

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากนโยบายภาครัฐบาลซึ่งได้ให้หน่วยงานต่างๆ ทำวิจัยเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (2560-2564) โดยเน้นที่การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทานที่มีการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถแข่งขันได้ ทั้งยังมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีการพัฒนากระบวนการโลจิสติกส์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 มีรายงานข้อมูลการสรุปผลการวิจัยของหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการวิจัยภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย มีการนำเสนอไว้ว่า มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจขององค์การผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเพิ่มขึ้น ดัชนีความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ดีขึ้นในปี 2563 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สาขาการขนส่งและโลจิสติกส์เพิ่มขึ้น และมูลค่าการส่งออกภาคบริการ ขององค์การด้านโลจิสติกส์ และจำนวนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ได้รับการรับรองระดับโลกมากขึ้น ได้รับการส่งเสริมด้านมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านโลจิสติกส์ครอบคลุมทุกสาขา ในปี 2564 และได้มีการสนับสนุนส่งเสริมด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีโลจิสติกส์โดยเฉพาะระดับหัวหน้างาน ระดับเจ้าหน้าที่เทคนิค และระดับปฏิบัติการตามหลักสูตรมาตรฐาน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , 2564)

การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers: LSPs) ให้สามารถแข่งขันได้ ยกกระดับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้ได้การรับรองคุณภาพระดับมาตรฐานสากล การยกระดับประสิทธิภาพและมาตรฐานผู้ให้บริการโลจิสติกส์เทียบเคียงผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ เช่น การได้รับการรับรอง มาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร (Authorized Economic Operator: AEO) การส่งเสริมผู้ให้บริการโลจิสติกส์สู่การเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร เช่น การบริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบระหว่างประเทศ การบริการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศ เป็นต้น รวมถึงการสร้างมาตรฐานการขนส่งสินค้า การประกันภัย และพัฒนาการให้บริการโลจิสติกส์ด้วยเทคโนโลยี-สารสนเทศ อาทิ ระบบบริหารจัดการขนส่ง ระบบการบริหาร

จัดการรถเที่ยวเปล่า และระบบตรวจสอบติดตามสินค้า สนับสนุนการสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยซึ่งสำหรับประเทศไทยศักยภาพของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและไม่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าด้วยกันรวมทั้งแนวโน้มองค์การ โลจิสติกส์ประเทศไทย ปี 2563 – 2565 มีความต้องการเช่าพื้นที่คลังสินค้ามีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจาก 1) กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวทั้งด้านการผลิตและการค้า 2) การลงทุนเติบโตมาจากการเร่งลงทุนภาครัฐ และการเติบโตของการลงทุนภาคเอกชน 3) แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) ใหม่ ๆ ที่หลากหลายขึ้นที่ช่วยหนุนองค์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ขยายตัวต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป นิยมการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากยิ่งขึ้น ทั้งทางเว็บไซต์ e-commerce รายใหญ่ เช่น ลาซาด้า (Lazada), ช้อปปี้ (Shopee), เจดี เซ็นทรัล (JD Central), ไพร์ซซ่า (Priceza) และการค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย (social commerce) อย่าง เฟสบุ๊กส์ (Facebook), ไลน์ (Line), อินสตาแกรม (Instagram) การแข่งขันจากผู้ให้บริการรับ-ส่งสินค้าตามความต้องการ (On-Demand Delivery) อย่าง การบริการด่วนภายใน 1 ชั่วโมง ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ลาลามูฟ (Lalamove), ไลน์แมน (Lineman) แกร็บเอ็กซ์เพรส (Grab Express) เป็นต้น 4) เศรษฐกิจประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเติบโตในอัตราสูง (รีวิเออร์พลัส, 2563)

