที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความ ต้องการของคุณ เช่น บริการ Milk-run บริการ โหลดแบบรวมที่แพร่หลาย และการจัดส่ง/การ ขนส่งทางสายหลักโดยใช้การจัดจำหน่ายและศูนย์ X-Dock ของเรา Just in time Delivery นำสิ่งที่คุณ ต้องการเมื่อคุณต้องการ นี่คือนิวทริกของวิธีการ JIT (ทันเวลาพอดี) ที่คิดค้นโดยผู้ผลิตรถยนต์ญี่ปุ่น ในขั้นต้น เพื่อลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์และต้นทุน สินค้าคงคลังขององค์กร เรามีวิธีการจัดส่งที่ หลากหลาย รวมถึงการจัดส่งแบบหลายความถี่และ การส่งมอบใบสั่งผลิตที่เชื่อมโยงกับแผนการผลิต งานคลังสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการที่ แตกต่างกันของลูกค้าของเรา ซึ่งให้บริการ คลังสินค้าที่เหมาะสมพร้อมโซลูชันที่ยืดหยุ่น เช่น การใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า (WMS) ของเรา เอง ศูนย์นำเข้า ที่มีการบริการที่ราบรื่นสำหรับการ ดำเนินการนำเข้าทั้งหมด เช่น พิธีการทางศุลกากร นำเข้า การนำออก (ขนถ่าย) การจัดเก็บในบรรจุ ภัณฑ์ที่หลากหลาย และการจัดส่งไปยังผู้ใช้ ปลายทาง ศูนย์ส่งออก บริการที่ไร้รอยต่อสำหรับ การดำเนินการส่งออกทั้งหมด เช่น การจองสินค้า บรรจุภัณฑ์ส่งออก การเตรียมเอกสาร การจัดการ พิธีการศุลกากร การจัดการการจัดส่ง และการ ออกแบบบรรจุภัณฑ์ต้นทุนต่ำสำหรับการขนส่ง ทางอากาศ/ทางทะเลที่ตรงตามข้อกำหนดของ ประเทศต่างๆ ศูนย์กระจายสินค้าการรับสินค้าของ ลูกค้าและ
การใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า (WMS)	
มีศูนย์การบริการด้านการนำเข้าและการ ส่งออก	
ศูนย์ X-Dock	
การบริการพิธีการศุลกากร เป็นตัวแทนออก ของที่ได้รับการรับรองจากกรมศุลกากรที่ ได้รับอนุญาตหมายเลข 12 และ AEO	
การขนส่งโมเดิร์นเทรค	
คลังสินค้าที่ต้องการอุณหภูมิที่แตกต่างกัน	
การบริการ 4PL (บริการ โลจิสติกส์ของบุคคล ที่สี่)	

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>ให้บริการจัดการคลังสินค้าแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>มีประสบการณ์ในการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์</p> <p>การบริการที่ดีที่สุด</p>	<p>การส่งมอบให้กับผู้ใช้ปลายทางด้วยการแปลงการบรรจุ/การบรรจุหีบห่อ การตรวจสอบก่อนส่งมอบ ศูนย์ X-Dock เมื่อเราได้รับสินค้าที่คลังสินค้า เราจะจัดเรียงตามปลายทางแต่ละแห่งทันที และบรรจุขึ้นรถบรรทุกโดยไม่มี การจัดเก็บชั่วคราว การลดระยะเวลารอคอยสินค้าและปรับปรุงอัตราส่วนการบรรจุของรถบรรทุก สามารถลดต้นทุนสินค้าคงคลังสำหรับองค์กร</p>
<p>มีความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p>การรับรองมาตรฐานสากล</p>	<p>3) การบริการพิธีการศุลกากร เป็นตัวแทนออกของที่ได้รับการรับรองจากกรมศุลกากรที่ได้รับอนุญาตหมายเลข 12 และ AEO โดยให้บริการพิธีการทางศุลกากรในฐานะที่ปรึกษาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย</p>
<p>พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน</p>	<p>4) การขนส่งโมเดิร์นเทรค เราให้บริการขนส่งที่มีประสบการณ์ซึ่งครอบคลุมถึงโรงงานของลูกค้า หรือคลังสินค้าของศูนย์กระจายสินค้าไปยังศูนย์กระจายสินค้า Modern Trade ทั้งหมดในประเทศไทย</p>
<p>การนำเทคโนโลยีพร้อมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำให้มีการบริการที่แตกต่าง</p>	<p>5) COLD CHAIN LOGISTICS เรา กำลังตรวจสอบและแก้ไขปัญหาสำหรับสินค้าที่ต้องการอุณหภูมิที่แตกต่างกัน ซึ่งครอบคลุมถึงบรรยากาศ เครื่องปรับอากาศ แชนเย็น และแช่แข็ง (25 องศาเซลเซียส ถึง -20 องศาเซลเซียส) เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ในเวลาที่เหมาะสมและในสถานะที่เหมาะสมระหว่างการขนส่ง</p> <p>6) การบริการ 4PL (บริการ โลจิสติกส์ของบุคคลที่สี่)</p>

