

ความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบริษัท ขนส่ง จำกัด*

INFORMATION TECHNOLOGY COMPETITIVENESS OF
THE TRANSPORT COMPANY LIMITED

เบญจวรรณ เปี่ยมสุวรรณ

Benchawan Piemsuwan

พภัตสรณ์ วรภัทร์ธีระกุล

Paphatsorn Waraphatthirakul

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Bangkok Mass Transit Authority, Thailand

E-mail: benpiem@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคลากรกรมการขนส่งทางบก บุคลากรระดับสูงด้าน IT ของบริษัท ขนส่ง จำกัด และกลุ่มผู้ประกอบการร่วม รวมจำนวน 22 คน รวมทั้งศึกษาองค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยประเมินองค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน และศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคลากรระดับสูงของ บริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 10 คนโดยการเลือกแบบเจาะจง และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า 1) ความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย 1.1) พัฒนาวัฒนธรรมองค์การเป็นองค์การดิจิทัล 1.2) กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน 1.3) เปลี่ยนโครงสร้างองค์การเป็นองค์การพลวัต 1.4) ประยุกต์ใช้ IT กับระบบงานในองค์การ 1.5) การลงทุนนำ IT มาใช้ 1.6) การพัฒนาบุคลากร 1.7) การพัฒนาภาวะผู้นำองค์การดิจิทัล 2) ความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลักและ 27 องค์ประกอบย่อยและ 3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อการพัฒนา 3.1) ต้นสังกัดควรปรับนโยบายจากการควบคุมเป็นการสนับสนุน และให้อำนาจความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ 3.2) พัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ผ่านการฝึกอบรม การส่งบุคคลไปศึกษา ฝึกอบรม

* Received 19 April 2020; Revised 9 May 2020; Accepted 18 May 2020



ดูงาน การพัฒนาโดยกระบวนการปฏิบัติงาน การพัฒนาด้วยตนเอง การพัฒนาทีมงานหรือพัฒนาองค์การ และ 3.3) กำหนดกลยุทธ์ด้าน IT ให้เหมาะสม รวมทั้งการให้ความสำคัญในการนำกระบวนการจัดการ IT ไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความสามารถทางการแข่งขัน, เทคโนโลยีสารสนเทศ, บริษัท ขนส่ง จำกัด

Abstract

This is a qualitative research to study the competitiveness by using information technology of the Transport Company Limited by conducting in-depth interviews with personnel from the Department of Land Transport. The top IT personnel of the Transport Company Limited and the group of car operators are a total of 22 people. As well as studying the composition of the competitive ability by using information technology of the transportation company limited by evaluating the competitive capability by using the information technology of the transportation company limited with 10 experts and studying the problems, obstacles, and management approaches to develop the ability to compete. By in-depth interview with 10 high-level personnel of the Transport Company Limited. By specific selection and using content analysis, it was found that 1) the competitiveness by using information technology of The Transportation Company Limited, consisting of 1.1) developing the organizational culture to be a digital organization 1.2) determining policies and strategies that create competitive advantage 1.3) changing the organizational structure to Dynamic organization 1.4) Apply IT to the work system in the organization 1.5) Investment to apply IT 1.6) Human resource development 1.7) Develop the leadership of the digital organization 2) The competitiveness by using information technology of the Transport Company Limited, consisting of 7 main components and 27 sub-components and 3) problems, obstacles, and management guidelines for development 3.1) The agency should adjust the policy from control to support and independence in management. 3.2) Develop and enhance the personnel capability to have knowledge, skills and skills through training. Sending people to study, train, and see the development through operational process Self development Team development or organization development. and 3.3) Defining IT strategies focusing on the effective implementation of IT management processes.

Keywords: Competitive Advantage, Information Technology, Transport Company Limited



บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหลาย ๆ ด้านทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (Knowledge Society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - Based Economy) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยในการพัฒนาการผลิตมากกว่าการใช้เงินทุน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ “สารสนเทศ” นั้นถูกนำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว กว้างขวาง แต่ความมั่นคงของธุรกิจยังคงเป็นหัวใจหลัก การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) และธุรกิจต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ไว้ (หอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2562) ทั้งทางด้านนวัตกรรม (Innovation) ความเร็ว (Speed) คุณภาพ (Quality) และต้นทุน (Cost Effective) และจากนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ Thailand 4.0 ทุกธุรกิจจึงต้องเข้าใจและปรับตัวให้พร้อมที่จะเข้าสู่ยุค 4.0 (กรุงเทพฯ, 2562) ประเด็นที่น่าสนใจคือ การขนส่ง 4.0 หรือ Transportation 4.0 ต้องทำอย่างไรเพื่อความอยู่รอด ประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่งมวลชนทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ แต่ทางบกเป็นระบบที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด โดยเฉพาะบริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ทำหน้าที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด รวมทั้งให้เอกชนนำรถเข้าวิ่งในเส้นทางด้วยและการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัดด้านขีดความสามารถด้านคู่แข่ง, ความปลอดภัย พบว่ายังมีผู้โดยสารไม่พอใจในเรื่องมารยาทและการให้บริการของผู้ขับขี และความนุ่มนวลในการขับขี (สำนักข่าวอิศรา, 2562) ในอนาคตบริษัท ขนส่ง จำกัด จะต้องปฏิบัติตามนโยบาย 4.0 ทำให้ไม่ได้เป็นผู้รับสัมปทานการเดินรถเช่นแต่ก่อน ไม่มีรายได้จากค่าตอบแทนรถร่วม แต่จะเป็นเพียงผู้ประกอบการรายหนึ่งเท่านั้น จึงจำเป็นจะต้องปรับตัวและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้าสู่ยุค 4.0 และประสบผลสำเร็จในการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ขนส่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด
3. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด



วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานของรัฐและเอกชน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐ

1.1 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกที่มีส่วนในการดำเนินการด้านนโยบายและปฏิบัติการด้านสารสนเทศ จำนวน 2 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับสูงด้าน IT ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่รู้เรื่อง IT หรือผู้ที่ดูแล IT จำนวน 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. หน่วยงานเอกชน

2.1 สัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ รายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - Depth Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์ แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และจัดกลุ่มที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Document Analysis)

ระยะที่ 2 การพัฒนาองค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด

ร่างองค์ประกอบจากผลการวิเคราะห์ระยะที่ 1 และจากกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปประเด็นเป็นร่างองค์ประกอบ นำร่างองค์ประกอบนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาหรือเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำร่างองค์ประกอบฯ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นนักวิชาการ



ทั้ง 10 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสมพร้อมพิจารณาให้ข้อเสนอแนะระหว่างวันที่ 9 - 12 ธันวาคม 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นและปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบฯ จนเสร็จสมบูรณ์

ระยะที่ 3 การศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ

ผู้บริหารของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 5 คน และผู้อำนวยการสำนักของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 5 คน รวมจำนวน 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อสัมภาษณ์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด
2. สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ 1.1) ด้านข้อมูล (Data) ดังนี้ 1.1.1) ด้านเอกสาร ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากแหล่งต่างกัน 1.1.2) ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายคน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย 1.2) ด้านทฤษฎี ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีเป็นเครื่องตรวจสอบ 1.3) ด้านผู้วิจัย ใช้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนที่วิจัยเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลผลการวิจัยตรงกันหรือไม่
2. ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Document Analysis)

ผลการวิจัย

1. บริษัท ขนส่ง จำกัดมีหน้าที่ในการนำนโยบายมาปฏิบัติ โดยได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานราชการ เป็นประโยชน์กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บนพื้นฐานและเป็นไปตามนโยบายแห่งรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัท ขนส่ง จำกัดได้พัฒนาระบบการจัดการภายในที่มีการดำเนินงานตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0



และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่ IoT: Internet Of Things และพัฒนาตามแนวทาง ITS ซึ่งเป็นระบบการขนส่งและการจราจรอัจฉริยะ การนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1.1) การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล 1.2) การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน 1.3) การเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในลักษณะองค์กรพลวัตร 1.4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในองค์กร 1.5) การลงทุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน 1.6) การพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และทักษะหน้าที่ของตนจนส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และ 1.7) การพัฒนาภาวะผู้นำองค์กรดิจิทัล