ดังนั้นองค์ประกอบที่ผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย สร้างนวัตกรรมโซลูชัน การดำเนินงานขององค์กรในเรื่องการทำงานร่วมกัน การจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสร้างความสามารถในการปรับตัวของโซลูชัน สอดคล้องกับ Mandal (2014, pp. 427-453) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้โดยการสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อกำหนดโมเดลที่ซับซ้อนมากขึ้นโดยการใช้สาระสำคัญที่ได้จากงานวิจัยนี้คือ 1) การบริหารความเสี่ยงการออกแบบโซลูชันกลยุทธ์การจัดการและการปรับตัวของโซลูชัน 2) แนวทางปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนและความยืดหยุ่นของโซลูชัน และ 3) ความปลอดภัยของโซลูชัน ประสิทธิภาพของโซลูชัน ความสามารถในการแข่งขันและความสามารถในการปรับตัวของโซลูชัน Garay-Rondero, C. L., et al (2019, pp. 1-47) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาแบบจำลองที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการประเมินแต่ละรายการการบูรณาการระหว่างบริษัทและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และกลุ่มขององค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้อง มารวมตัวดำเนินกิจการอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันต่างกันหรือไม่มีการพัฒนาองค์กรอย่างไร และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดคืออะไร วิวัฒนาการทางดิจิทัลของโครงสร้างพื้นฐานการบริการแบบดิจิทัลอย่างมืออาชีพในโซลูชัน ระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และที่เกี่ยวข้อง การทำให้เป็นดิจิทัลและความก้าวหน้าในเทคโนโลยีที่สำคัญตัวอย่างบางส่วน ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรใหม่ บรรทัดฐาน นโยบายและเทคนิคในการจัดการความท้าทายด้านกฎระเบียบ

การสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งความสามารถในการทำงานร่วมกันและความโปร่งใสและอื่น ๆ การคอยติดตามปัจจัยเสี่ยงภายนอกในเรื่องของราคาของวัตถุดิบ สถานประกอบการกำหนดแผนการติดตามและตรวจสอบราคาวัตถุดิบ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนในการจัดซื้อวัตถุดิบที่ประหยัดที่สุด (แวมยุรา คำสุข. 2561, หน้า 123-142)

ประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างต่อเนื่อง ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก กวาระเบียบระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า ทักษะความสามารถของแรงงาน โครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมสูงวัยและเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะ 20 ปีข้างหน้าให้บรรลุเป้าหมายการเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและสนับสนุนการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและระบบ โลจิสติกส์ การพัฒนาระบบขนส่งการบูรณาการระบบฐานข้อมูลการเดินทางและขนส่งทุกรูปแบบ และกระบวนการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการพัฒนายกระดับศักยภาพสากลของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมีความทันสมัยและสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาคมนาคมและระบบ โลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี กิจกรรมเกษตรและสถาพร โอภาสานนท์ (2557, หน้า 73-97) กล่าวว่า การจัดการงานขนส่งให้มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถลดต้นทุนและยังสามารถยกระดับการให้บริการภายใต้ความไม่แน่นอน และสามารถลดต้นทุนได้อย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการตัดสินใจทั่วไปที่ใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2556, หน้า 95-118) กล่าวว่า การเปิดตลาดบริการ โลจิสติกส์ ส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการที่เกิดจากการมีการแข่งขันและการบริการที่มีการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยแต่ละประเภทจะได้รับผลกระทบที่แตกต่างกันไป หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนควรเร่งปรับตัวในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยออกมาตรการส่งเสริมพัฒนาองค์การโลจิสติกส์พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้องค์การผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ สนับสนุนเครือข่ายโลจิสติกส์ ภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งยังมีการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานภาษาต่างประเทศของบุคลากร และ สุภาภรณ์ พวงสมบัติและ พุทธิวัต สิงห์คง (2562, หน้า 34-45) กล่าวว่า ผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทราบแนวทางในการพัฒนาองค์การ โลจิสติกส์อย่างยั่งยืนและมีการดำเนินงานที่นำไปปรับใช้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนารากฐานขององค์การ สร้างความร่วมมือในส่วนของกฎหมายและความสัมพันธ์ในบริษัท นอกจากนี้ผู้

ให้บริการ โลจิสติกส์ต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ต่อพนักงานจึงจะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและสอดคล้องกับข้อมูลของ คุณวรินทร์ สีสุขดี ผู้อำนวยการส่วนผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ บริษัท จีไอเอส จำกัด ในเครือ CDG Group ผู้ให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรแก่องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ดำเนินองค์การมายาวนานกว่า 50 ปี ได้เปิดเผยถึง 5 เทรนด์ท้าทายของโลกขนส่งและโลจิสติกส์ ที่ต้องเผชิญในปี 2563 การบริหารงานโลจิสติกส์ด้วยข้อมูลดิจิทัล (Digital Logistics) โดยมีข้อมูลเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ ดังนั้น