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
เราให้บริการจัดการคลังสินค้าแบบเบ็ดเสร็จ	<p>7) ด้านคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า เราให้บริการจัดการคลังสินค้าแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บ การหยิบ การบรรจุ การจัดส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง การปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ และบริการด้านปฏิบัติการที่มีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งออกแบบเฉพาะลูกค้าหลายราย คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่ออกแบบเฉพาะตามสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า</p> <p>8) การขนส่งผู้คอนเทนเนอร์ เรามีประสบการณ์ที่แข็งแกร่งในด้านการจัดการและการบริการขนส่งผู้คอนเทนเนอร์สำหรับผู้คอนเทนเนอร์ทั่วไปและผู้คอนเทนเนอร์แบบห้องเย็น ทั้งการนำเข้าและส่งออก ครอบคลุมถึงการขนส่งระหว่างทางจากท่าเรือทั้งหมดในประเทศไทยไปยังปลายทางทั่วประเทศ</p> <p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p>
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีวิธีการที่ดีที่สุดด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะและความเชี่ยวชาญของพนักงาน และมีพันธกิจพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติงานไปในทิศทางการทำงานภายใต้มาตรฐานคุณภาพ	<p>องค์กรของเรา มีวิสัยทัศน์ “การเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีวิธีการที่ดีที่สุดด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะและความเชี่ยวชาญของพนักงาน และมีพันธกิจ” “มีความรับผิดชอบต่อสังคมและเพิ่มประสิทธิภาพซัพพลายเชนด้วยต้นทุนที่เหมาะสมพร้อมความสุขของพนักงานทุกคนในบริษัท” พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติงานไปในทิศทางการทำงานภายใต้มาตรฐานคุณภาพ</p> <p>ได้รับการรับรองทั้งองค์กร องค์กรเรามีเรื่องที่เด่น คือ ได้รับการรับรองมาตรฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้ไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ เรามีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน เมื่อลูกค้ามีปัญหาก็สามารถตอบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที และเราลงทุนในการนำเทคโนโลยีพร้อมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำให้มีการบริการที่แตกต่างกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายอื่น”</p>

บันทึกสรุปผลจากตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า คนที่ 6 องค์กรได้มีการบริการด้านการจัดการคลังสินค้าและการบริการด้านอื่นได้แตกต่างคือ การจัดการคลังสินค้าอันตรายและคลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ และการบริการเสริมการขนส่งสินค้าอันตราย คนที่ 7 องค์กรได้มีการจัดการคลังสินค้ามีการบริการครอบคลุมทั่วโลกคนที่ 8 มีการบริการที่แตกต่างไปที่มีบริการหลัก คือการขนส่ง ส่วนการบริการเสริมและการจัดการคลังสินค้า ที่แตกต่างจากการดำเนินงานองค์กรอื่นคือ เน้นการสร้างพันธมิตรเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก คนที่ 9 มีการบริการคลังสินค้าที่แตกต่างคือเป็นศูนย์รวมการบริการบรรจุสินค้า CFS และ LCL คนที่ 10 การดำเนินงานที่แตกต่างคือบริการการขนส่งและการจัดจำหน่ายภายในประเทศ คลังสินค้าเก็บอะไหล่รถยนต์และบริการขนส่งแบบมิลรัน (Milk-run) บริการพิธีการศุลกากร การขนส่งสินค้าส่งให้โมเดิร์นเทรดทั่วประเทศไทย คลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ การบริการ 4PL (บริการโลจิสติกส์ของบุคคลที่สี่) มีคลังสินค้าและศูนย์การกระจายสินค้า มีการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ควบคุมและทำขนส่งตู้คอนเทนเนอร์แบบห้องเย็น องค์กรที่ 10 เป็นองค์กรที่เติบโตมาจากบริษัทเล็กๆ จนได้เป็นบริษัทมหาชน ด้วยความเชี่ยวชาญการปฏิบัติการของพนักงานในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่า นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ซึ่งทุกองค์กรต่างก็มีการนำกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่นำมาปรับใช้ให้เกิดความแตกต่างเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 11 ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า นโยบายคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร “ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015, 14001:2015 และ OHSAS 18001:2007 ซึ่ง ได้พัฒนาระบบการจัดการเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ ISO 9001, 14001 และ OHSAS 18001 ซึ่งกำหนดข้อกำหนดที่ช่วยให้องค์กรสามารถแสดงความสามารถของเราในการจัดหาบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า กฎหมายที่

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
ระบบการจัดการความปลอดภัยท่าเรือ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	บังคับใช้ และ ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ เพื่อให้แน่ใจว่าการจัดการคุณภาพ การดำเนินงาน ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมของเราสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเราต่อความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงกระบวนการของเราอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งมอบบริการ และองค์การของเรายังเน้นนโยบายคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม เช่น ปฏิบัติตามมาตรฐาน และคุณภาพ ความปลอดภัย ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมด้วย PSHE-MS (ระบบการจัดการความปลอดภัยท่าเรือ อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
บุคลากรที่มีศักยภาพ	ปกป้องและลดผลกระทบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยระบุอันตรายและประเมินความเสี่ยงในทุกกิจกรรมในสถานที่ทำงานทั้งหมด พนักงานทุกคนต้องตระหนักและรับผิดชอบต่องานของตนด้วยคุณภาพ ความปลอดภัย และระมัดระวังการใช้ทรัพยากรในการทำงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยรอบ
โปรแกรมการฝึกอบรมทั้งด้านการปฏิบัติการ และการให้บริการ	ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบแผนที่ดีและต้องปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม”
บริการเสริมทุกประเภทของเรามีคุณภาพ บริการที่ดี	
ประเมินความเสี่ยงในทุกกิจกรรมในสถานที่ทำงานทั้งหมด	