2. องค์กรประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัทขนส่ง จำกัด มีความเหมาะสม ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลักและ 27 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Organization) มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ โดยต้องปรับกระบวนการคิด วิสัยทัศน์ ความเชื่อมั่น งบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล ปรับกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เชื่อมโยงกันเป็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งองค์กร ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและพัฒนากำลังคนให้มีทักษะแบบใหม่ (การปรับตัว (Adaptability) การรับรู้ที่รวดเร็วถึงการเปลี่ยนแปลง (Agility) และความยืดหยุ่นในการดำเนินการ (Flexibility) ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมให้องค์การยอมรับความเสี่ยง (Risk Taking) และต้องสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน ต้องระดมความรู้ ความสามารถ และความคิดเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 2 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ โดยการพัฒนาการบริหารงานในเชิงธุรกิจ (การพัฒนาธุรกิจหลัก การพัฒนาธุรกิจเสริม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ) การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่มีระบบการขนส่งทางบกที่มีคุณภาพและปลอดภัย (พัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีเดินรถ ที่ทำการเดินรถ รถโดยสาร และพนักงานด้านบริการให้ได้มาตรฐาน เน้นความสะอาด สบาย ตรงต่อเวลา ปลอดภัย ส่งเสริม กำกับดูแลการให้บริการและการเดินรถโดยสารให้ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับการบริหารตามแนวทาง ITS ซึ่งเป็นระบบการขนส่งและการจราจรอัจฉริยะ) พัฒนาบุคลากร และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพ (ส่งเสริม พัฒนาความรู้ความเข้าใจให้สามารถนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปลุกฝังวัฒนธรรมองค์กร และทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ที่ไม่สนับสนุนต่อการดำเนินงาน ให้มีความคล่องตัว และปรับปรุงระบบงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและบริหารกิจการตามหลักธรรมาภิบาล (ยึดหลักธรรมาภิบาล เสริมสร้างให้



มีจิตอาสาผ่านกิจกรรม CSR ส่งเสริมการดำเนินงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco - Efficiency))

องค์ประกอบที่ 3 การเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การในลักษณะองค์การพลวัตร เมืองประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ โดยการพัฒนาโครงสร้างองค์การแนวราบ ลดขั้นตอน ปรับการสั่งการและควบคุมเปลี่ยนเป็นการใช้ความไว้วางใจซึ่งกัน และเน้นการกระจายอำนาจ การพัฒนาโครงสร้างองค์การเฉพาะกิจ (การรวมตัวกันของผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้าน บุคลากร มาจากส่วนต่าง ๆ ของหลายองค์การมาทำงานร่วมกัน เพื่อทำงานแบบภารกิจชั่วคราวหรือ จัดทำโครงการให้สำเร็จ ไม่เน้นสายบังคับบัญชา เป็นโครงสร้างไม่ถาวร ขึ้นอยู่กับอายุโครงการ) การพัฒนาโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่น ทั้งรูปแบบ สถานที่ทำงาน เปิดโอกาสให้ มีทำงานได้จากทุกที่โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Work Force Mobility)

องค์ประกอบที่ 4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในองค์การ เมืองประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ โดยการติดตั้งกล้อง CCTV และติดตั้งระบบ GPS การจองตั๋วโดยสารด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ (E - Ticket) จนถึงการพิมพ์ตั๋ว การพัฒนาระบบลานจอดรถอัจฉริยะ (Smart Parking System) หรือการบริหารลานจอดรถผ่านโมบายแอปพลิเคชัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ ERP มาใช้จัดเก็บสารสนเทศและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล กันได้

องค์ประกอบที่ 5 การลงทุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เมืองประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ โดยการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ (การตรวจสอบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditing) ที่จะใช้) การบริหารระบบสารสนเทศ (รวบรวมข้อมูลได้ ครบถ้วน ถูกต้อง นำมาใช้วิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันได้) การลงทุนอุปกรณ์ที่ เกี่ยวข้อง (เครื่องคอมพิวเตอร์ servers ฐานข้อมูล เครือข่ายคอมพิวเตอร์ การดูแลบำรุงรักษา การเปลี่ยนถ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ) และความสามารถจัดการธุรกิจ (กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ความรู้ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง ได้)

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะในการทำงานจนทำให้องค์การมี ความได้เปรียบในการแข่งขัน เมืองประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ โดยการใช้สารสนเทศ (Information) (การแสวงหาและรวบรวม ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ กลั่นกรองข้อมูลให้เป็นสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สรุปประเด็นและจัดทำรายงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ) การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในฐานะผู้ใช้ (User) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital) (การเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital) ในปัจจุบัน และอนาคต รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ โปรแกรม และระบบเครือข่าย ต้องเรียนรู้ ความก้าวหน้าเกี่ยวกับอุปกรณ์และสื่อด้านดิจิทัล มีความสามารถในการประยุกต์ใช้งานอุปกรณ์



และสื่อด้านดิจิทัล การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และสื่อด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน

องค์ประกอบที่ 7 การพัฒนาภาวะผู้นำองค์การดิจิทัล มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ โดยต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการผสมผสานปัจจัย “3C” เข้าด้วยกัน (สภาพแวดล้อมการทำงาน (Climate) วัฒนธรรมองค์การ (Culture) และความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)) เป็นผู้นำที่สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ และรวมถึงการจ้างผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล หรือจ้างบริษัทที่ปรึกษาร่วมปฏิบัติงาน เป็นผู้นำที่กล้าที่จะพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ๆ มาแทนที่สินค้าหรือบริการเดิมที่เริ่มล้าสมัย เป็นผู้นำที่มีความสามารถในการพัฒนาทักษะของพนักงานให้ใช้หรือควบคุมระบบ Automation และพัฒนาองค์การไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ในอนาคต