1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัลเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้อีกต่อไป เพราะดิจิทัลมีผลต่อการทำงานแบบวัน ต่อ วัน (Day-to-Day) ในองค์การ ข้อมูลในระบบดิจิทัลช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้ดีและเร็วขึ้น ทำให้มองเห็นซัพพลายเชนทั้งระบบ และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในทุกวันนี้ได้ง่ายขึ้น

2) การจัดการทัศนวิสัยใน โซ่อุปทานแบบทันที (Real Time Supply Chain Visibility) เจ้าขององค์การจึงจำเป็นต้องรู้ข้อมูลแบบการตอบสนองทันที (เรียลไทม์) ไม่ว่าสินค้าจะอยู่ที่ไหน จำนวนเท่าไร เคลื่อนย้ายเมื่อใด ตลอดจนการใช้ IoT Sensor เพื่อการติดตามการขนส่ง เช่น เส้นทางจุดส่งสินค้า เงื่อนไขพิเศษต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เร็วที่สุดและควบคุมค่าใช้จ่ายภายในองค์การ การเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านี้ในกระบวนการองค์การช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการคาดการณ์อนาคต เพื่อปรับเปลี่ยนการจัดการออเดอร์และซัพพลายเชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3) การรวบรวมสินค้า (Consolidation of Goods) การรวบรวมสินค้าจากหลายบริษัทในการบรรทุกจัดส่งไม่ว่าทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ เป็นเทรนด์การจัดการขนส่งที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และ ช่วยให้กระบวนการโลจิสติกส์มีเสถียรภาพอย่างยั่งยืน ปัจจัยหลักคือ ขนาดของตลาดขนส่งที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับการบรรทุกจัดส่ง เมื่อทุกสิ่งสามารถสั่งซื้อได้แบบออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนสินค้าที่จะถูกจัดส่งจำนวนมาก ขนาดของการไหลคบรรทุกจัดส่งของบริษัทจึงเล็กลงเพื่อส่งออกสินค้าได้รวดเร็วมากขึ้น

4) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial and Augmented Intelligence :AI) กำลังจะมาแทนที่งานบางส่วนของมนุษย์ที่ทำซ้ำ ๆ ซึ่งสามารถถูกแทนที่ด้วยระบบ เพราะเป็นระเบียบและวัดผลได้มากขึ้น แต่งานบางประเภทเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะของมนุษย์ซึ่งแนวคิด “มนุษย์” กับ “AI” สามารถทำงานร่วมกันได้ คือ การเลียนแบบความฉลาดของมนุษย์และขยายขีดความสามารถทางปัญญาของมนุษย์ลงในซอฟต์แวร์ เช่น หน่วยความจำการจัดลำดับ การรับรู้ การคาดการณ์ การ

แก้ปัญหา ไปจนถึงการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการของมนุษย์ได้ง่ายขึ้นและเพิ่มความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

5) เทคโนโลยีแพลตฟอร์มสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงและจัดการข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว (Data Standardization and Predictive Analytics Platform) เครื่องมือที่จะช่วยรวบรวมข้อมูลโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ในโลกดิจิทัล สิ่งที่ต้องทำคือ การศึกษากระบวนการทำงานของโซลูชันแพลตฟอร์มและนำมาใช้กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานขนส่งได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มสมรรถนะการใช้รถขนส่งได้มากขึ้น และจัดการการใช้เชื้อเพลิงการขนส่งได้น้อยลง ข้อมูลและการวิเคราะห์พยากรณ์ด้วยแพลตฟอร์มจะทำให้เห็นรูปแบบของความเสี่ยงรวมถึงโอกาสที่อาจเกิดขึ้นด้วยข้อมูลที่มีในระบบ และอาจใส่เงื่อนไขเฉพาะลงไป ทำให้ได้ข้อมูลพยากรณ์ล่วงหน้า เช่น อุบัติเหตุ การใช้น้ำมัน การซ่อมบำรุงรถ การใช้จ่าย (แบรนดัมป์เฟ, 2563)