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>ความสำคัญในเรื่องของความต่อเนื่องของการให้บริการ</p> <p>ด้วยคุณภาพบริการที่ดีและการปฏิบัติการอย่างเป็นมืออาชีพ</p> <p>วัฒนธรรมองค์การหลักให้กับพนักงานทุกคนเสมอ ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมหลัก</p> <p>พนักงานทุกฝ่ายร่วมใจกันให้บริการอย่างดีที่สุด</p> <p>ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย</p>	<p>2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์การของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“บริการอย่างมืออาชีพ องค์การของเราปฏิบัติงานโดยบุคลากรที่มีศักยภาพและได้รับการยอมรับในอุตสาหกรรมฯ เรามีการควบคุมดูแลพนักงานด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมทั้งด้านการปฏิบัติการและการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการจัดการตรวจสอบ ล้างและซ่อมแซมผู้สินค้า รวมไปถึงบริการด้านคลังสินค้า และบริการเสริมทุกประเภทของเราจะมีคุณภาพบริการที่ดีและมีความปลอดภัยอยู่เสมอ และองค์การของเราไม่เพียงดำเนินงานและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สินค้า และผู้สินค้าทุกผู้เท่านั้น แต่บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในเรื่องของความต่อเนื่องของการให้บริการ”</p>
<p>ด้วยคุณภาพบริการที่ดีและการปฏิบัติการอย่างเป็นมืออาชีพ</p> <p>วัฒนธรรมองค์การหลักให้กับพนักงานทุกคนเสมอ</p>	<p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์การมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“จากประสบการณ์การให้บริการในอุตสาหกรรมฯ มาอย่างยาวนาน ด้วยคุณภาพบริการที่ดีและการปฏิบัติการอย่างเป็นมืออาชีพ องค์การได้ปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การหลักให้กับพนักงานทุกคนเสมอ</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
	<p>ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมหลักขององค์กรที่มีอยู่ว่า “สุขภาพและต่อมคน ฝึกคนมีวินัย ใส่ใจคิดเชิงรุก สนุกมีส่วนร่วม ศูนย์รวมมืออาชีพ จิตสำนึกความปลอดภัย” ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้พนักงานทุกฝ่ายร่วมใจกันให้บริการอย่างดีที่สุด ขณะเดียวกัน ฝ่ายบริหารของบริษัท องค์กรเราก็มุ่งมั่นพัฒนาบริการและลงทุนไปกับเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กร จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ”</p>
<p>คนที่ 12</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร</p>
<p>บริษัทฯ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้ามาก่อนเสมอ</p>	<p>“คิดว่า เรายินดีที่จะมอบการบริการที่ดี และรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างสูงสุด นอกจากนี้บริษัทฯ ได้คำนึงถึง</p>
<p>การสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมกระตุ้นการขับเคลื่อนการพัฒนาในการปรับตัวองค์กร</p>	<p>ผลประ โยชน์ของลูกค้ามาก่อนเสมอ และเรามุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพงานเพื่อให้เกิดความเชื่อถือ กับของลูกค้าในระยะยาว และการสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม</p>
<p>การพัฒนากระบวนการขนส่ง</p>	<p>กระตุ้นการขับเคลื่อนการพัฒนาในการปรับตัวองค์กรและพัฒนาให้มีการเติบโต และเราทุ่มเทที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้การปรับทัศนคติการทำงานในแง่บวกรวมถึงการมองช่องทางใหม่ๆ</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มเติมความรู้ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมองหาช่องทางใหม่ๆ ในการพัฒนากระบวนการขนส่งหรือการให้บริการ	ในการพัฒนากระบวนการขนส่งหรือการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานเห็นคุณค่าของพนักงาน ให้โอกาสในการเจริญเติบโตในสายงาน เราตระหนักถึงความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานเป็นสูงสุด เราทำงานร่วมกันด้วยความเชื่อใจ ใส่ใจ เคารพซึ่งกันและกัน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เพิ่มเติมความรู้ ฝึกฝน และร่วมกันทำงานเป็นทีม
ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานมายาวนานกว่า 40 ปี	เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมและให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ”
ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีในการประสานงาน	2. ท่านคิดนวัตกรรมบริการ องค์การของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร “องค์การของเราเน้นการบริการที่ดี และรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อมาปรับปรุงการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างสูงสุด พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมองหาช่องทางใหม่ๆ ในการพัฒนากระบวนการขนส่งหรือการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน
มีการบริการขนถ่ายสินค้า เข้าออกผ่านท่า ทั้งสินค้าทั่วไป เทกอง และสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ขนส่งสินค้าภายในท่าเรือและคลังสินค้า	การทำงาน ในฐานะผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานมายาวนานกว่า 40 ปี เรามั่นใจถึงความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีในการประสานงาน และถือได้ว่าความเป็นมืออาชีพในการทำงานเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการบริการขนถ่ายสินค้า
การทำงานเป็นทีม ระบบการควบคุมคลังสินค้าที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	เข้าออกผ่านท่า ทั้งสินค้าทั่วไป เทกอง และสินค้าตู้คอนเทน
เห็นคุณค่าของพนักงาน มาตรฐานการทำงาน	