ดังนั้นหัวข้อการวิจัย การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซลูชันสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัย ไปปรับเป็นต้นแบบในการปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรโลจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดเล็กและองค์กรที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการของไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวของการบริการในธุรกิจโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

คำถามในการวิจัย

1. นวัตกรรมโซลูชัน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การปรับตัวโซลูชันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีปัจจัยใดบ้างเป็นองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร?
2. โมเดลสมการ โครงสร้างของการปรับตัวโซลูชันของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีลักษณะอย่างไร และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่อย่างไร?
3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมโซลูชัน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การปรับตัวโซลูชันของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร?

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของนวัตกรรมโซลูชัน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การปรับตัวโซลูชันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
2. เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซลูชัน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานและการปรับตัวของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงาน และการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล และใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยมีการศึกษาอิทธิพลส่งผ่านกับการปรับตัวในโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จากเอกสารหลักฐานสำคัญในการกำหนดสมมติฐานการวิจัยรวม 4 ข้อ ดังนี้

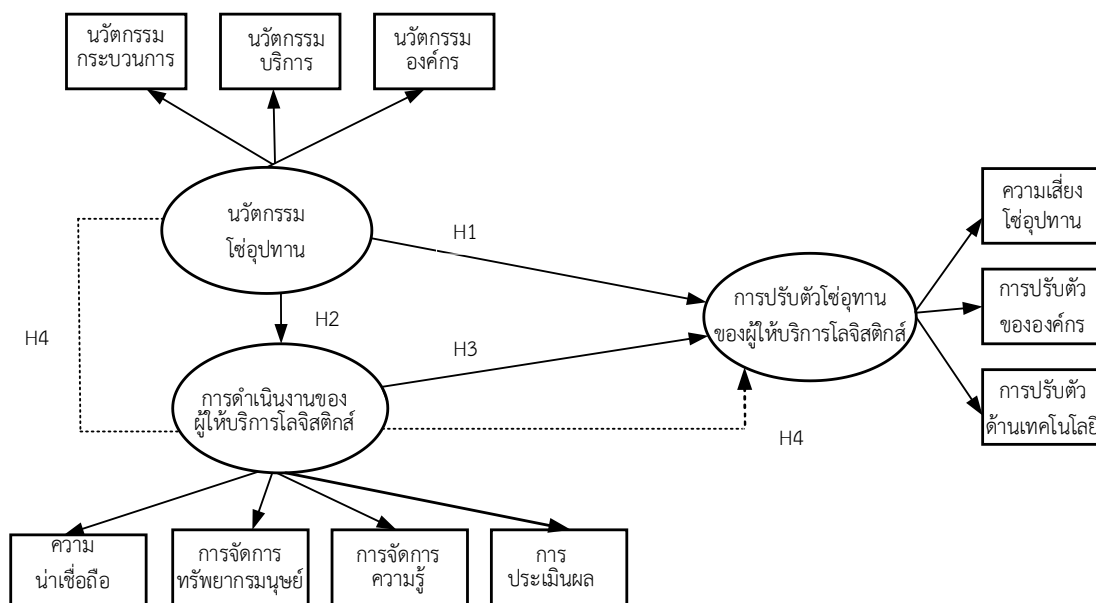
สมมติฐาน ที่ 1 : นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

สมมติฐาน ที่ 2 : นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

สมมติฐาน ที่ 3: การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

สมมติฐาน ที่ 4 : นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยมีการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เป็นตัวแปรคั่นกลาง

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ นวัตกรรมโซ่อุปทาน ที่มีตัวแปรชีวิตที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมกระบวนการ 2) นวัตกรรมบริการ 3) นวัตกรรมองค์กร
2. ตัวแปรคั่นกลาง ประกอบด้วย การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีตัวแปรชีวิตที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วย 1) การประเมินผล 2) การจัดการความรู้ 3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 4) ความน่าเชื่อถือ
3. ตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรแฝงภายใน คือ การปรับตัวของโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีตัวแปรชีวิตที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงโซ่อุปทาน 2) การปรับตัวขององค์กร 3) การปรับตัวด้านเทคโนโลยี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย เป็นผู้ให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ สามารถนำมาวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อมูล

สำหรับศึกษา โดยผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 1 คน ต่อสถานประกอบการ 1 แห่ง ทั้งหมด 490 แห่ง (กรมพัฒนาองค์การการค้า, 2564)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย กำหนดขนาดผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยข้อมูลนิติบุคคลและประเภทองค์การในประเทศไทย (DBD Data Warehouse) อ้างอิงจากกลุ่มรหัสองค์การ (TSIC) ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย ทั้งนี้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากข้อมูลนิติบุคคลและประเภทองค์การในประเทศไทย (DBD Data Warehouse) โดยแบ่งจากกลุ่มรหัสองค์การ (TSIC) และทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่ยังประกอบกิจการอยู่ในปัจจุบันทั้งหมด 490 แห่ง ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งประชากรการวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ทำการรวบรวมข้อมูลภายในปี 2563 – 2564

ประโยชน์ที่ได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ ให้ประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และในเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

1.1 ได้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย

1.2 ได้ทราบอิทธิพลของนวัตกรรมโซ่อุปทานที่มีต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

1.3 ได้ทราบแนวทางการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ

2.1 ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปรับการวางแผน และกำหนดนโยบายขององค์การให้เข้ากับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการปรับตัวในโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ประเทศไทย

2.2 ผู้บริหารสามารถนำผลวิจัยไปปรับใช้และสามารถพยากรณ์ถึงการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ให้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างขององค์การให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสถานการณ์ปัจจุบัน

3. ประโยชน์ของการทำงานวิจัยที่เป็นประโยชน์กับผู้วิจัย คือ

3.1 ผู้วิจัยได้รับความรู้จากการศึกษาอบรม และทราบขั้นตอนการทำงาน วิธีวิจัย กฎระเบียบ ขั้นตอนการวิจัย และ จริยธรรมของการวิจัยในมนุษย์

3.2 ผู้วิจัยได้ มีการสังเคราะห์ เอกสาร งานวิชาการที่เกี่ยวข้องงานด้าน โลจิสติกส์ และ โซ่อุปทานของต่างประเทศและประเทศไทย ได้รับความรู้ ให้กับตนเองเพื่อนำไปใช้ให้ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน คือการเป็นผู้สอนในระดับอุดมศึกษารวมทั้งเป็นการ เพิ่มความรู้ตลอดเวลา

3.3 ผู้วิจัยได้ มีเครือข่ายจากสายงานด้าน โลจิสติกส์ เป็นประโยชน์ที่ได้รับความ อนุเคราะห์ข้อมูล และสามารถมีโอกาสได้เข้าไปขอคำปรึกษา ทั้งการส่งนักศึกษาของตนเองเข้าไป ฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่งผลด้านการช่วยส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์และส่งเสริมพัฒนา อาชีพการทำงานให้กับนักศึกษาของสถานศึกษาของผู้วิจัยเอง

3.4 ผู้วิจัยได้รับข่าวสาร ข้อมูลการปฏิบัติงานจากการได้รับมิตรภาพ ความเป็น พันธ์มิตร เป็นเพื่อนและติดต่อกันทางไลน์กลุ่ม ได้มีการส่งข้อมูลที่เป็น ปัญหา งาน การแก้ปัญหา งานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จึงทำให้ผู้วิจัยได้ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้ตลอด

4. ประโยชน์ของประเทศ คือ ผู้วิจัยเป็นนักวิชาการ ได้มีข้อเสนอแนะให้กับนักศึกษา สามารถนำไปปรับใช้ได้กับชีวิตประจำวันและการทำงานได้จริงกับองค์กร และการบริการวิชาการ กับชุมชน ใช้ความสามารถของตนเองและทีมงานไปช่วยแนะนำและช่วยพัฒนาให้องค์กรของอยู่ ได้อย่างพอเพียง

คำนิยามศัพท์

การพัฒนาแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ ให้บริการโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล มีคำนิยามศัพท์ ดังนี้