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยกระดับความรู้</p> <p>ระบบการควบคุมคลังสินค้าที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง</p>	<p>เนอร์จนส่งสินค้าภายในท่าเรือและคลังสินค้า หรือส่งมอบไปยังโรงงานลูกค้าการเชื่อมต่อการขนส่งสินค้ากับท่าเรืออื่นๆ ภายในประเทศ และต่างประเทศ ด้านบริการอื่นๆ เช่น บริการพักรับสินค้า ทั้งนำเข้าและส่งออก บริการรับฝากเก็บสินค้าเทกองและทั่วไป การจัดทำรายงานสต็อกรับฝากสินค้า บรรจุสินค้า ติดป้าย แคะห่อ รวมถึงจำความสะอาดบรรจุภัณฑ์ การกระจายสินค้า การจัดยกสินค้าด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ระบบการควบคุมคลังสินค้าที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง”</p> <p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p>
<p>เล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน</p>	<p>“ที่เราได้รับการอนุมัติจากกรมเจ้าท่าในการประกอบกิจการท่าเรือ เมื่อ ปี พ.ศ. 2518 รวมกว่า 40 ปี มีพนักงานของเรารวมกว่า 200 คน ซึ่งเราเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานเรื่องความสำคัญของมาตรฐานการทำงาน และผู้ปฏิบัติงานในองค์การของเราทำงานร่วมกันด้วยความเชื่อใจ ใส่ใจ ทำงานเป็นทีมงาน ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยกระดับความรู้ ได้ฝึกฝน อบรมเพื่อนำมาปรับใช้ได้ในงาน เน้นทำงานร่วมกันเป็นทีม ฝ่ายบุคคล เน้นให้พนักงานมีทีมงาน ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้คู่มือการทำงาน เพราะเมื่อเกิดการทำงานผิดพลาดก็มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบต่อการทำงานและต้องรับผิดชอบต่อสินค้าของลูกค้ามาเป็นลำดับแรก”</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>คนที่ 13</p> <p>กระบวนการทำงานจึงต้องมีการจัดอุปกรณ์มารองรับการทำงาน</p> <p>การทำงานบนมาตรฐานการทำงานที่ปลอดภัย</p> <p>จัดพื้นที่การบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ</p> <p>พนักงานมีความชำนาญในการทำงาน</p> <p>มีอุปกรณ์ในการยกขนครบ</p> <p>การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <p>ความเชื่อใจในการบริการ</p> <p>ได้รับรางวัล "หุ่นยนต์ยืน"</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเรามีการให้บริการทำเทียบเรือระหว่างประเทศของเรือรถยนต์, เรือสินค้าทั่วไป, เรือโดยสาร และพื้นที่จัดเก็บสินค้า ดังนั้น กระบวนการทำงานจึงต้องมีการจัดอุปกรณ์มารองรับการทำงาน เช่น การใช้วิทยุสื่อสาร กันได้ทุกคนในหน่วยปฏิบัติการที่อยู่ห่างกัน และการทำงานบนมาตรฐานการทำงานที่ปลอดภัย”</p> <p>2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“การจัดการบริการ ได้จัดหาพื้นที่ในการจัดการบริการให้เพียงพอต่อการส่งออกหรือการนำเข้ามาของลูกค้าซื้อและขยายการร่วมทุน เพิ่มช่องทางการบริการ และ การใช้บริการจากภายนอก งานบางส่วนที่ต้องใช้แรงงานและความชำนาญของพนักงานเราจึงได้ใช้พนักงานขับรถ การบริการนับจำนวนสินค้า และการบริการเคลื่อนย้ายรถยนต์เพื่อการส่งออกให้กับองค์กรของเรา บริการของเราเป็นการขนถ่ายสินค้า มีอุปกรณ์ที่จำเป็นที่จะนำมาใช้ครบ และเป็นสถานที่รับมอบสินค้าก่อนการส่งออก และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการที่รักษาคุณภาพของการบริการที่ดีให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และเอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า จนเราได้รับความเชื่อใจในการบริการ”</p> <p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงาน สร้างมาตรฐาน และให้ได้รับรางวัล "หุ่นยนต์ยืน"</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
สามารถใช้ชีวิตการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 5 ปีต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน การสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนเพื่อให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและสามารถใช้ชีวิตการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้หลักเกณฑ์และวิธีการที่ใช้ในการสำรวจมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในระยะที่ผ่านมา ได้มีการทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านการกำกับดูแลกิจการอยู่เป็นระยะ และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 45001:2018 ISO9001:2015 ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความ
ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล	รับผิดชอบต่อสังคมและไม่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ในองค์การของตนเองก็มีการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการจัดการขยะ ให้พนักงานแยกขยะ และมีถังแยกให้ชัดเจน สร้างการติดต่อภายในการทำงานอย่างให้
พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและไม่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม	ความนับถือซึ่งกันและกัน หัวหน้างานอาจจะอายุน้อยกว่าแต่ต้องให้ถือว่าเป็นระดับหัวหน้าสั่งการและควบคุมงาน จัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม ทั้งการสร้างบรรยากาศในการทำงาน สวัสดิการที่ตอบแทนและส่งเสริมให้มีหน้าที่และตำแหน่งที่
วัฒนธรรมองค์กร การนับถือกัน	สูงขึ้น
ส่งเสริมให้มีหน้าที่และตำแหน่งที่สูงขึ้น	สูงขึ้น