1. นวัตกรรมโซ่อุปทาน (Supply Chain Innovation) หมายถึง ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ สามารถปรับปรุงนวัตกรรมกระบวนการขององค์กรของตนเองที่จำเป็นในการปรับตัวขององค์กร ให้มีการดำเนินงานที่ดีขึ้น จะด้วยวิธีการใดก็ตาม เช่น นวัตกรรมบริการ ของตนเองให้เป็นการ บริการที่ดีให้กับลูกค้าพอใจ

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่าง ๆ

3. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) หมายถึง การที่องค์กรการจัดการความรู้ ด้วยวิธีการที่มีการเปลี่ยนแปลงทางความคิดด้านการผลิต รูปแบบการบริการที่เป็นสื่อกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนทางการตลาด สร้างความพอใจให้กับลูกค้า

4. นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation) หมายถึง องค์กรที่มีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิดเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่างและเป็น ประโยชน์ขึ้นมา ช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาด้านการบริการ กระบวนการ วิธีการด้านการตลาด รูปแบบองค์กร สถานที่ทำงาน หรือความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในและภายนอก สร้างหรือเพิ่ม คุณค่าให้องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. การปรับตัวโซ่อุปทาน (Supply Chain Resilience) หมายถึง การปรับตัวขององค์กร และพนักงานในองค์กร ที่มีความสามารถในการบริหารองค์การให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น และทำให้องค์กรปรับตัวได้ตลอดเวลาและมีความสามารถในการบริหารองค์การตลอด โซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ความเสี่ยงโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการบริการ จัดการองค์การตลอดโซ่อุปทาน เช่น อุบัติเหตุบนท้องถนน ความเสี่ยงจากคุณภาพของซัพพลาย เออร์ และความเสี่ยงจากสินค้าคงคลัง ความเสี่ยงจากอุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน ความเสี่ยงจากการ บริหารงาน ความเสี่ยงจากการเจรจาต่อรอง ความผันผวนของค่าระวางในการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ ความเสี่ยงด้านการเงิน เป็นต้น

7. การปรับตัวขององค์กร (Organizational Resilience) หมายถึง ความสามารถของ องค์กรในการคาดการณ์ การเตรียมความพร้อม การตอบสนอง และการปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและค่อยเป็นค่อยไป และการหยุดชะงักที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้และมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การปรับตัวของเทคโนโลยี (Technology Adaptation) หมายถึง การปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัลการบริหารงาน โลจิสติกส์ด้วยข้อมูลดิจิทัลมีการลงทุน เทคโนโลยีการเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านี้ในกระบวนการองค์การช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการ คาดการณ์อนาคต

9. การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider Operations) หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถทำกำไรให้กับองค์กรได้ มีการประเมินผล การจัดการความรู้ การ จัดการทรัพยากรมนุษย์ และความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า

10. การประเมินผล (Efficiency Assessment) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการ กระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ การทำงานร่วมกันทำให้รายได้ ขององค์กรเพิ่ม กระบวนการเก็บข้อมูล ตีความ บันทึก และใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ทำใน ภาระงานดีขึ้น ทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายลดลง มีการรับคำติชมจากลูกค้ามาปรับการดำเนินงานใน

องค์กร มีการบริการที่ดี สามารถนำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

11. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยการพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะและปัญญาในการนำไปใช้ในงานให้ดีที่สุด

12. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร

13. ความน่าเชื่อถือ (Trust) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ดีขององค์กรที่สะสมมายาวนาน จากอดีตถึงปัจจุบัน มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หรือระบบใดระบบหนึ่งที่จะทำงานได้ผลได้อย่างแน่นอนตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ เช่น ภาพลักษณ์องค์กร ที่เกิดมาจากกระบวนการทำงานของพนักงาน คุณภาพของการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้ทันสมัย ความปลอดภัย และการเก็บรักษาความลับของข้อมูลองค์กรและลูกค้า

14. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) หมายถึง งานที่ให้บริการจะเป็นกิจกรรมการให้บริการอย่างเป็นทางการ ลักษณะงานมีความซับซ้อน ต้องใช้ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านและเทคโนโลยี โดยผู้ว่าจ้างอาจใช้ผู้ให้บริการหลายราย โดยที่ผู้ว่าจ้างยังคงเข้าไปมีส่วนในการบริหารจัดการ เพื่อที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แต่ละรายมีการเชื่อมโยงกัน

15. มาตรฐานเออีโอ (Authorized Economic Operator: AEO) เป็นองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization: WCO) ได้ให้ความหมาย มาตรฐานเออีโอ หมายถึง เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อรับรองผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าตลอดโซ่อุปทาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ผู้ผลิต ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ตัวแทนออกของ ผู้ขนส่ง ผู้รวบรวมคนกลาง ผู้ประกอบการท่าเรือหรือท่าอากาศยาน ผู้ประกอบกิจการท่ารถ ผู้ประกอบการคลังสินค้า ตลอดจนผู้จัดจำหน่าย ให้มีการดำเนินงานตามมาตรฐานของ WCO ในเรื่องการรักษาความปลอดภัย

16. มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) หมายถึง มาตรฐาน Q - Mark เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งสินค้าให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และเพิ่มโอกาสทางองค์กร โดยมีข้อกำหนดที่ครอบคลุมการดำเนินการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก

17. รางวัลผู้ประกอบการที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ (Excellent Logistics Management Award: ELMA) มีเพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านการจัดการ โลจิสติกส์ และโซ่อุปทานขององค์กร ตลอดจนยกระดับภาพลักษณ์โลจิสติกส์ไทย ให้เป็นที่ยอมรับแพร่หลาย สามารถแข่งขันทั้งในประเทศและระดับสากล ได้อย่างยั่งยืน โดยกำหนดให้มีการออกแบบตราสัญลักษณ์ของรางวัลขึ้นในชื่อ ELMA เพื่อใช้เป็นเครื่องหมายรับรองมาตรฐานด้านโลจิสติกส์และใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ สามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการส่งมอบและบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

18. ไอเอสโอ (ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization) หมายถึง องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน เป็นองค์กรที่ออกมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ องค์กร และอุตสาหกรรม ส่วนมาตรฐานที่องค์กรนี้ออกมา ก็ใช้ชื่อนำหน้าว่า ISO เช่น ISO 9000 และ ISO 14000 ซึ่งก็เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม

19. คุณภาพตามมาตรฐานสากล (Quality According to International Standards) หมายถึง คุณภาพมาตรฐานสากลขององค์กรที่ช่วยทำการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของ องค์กร และเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากลที่เป็นข้อกำหนดระดับโลก (World-Class Specifications) เช่น มาตรฐานสากลไอเอสโอ มาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก มาตรฐานเออีไอ การได้รางวัลผู้ประกอบการที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ครอบคลุม การบริการลูกค้า และมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจถึงในการปฏิบัติการด้านการ จัดการคุณภาพขององค์กร คุณภาพความปลอดภัย และประสิทธิภาพการดำเนินการ ที่เป็นเครื่องมือ ที่ช่วยสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ

20. ส่วนมาตรฐานเออีไอ (AEO) กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรกรมศุลกากร. (ม.ป.ป.), (2563) คือ องค์กรหรือบริษัทที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า โดยได้รับการ รับรองจากกรมศุลกากรของแต่ละประเทศว่าได้ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานของ WCO หรือ มาตรฐานอื่นที่เทียบเท่าในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วง โซ่อุปทาน รวมถึงผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ ผู้ขนส่ง ผู้รวบรวมสินค้าทางท่าเรือ ท่า อากาศยาน ผู้ประกอบการกิจการท่ารถ เจ้าของโรงพักสินค้า ตัวแทนจำหน่ายสินค้า เป็นต้น หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้นำเข้า ผู้ส่งออกระดับมาตรฐานเออีไอ สำคัญสำคัญดังนี้ 1) ปฏิบัติตาม กฎหมายศุลกากร กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับศุลกากร ประกาศระเบียบที่กรมศุลกากรกำหนดหรือ ประกาศหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 2) ยื่นแบบสำรวจความปลอดภัยประจำปี 3) จัดเก็บและรักษาบัญชี เอกสาร หลักฐาน และข้อมูลไม่ว่าจะเป็นสื่อรูปแบบใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ นำเข้า การส่งออก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายศุลกากร สามารถตรวจสอบและค้นหาได้ง่าย 4) จัด