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>คนที่ 14</p> <p>การพัฒนาการเติบโตจาก SMEs ไทยแท้</p> <p>ระบบไอทีมาบริหารธุรกิจการขนส่งจนทำให้สามารถแข่งขันในตลาด</p> <p>สาขากว่า 50 แห่งทั่วประเทศ และมีตัวแทนบริการ (Drop Point) กว่า 250 แห่ง</p> <p>การบริการของเรายังเป็นกลุ่มธุรกิจให้บริการด้านการขนส่ง โดยมีส่วนกำเนิดที่ภาคเหนือ</p> <p>ปัจจุบันมีรถบรรทุกขนส่งมากกว่า 500 คัน ประกอบด้วยรถหัวลากเทเลอร์ รถ 12 ล้อ 10 ล้อ 6 ล้อ ทั้งคอก ตู้แห้ง และตู้เย็น</p> <p>ครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ในการขนส่งภาคเหนือตอนบน</p> <p>บริการลูกค้าที่ส่งสินค้าที่เป็นพัสดุ</p>	<p>1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเรามีพันธมิตร หรือสาขาที่แยกกันทำกิจการบริการให้เข้าถึงการใช้บริการของลูกค้า ที่มีการพัฒนาการเติบโตจาก SMEs ไทยแท้ ที่ใช้ระบบไอทีมาบริหารธุรกิจการขนส่งจนทำให้สามารถแข่งขันในตลาดได้โดยปัจจุบันมีสาขากว่า 50 แห่งทั่วประเทศ และมีตัวแทนบริการ (Drop Point) กว่า 250 แห่ง โดยในปีนี้เป็นบริษัทตั้งเป้าอัตราการเติบโต 17% จากปี 2561 ที่มีมูลค่ารวมประมาณ 1,000 ล้านบาท และการบริการของเรายังเป็นกลุ่มธุรกิจให้บริการด้านการขนส่ง โดยมีต้นกำเนิดที่ภาคเหนือ และต่อมาขยายกิจการเพื่อการขนส่งในระดับประเทศ จนทำให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย ปัจจุบันมีรถบรรทุกขนส่งมากกว่า 500 คัน ประกอบด้วยรถหัวลากเทเลอร์ รถ 12 ล้อ 10 ล้อ 6 ล้อ ทั้งคอก ตู้แห้ง และตู้เย็น ให้บริการขนส่งครอบคลุมทุกจังหวัดของทางภาคเหนือตอนบน และครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ในการขนส่งภาคเหนือตอนบน”</p> <p>2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเรานับบริการลูกค้าที่ส่งสินค้าที่เป็นพัสดุ มีจำนวนน้อยจนถึงจำนวนมากโดยมีการเชื่อมโยงหรือการขยายเครือข่ายรองรับความต้องการของลูกค้า องค์กรของเราให้บริการขนส่งครอบคลุมทุกจังหวัดของทางภาคเหนือตอนบน และการบริการในรูปแบบที่ลูกค้าพอใจ และการจัดเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมกับงานขนส่ง เช่น</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
<p>การบริการในรูปแบบที่ลูกค้าพอใจ</p> <p>การจัดเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมกับงานขนส่ง</p>	<p>อุปกรณ์เคลื่อนย้าย สายรัดสินค้า เกรนยกสินค้า กรณีที่ลูกค้าไม่ได้ทราบวิธีติดต่อ เจ้าหน้าที่ของเรา จะประสานงานงานให้ เรามีทีมงานที่พัฒนางาน จัดหา จัดซื้อ อุปกรณ์ ในการช่วยทำงานให้ ตอบสนองต่อการทำงานที่รวดเร็ว ให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า”</p>
<p>ทีมงานที่พัฒนางานจัดหา จัดซื้อ อุปกรณ์ ในการช่วยทำงานให้ ตอบสนองต่อการทำงานที่รวดเร็ว พนักงานทำงานอย่างมีความสุข</p>	<p>3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>“องค์กรของเราใช้นวัตกรรมองค์กร ที่คิดว่าเราเป็นครอบครัวเดียวกัน เป็นพี่น้องกัน ขอให้ทุกคนทำงานร่วมกันด้วยความสุข รักษาสุขภาพ และ</p>
<p>นวัตกรรมองค์กร เราเป็นครอบครัวเดียวกัน</p>	<p>ช่วยกันยกระดับมาตรฐานการทำงานของเราให้เป็น First Class Business ลูกค้าเราจะได้ภูมิใจที่สำคัญ อย่าลืมนัดมอบความมั่นใจให้แก่นัก และ</p>
<p>ยกระดับมาตรฐานการทำงานของเราให้เป็น First Class Business</p>	<p>ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ให้ทำงานไปตามวิสัยทัศน์ของทีมบริหาร ด้วย พนักงานก็จะมี</p>
<p>พนักงานทุกคนและมีมาตรฐานการทำงานและการบริการลูกค้า</p>	<p>ความสุขและรักงานบริการ องค์กรของเรา มีระบบการบริหารที่ไว้ใจพนักงานทุกคนและมีมาตรฐานการทำงานและการบริการลูกค้า ตลอดจนมีสาขาที่</p>
<p>การขนส่งสินค้าให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าทั่วประเทศไทย</p>	<p>รองรับต่อการบริการของลูกค้า และมีการขนส่งสินค้าให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าทั่วประเทศไทย”</p>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

คำหลัก	บันทึกพรรณนา
คนที่ 15	1. นวัตกรรมกระบวนการในการทำงานขององค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการอย่างไร
ผู้บริหารต้องมึนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน	“ผู้บริหารต้องมึนโยบายที่ชัดเจน มีเป้าหมายที่จะนำพองค์กรไปเช่นไร”
การวางแผนและลงมือทำ ใช้ PDCA	“มีการวางแผนและลงมือทำ ใช้ PDCA”
ตัวชี้วัดและหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง	“มีตัวชี้วัดและหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง”
การบริการรูปแบบใหม่	2. ท่านคิดว่า นวัตกรรมบริการ องค์กรของท่านมีแนวทางในการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
ทราบการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค	“การบริการรูปแบบใหม่”
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	“สร้างความตระหนักเรื่องการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการบริหารจัดการการขนส่ง”
นำทักษะจากการอบรมไปปรับใช้ใช้ในองค์กร	“จัดให้มีการอบรม สัมมนา บรรยายทั้งภายนอกและภายในสมาคมฯ เพื่อให้สมาชิกได้เกิดไอเดียในการไปปรับใช้ในองค์กรของตนเอง”
การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ในกลุ่มสมาชิก	“สนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ในกลุ่มสมาชิก”
ผู้บริหารต้องแจ้งทีมในองค์กรให้เล็งเห็นปัญหาของลูกค้ามาเป็นตัวหลัก	3. ท่านคิดว่า นวัตกรรมองค์กร องค์กรมีแนวทางในการจัดการให้เกิดขึ้นอย่างไร
แก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และยั่งยืน	“ผู้บริหารต้องแจ้งทีมในองค์กรให้เล็งเห็นปัญหาของลูกค้ามาเป็นตัวหลักแก้ไขให้เร็ว”
เรียนรู้จาก Best practice	“แก้ปัญหาคด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และยั่งยืน”
ดำเนินงานตามระบบ PDCA สิ่งที่ต้องการ	“เรียนรู้จาก Best practice”
ดำเนินงานตามระบบ PDCA สิ่งที่ต้องการ	“ดำเนินงานตามระบบ PDCA สิ่งที่ต้องการ”
ดำเนินงานตามระบบ PDCA สิ่งที่ต้องการ	

บันทึกสรุปผลจากตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัยจากบันทึกพรรณนาของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง จำนวน 5 ท่าน/องค์กร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แต่ละองค์กรได้มีแนวทางในการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การปรับนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานขององค์กร และการส่งเสริมให้พนักงานรับการฝึกอบรมให้มีการนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ได้ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร นั้นพนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน และ จากการบันทึกพรรณนาแล้วพบว่าคำหลัก การสัมภาษณ์และบันทึกพรรณนาของ คนที่ 11-13 เป็นกลุ่มการขนส่งที่มีการบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและบริการท่าเทียบเรือ ซึ่งมีกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่มีราคาแพงและการบริหารความเสี่ยงและการป้องกันความปลอดภัยค่อนข้างสูงและมีระบบการจัดการความปลอดภัยท่าเรือ อาชีวอนามัย และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งที่แตกต่างกันคือ การบริหารขององค์กร ในเรื่องของการคัดสรรให้เหมาะสมกับการทำงานและการสร้างแรงจูงใจการให้รางวัลและสวัสดิการตอบแทนการทำงาน เพราะบางตำแหน่งหน้าที่ต้องมีการทำงาน 24 ชั่วโมง คนที่ 14 ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้มีการพัฒนาการเติบโตจากธุรกิจขนาดเล็กของประเทศไทยอย่างแท้จริงและได้นำระบบไอทีมาบริหารธุรกิจการขนส่งจนทำให้สามารถแข่งขันในตลาดซึ่งเปิดสาขา กว่า 50 แห่งทั่วประเทศ และมีตัวแทนบริการ (Drop Point) กว่า 250 แห่ง ซึ่งมีเป็นกลุ่มธุรกิจให้บริการด้านการขนส่ง โดยมีต้นกำเนิดที่ภาคเหนือและบริการเขตภาคเหนือทั้งหมดรวมทั้งภายในประเทศ คนที่ 15 เป็นการบริหารที่เข้าใจสังคมของการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดแต่ก็ทำงานด้วยระบบมีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ให้มีการวางแผนและลงมือทำ ใช้ PDCA มีตัวชี้วัดและหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่อง ทำการบริการรูปแบบใหม่ทราบการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค นำทักษะจากการอบรมไปปรับใช้ใช้ในองค์กรมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ในกลุ่มสมาชิกเครือข่าย และผู้บริหารต้องแจ้งทีมในองค์กรให้เล็งเห็นปัญหาของลูกค้มาเป็นตัวหลักแก้ไขให้เร็ว แก้ปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และยั่งยืนเรียนรู้จาก Best Practice ผู้วิจัยได้การวิเคราะห์สรุปอุปนิสัย คำหลักจากกลุ่มกิจกรรมการขนส่งที่มีความแตกต่างกันคือ รูปแบบการบริการ และแนวทางการบริหาร ลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรซึ่งมีความแตกต่างกันในระดับเขตพื้นที่และพนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้นทำให้แต่ละองค์กร เล็งเห็นพนักงานเป็นครอบครัวเดียวกัน ส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและได้รับความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีการประสานงานเป็นทีมงาน จัดให้มีอุปกรณ์ยกขนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน และนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้กับงานบริการขององค์กรได้เพียงพอ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งไม่ได้รับข้อร้องเรียนแต่อย่างใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการดำเนินงานด้านการสร้างนวัตกรรมโซ่อุปทาน และการปรับตัวโซ่อุปทานในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยกลุ่มการสัมภาษณ์เชิงลึก และได้มีการกำหนดผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ โดยการแบ่งกลุ่มตามลักษณะกิจกรรม ได้ 3 กลุ่มดังนี้ ข้อมูลรหัสธุรกิจ (TSIC) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ประกอบธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ (L) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร กรรมการบริหาร รวม 15 ท่านและในการสัมภาษณ์ โดยผ่านช่องทาง Zoom Meeting, Line VDO, Voice Call ได้จัดกลุ่มกิจกรรมการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) กลุ่มกิจกรรมของตัวแทนออกของ 2) กลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า 3) กลุ่มกิจกรรมงานขนส่ง โดยมีตำแหน่งในระดับ ผู้บริหาร/กรรมการบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน รวม 15 คน ขอสรุปภาพรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แนบท้ายไว้ที่ภาคผนวกท้ายเล่มวิจัย ซึ่งได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งมีข้อคำถามและคำตอบรวมได้และนำมาสรุปแนวคิดของกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ 3 กลุ่ม ซึ่งต้องมีการพัฒนานวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล ดังนี้

กลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ

1. ปรับโครงสร้างองค์กร
2. คู่มือการทำงาน มีแผนความเสี่ยงในองค์กร
3. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้

มีโปรแกรมที่เชื่อมโยงธุรกรรมทางการค้า และการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกได้สะดวกและรวดเร็วรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

4. การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยมีพนักงานมีความชำนาญเฉพาะงานตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ การรับฝึคขอต่อข้อมูลให้เป็นความลับ ดูแลสินค้าลูกค้า และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน จัดส่งเสริมสวัสดิการและส่งเสริมการยกระดับความรู้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

5. การทำงานภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพการทำงานและการบริการที่ทันสมัยและการยอมรับที่เป็นสากล (เช่น ISO9001 /2015, ISO14001, AEO)

กลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า

1. องค์กรได้ปรับแผนยุทธศาสตร์ปรับเปลี่ยน (Transform) การบริการของโลจิสติกส์ในทุกมิติ มีดังนี้

กลุ่ม 1 ธุรกิจโลจิสติกส์ โดยเพิ่มบริการที่หลากหลายเพื่อครอบคลุมบริการครบวงจรรองรับลูกค้าทั้งแบบ B2B และ B2C อาทิ การขนส่งเครื่องจักรกลหนักที่รองรับโครงการ

ลงทุนต่างๆ ใน EEC บริการขนส่ง e-Commerce บริการ Self-Storage (ห้องเก็บของส่วนตัวให้เช่า) และ บริการจัดเก็บและแสดงงานศิลปะครบวงจร นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนขยายโครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์อื่น ๆ เช่น การให้บริการท่าเทียบเรือ ปัจจุบันบริษัทฯ เริ่มให้บริการยกขนตู้รถไฟ บริเวณท่าเรือแหลมฉบัง

กลุ่ม 2 ธุรกิจอาหาร บริษัทฯ จะให้บริการ Food Supply Chain Solutions ตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบสำหรับลูกค้า กระบวนการแปรรูปและจัดเตรียมวัตถุดิบพร้อมปรุง อาทิ ผักหั่นฝอย ไข่เหลวบรรจุขวด อบขนมปังและเบเกอรี่ สำหรับกลุ่มลูกค้า Quick Services Restaurants ซูเปอร์มาร์เก็ตและร้านสะดวกซื้อ บริการจัดเก็บและกระจายสินค้า รวมทั้งเป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกี่ยวกับอาหารจากทั่วโลก

กลุ่ม 3 ธุรกิจไอที บริษัทฯ จะใช้เทคโนโลยีเป็นแกนหลักในการพัฒนา และดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งพัฒนาด้านการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญ (Business Intelligence) เพื่อใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางช่วยให้สามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้ล่วงหน้า รวมทั้งสร้างให้เกิดโมเดลทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

กลุ่ม 4 ธุรกิจอินเวสต์เมนต์ เน้นการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์หรือกองทุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์ รวมทั้งการลงทุนใหม่ๆ ในธุรกิจที่มีศักยภาพเติบโตในอนาคต

2. มุ่งการลงทุนในการดำเนินงาน งบลงทุนด้าน Network ค่อนข้างสูง อาศัยระยะเวลาดำเนินการสำหรับองค์การได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ปฏิบัติการและวาง Business Continuity Plan (BCP) แผนรับมือผลกระทบทางธุรกิจ

3. ขยายช่องทางให้บริการและการตลาดที่แตกต่าง เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เป็น New normal โดยเน้นเทคโนโลยี IT ทดแทนการทำงานแบบเดิม ควบคุมต้นทุนและปรับลดค่าใช้จ่ายตามแผนงาน เตรียมบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ได้ร่วมมือกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายอื่นซึ่งเป็นพาร์ทเนอร์จากต่างประเทศ เน้นเจาะกลุ่มร้านอาหาร (B2B) และกลุ่มผู้บริโภค (B2C)

4. การรับรองมาตรฐานอย่างเป็นสากล ดังนี้

- Accreditations / Certifications
- The first exclusive licensed customs brokerage in Thailand
- ISO 9001:2015 (Quality Management System)
- ISO 13485:2016 (Medical Devices – Quality Management Systems)
- ISO 14001:2015 (Environmental Management System)

- ISO 45001:2018 (Occupational Health & Safety Management System)
- International Air Transport Association (IATA) approved
- Q Mark certified by Thailand Department of Land Transport

และ องค์กรของเรา มีพนักงานที่มีความสามารถเชี่ยวชาญและรักองค์กร และเรามีทีมงานที่บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยการให้คำปรึกษาอย่างทันเวลา ซึ่งสามารถวิเคราะห์ จุดอ่อน -จุดแข็ง จะนำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของตนเองได้ทันที ยังสร้างระบบที่สร้างความน่าเชื่อถือตอบโจทย์ผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด สามารถขยายตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศได้

5. นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี มาเป็นเครื่องมือและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน องค์กรได้ใช้ระบบ IT และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ทั้งที่บริษัทฯ เป็นผู้พัฒนาเองและซื้อลิขสิทธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน เช่น การติดต่อประสานงานกับลูกค้าด้วยระบบ SAP, ใช้ระบบซอฟต์แวร์บริหารจัดการทุกส่วนงานแบบ 100% เช่น ระบบ WHMSPlus เพื่อบริหารคลังสินค้า, ระบบขนส่ง Delivery Management System (DMS), ระบบบริหารลานจอดพักรถยนต์ Auto Yard Management System (AYMS) เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรได้มองเป็นโอกาสที่จะคิดค้นและพัฒนา ‘New Solutions’ เพื่อแก้ไข Pain point หรือปัญหาของลูกค้า และการพัฒนา ‘New Services’ เพื่อรักษารายได้หรือขยายฐานลูกค้าใหม่

6. การปรับปรุงองค์กรที่มีโครงสร้างของการเปลี่ยนแปลงก็ จะไม่สามารถจัดการในเรื่องการปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพขององค์กรได้เลย มีตารางการทำงานที่ใช้ติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที เพราะมีแผนการปฏิบัติงานการป้องกันความเสี่ยงและทำงานบนมาตรฐานการทำงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการทำงาน

7. พัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในงานและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านบริการ โลจิสติกส์ ให้ผ่านหลักสูตรการอบรมความชำนาญขององค์กรเอง เพราะมีทีมงานที่เก่งทั้งปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ที่จะทำการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ก่อนออกไปเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ให้กับลูกค้า (Glow Fast Hiring Program) และมีการเสริมทั้ง มีการอบรม ออนไลน์ (Online Training) การบริการให้คำปรึกษา การแก้ปัญหาในงานตลอดทั้ง โซ่อุปทานให้กับลูกค้า (Value-Added Services for Integrated End-to-End Supply Chain Solutions) จะมีการปลูกฝังเรื่อง ทักษะคติในการทำงาน การทำงานที่รวดเร็วและถูกต้อง มีความคิดทางบวก ปลูกฝังเรื่องการนับถือผู้อาวุโส และการยอมรับซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม

8. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ขยายรูปแบบการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ขยายพื้นที่ให้บริการ การบริการต่อเนื่องกับ

พันธมิตร ความสามารถในการให้บริการครอบคลุม องค์กรที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านเทคโนโลยี ปรับกลยุทธ์ความเสี่ยง รวมถึงบริหารทรัพยากรบุคคล เล็งเห็นถึงสวัสดิการสำหรับพนักงาน เพื่อลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เช่น โปรแกรม Health and Well Being และ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการทำงาน การนำซอฟต์แวร์ เช่น SMART WAREHOUSE TECHNOLOGY, IMPROVE WAREHOUSE PRODUCTIVITY, ระบบบริหารจัดการขนส่ง (TMS: Transportation Management System), ระบบบริหารจัดการกองรถขนส่ง (Fleet Management System), ระบบการวางแผนและเส้นทางการเดินทาง (Vehicle Routing & Planning), ระบบตรวจหาตำแหน่งและควบคุมการเดินทาง (Vehicle Based System) ระบบกำหนดตำแหน่งทั่วโลก (Global Positioning Systems : GPS) END TO END VISIBILITY PORTAL My Supply Chain.dhl.com, xDock/Box Scanning, W/H Oder, ระบบจัดการและเอกสารต่างๆ (Shipment Order), Track & Trace, Order Translation, Master data Management, โปรแกรมบริหารคลังสินค้า (Warehouse Management System) ทีมบริหารจะต้องทำหลักสูตรฝึกอบรมเพิ่มทักษะในการทำงาน รองรับความไวของเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน ทำให้ องค์กรเราทำงานได้รวดเร็วขึ้น

กลุ่มกิจกรรมงานขนส่ง

1. นโยบายคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีการปรับโครงสร้างองค์กร

2. มีคู่มือการทำงาน แผนความเสี่ยง การจัดการด้านมาตรการความเสี่ยงมีการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. พัฒนาการงานให้ได้รับการรับรองมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสากล รักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ISO 9001:2015, 14001:2015 และ OHSAS 18001:2007 และพัฒนาและรักษาคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ในระบบการจัดการที่ประกอบด้วยเวลา งบประมาณ และการฝึกอบรม และได้รับรางวัล รางวัล Zero Accident Campaign Award 2008 ระดับบรอนซ์ (ไม่มีอุบัติเหตุรุนแรง 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน) รางวัลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ และปฏิบัติตามระบบรักษาความปลอดภัยของเราด้วยรหัส International Ship and Port Security (ISPS) และ Custom-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) ด้วยรหัส ISPS และ C-TPAT ที่ช่วยให้ลูกค้าที่มีคุณค่าของเราได้รับการที่เป็นเลิศว่าผู้คอนเทนเนอร์ทั้งหมดที่ผ่านสถานีของเราจะถูกจัดเก็บและขนส่งด้วยความชำนาญและความปลอดภัยสูง บริเวณปลายทาง มีการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) และประกอบด้วยการรักษาความปลอดภัยและมีการตรวจสอบตลอด 24 ชม. ยังติดตั้งระบบควบคุมการเข้าออกทุกทางเข้าสำหรับพื้นที่หวงห้ามและพื้นที่ทำงาน

4. เห็นคุณค่าของพนักงาน ให้โอกาสความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ส่งเสริมให้พัฒนา
ยกระดับให้มีทักษะด้านเทคโนโลยี และลงทุนเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กร
จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่
ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

5. ใส่ใจลูกค้าเป็นสำคัญ นำโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกต่อพนักงานและลูกค้ามาปรับ
ใช้ เช่น ERP SAP WMS TMS TOS POS EDI ธุรกิจแต่ละรายการจะได้รับการประมวลผลโดย
อัตโนมัติและตรวจสอบอย่างรอบคอบโดยระบบคอมพิวเตอร์ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ อำนาจต่อการ
บริการอย่างมืออาชีพ ยังให้ความสำคัญในเรื่องของความต่อเนื่องของการให้บริการ

6. มอบคุณภาพบริการที่ดีและการปฏิบัติกรอย่างเป็นมืออาชีพ องค์กรได้ปลูกฝังค่านิยม
และวัฒนธรรมองค์กรหลักให้กับพนักงานทุกคนเสมอ ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมหลักของ
องค์กรที่มีอยู่ว่า “สุภาพและถ่อมตน ฝึกคนมีวินัย ใส่ใจคิดเชิงรุก สนุกมีส่วนร่วม ศูนย์รวมมืออาชีพ
จิตสำนึกความปลอดภัย” ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้พนักงานทุกฝ่ายร่วมมือกันให้บริการ
อย่างดีที่สุด