ให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย มีการประเมินความต้านการรักษาความปลอดภัยด้านต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการของตนเองตามแนวทางที่กำหนดในเอกสารคำแนะนำการรักษาความปลอดภัยประกอบการขอเป็นผู้ประกอบการมาตรฐานระดับเออีโอและอื่น ๆ สิทธิพิเศษ เช่น ได้รับการยกเว้นการตรวจ หากสินค้าต้องถูกตรวจทางภาพจะได้รับการอำนวยความสะดวกโดยได้รับการบริการช่องทางพิเศษที่กรมศุลกากรจัดไว้ให้ ยกเว้นการชั่งตัวอย่างสินค้าที่ส่งออก สิทธิด้านพิธีการศุลกากรส่งของกลับออกไป พิธีการสินค้าผ่านแดน พิธีการด้านการคืนอากร สิทธิด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สิทธิพิเศษด้านการคืนอากรตามมาตรา 29 การชดเชยอากร ด้านคลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร ด้านคดี การใช้ตราสัญลักษณ์ผู้ประกอบการระดับมาตรฐานเออีโอ และอื่น ๆ ตามประกาศแนบท้าย (ประกาศกรมศุลกากรที่ 120/2561)

21. สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า (2563) โดยการใช้เกณฑ์การประเมินที่ประยุกต์มาจากเกณฑ์สากลที่ได้รับการยอมรับใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไป ได้แก่ เกณฑ์รางวัลคุณภาพ Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) และเกณฑ์ Supply Chain Operation Reference (SCOR) Model บริษัทที่สมัครประกวดรางวัลสามารถนำแนวทางของเกณฑ์ประเมินไปปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน ช่วยให้บริษัทมีการพัฒนา ผู้ประกอบการที่เข้าประกวดรางวัล Export Logistics Model Award หรือ ELMA จะได้รับการตรวจประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขา โดยเมื่อสิ้นสุดการประเมินจะได้รับรายงานที่ระบุถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไป สิทธิในการใช้ตราสัญลักษณ์ ELMA ในการสื่อสารทางการตลาด รางวัล ELMA เป็นรางวัลที่แสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ซึ่งบริษัทที่ได้รับรางวัล ELMA จะสามารถใช้ตราสัญลักษณ์ในการสื่อสารทางการตลาด สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สิทธิพิเศษอื่น ๆ จากกรมฯ ผู้ที่ได้รับรางวัลจะได้รับส่วนลดค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าโลจิสติกส์และได้รับการประชาสัมพันธ์ ในสื่อต่าง ๆ ของกรมฯ

22. คู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) โดยสำนักการขนส่งสินค้า กรมการขนส่งทางบก สำนักการขนส่งสินค้า กรมการขนส่งทางบก (2556) ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกสำหรับการขนส่งไม่ประจำทาง และการขนส่งส่วนบุคคล มีข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านการปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก ซึ่งจะทำให้บริษัทได้มีมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งที่ชัดเจน ซึ่งมีการตรวจสอบประเมินผลโดยผ่านระบบการรับรองที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคม ลดต้นทุนในด้านการ

บริหารจัดการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการประกอบการขนส่ง เนื่องจากมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่เป็นทั้งทางด้านพนักงานยานพาหนะ การใช้เชื้อเพลิง และข้อมูลอุบัติเหตุ โดยมีการประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กำหนดให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยและจรรยาบรรณในการประกอบการขนส่ง ให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันและการเปิดเสรีด้านการขนส่ง และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างชาติได้โดยผู้ประกอบการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพฯ จะได้รับการเผยแพร่และส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรด้านการขนส่งในกลุ่มประเทศอาเซียนรวมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและเลือกใช้บริการได้ด้วยคามมั่นใจ

23. ดิสรัปชัน (disruption) ความหมาย ความกระจัดกระจาย, ความยุ่ง, ทำลาย (ความสามัคคี), ทำให้กระจัดกระจาย, ทำให้แตกกัน, ทำให้ยุ่ง (ที่มาความหมายจาก พจนานุกรมแปล อังกฤษ ไทย อ. สอ เสถบุตร)