3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนา พบว่า

3.1 หน่วยงานต้นสังกัดควรปรับนโยบายจากการควบคุมเป็นการสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างอิสระและมีความเท่าเทียมกัน โดยบริษัทขนส่ง จำกัดต้องปรับตัวในการแข่งขัน พร้อมทั้งหาแนวทางดำเนินธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การขยายระบบสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋วระบบคอมพิวเตอร์ไปยังส่วนภูมิภาค ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก การหารายได้เสริมจากธุรกิจหลัก ได้แก่ การโฆษณาขายรถโดยสาร จัดบริการรับ - ส่งพัสดุภัณฑ์ ฯลฯ รวมทั้งพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีและปลูกจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้นำผลงานควิซี ข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ได้รับรางวัลมาปฏิบัติเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2 การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยี ด้วยรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย และเหมาะสมตรงกับความต้องการ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมายของการพัฒนาที่ถูกต้องชัดเจน ตลอดจนกำหนดวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม เช่น การฝึกอบรม (Training) การสอนงาน (Coaching) การหมุนเวียนงาน การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นต้น

3.3 การกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทขนส่ง จำกัด โดยควรมุ่งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้า และทันสมัย เป็นองค์กรชั้นนำที่สามารถสร้างความไว้วางใจและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ



อภิปรายผล

1. ความสามารถทางการแข่งขัน ในเชิงธุรกิจเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นพลังขับเคลื่อน การขยายตัวทางเศรษฐกิจให้มีความต่อเนื่อง มีเสถียรภาพทั้งทางด้านราคาและบริการ การใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร การเข้าสู่ การขนส่ง 4.0 ทำให้บริษัท ขนส่ง จำกัต้องเผชิญกับการแข่งขันทั้งจากรถร่วมและสายการบินโลว์คอสต์ รวมทั้งบริการประเภทใหม่ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการ พัฒนาระบบงานเข้าสู่ “E - Government” ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้สอดคล้องกับแนวคิด ของ ดิน ปรัชญพฤทธิ ที่ว่าพฤติกรรมในบริบทขององค์การและสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลและส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2553) สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter, M. E. ที่ว่าการแข่งคือความสามารถที่จะผลิตหรือให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลิตผลเท่ากับหรือดีกว่าคู่แข่ง มิใช่ด้านต้นทุนเท่านั้น (Porter, M. E., 1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชน ทิพย์ทิพากร ที่พบว่า ความได้เปรียบทางการ แข่งขันขององค์การ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลดำเนินงานทางธุรกิจ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ ความสามารถในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ (สุชน ทิพย์ทิพากร, 2560)

1.1 การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Organization) การปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัลและพฤติกรรมการทำงานในองค์การมีผลกระทบโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบริษัทขนส่ง จำกัควรปรับและใช้ วัฒนธรรมองค์การมาประกอบการตัดสินใจตั้งแต่การรับ คัดสรร รักษาและพัฒนาบุคลากรให้ เป็นไปในทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การเพื่อการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยเฉพาะผู้นำต้อง ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมรับความเสี่ยง ทุ่มต่อการพัฒนาง วัฒนธรรมองค์การควรเป็น มากกว่านามธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ เกสรา ศักดิ์มณีวงศา ที่กล่าวถึงการเตรียมความ พร้อมให้กับองค์กรยุคดิจิทัลว่า องค์กรต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมให้สนับสนุนการสร้าง นวัตกรรม และกระบวนการทำงานแบบใหม่ในอนาคต พร้อมปรับตัว ว่องไวต่อการ เปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น และต้องยอมรับความเสี่ยง (เกสรา ศักดิ์มณีวงศา, 2561) และสอดคล้อง กับงานวิจัยของโกศล จิตวิรัตน์ ที่พบว่า การปรับตัวขององค์กรธุรกิจ ในศตวรรษที่ 21 ต้องปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีทดแทนแรงงานคน การสร้างนวัตกรรม ขับเคลื่อนทุกสิ่งเข้าสู่อินเทอร์เน็ต การพัฒนาตลาดออนไลน์ การให้บริการที่เกินความ คาดหมาย (โกศล จิตวิรัตน์, 2561)

1.2 การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัท ขนส่ง จำกั ควรบริหารจัดการให้มี “ความได้เปรียบสัมพัทธ์ (Comparative Advantage)” แทนการมุ่งเน้นความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งสอดคล้องกับ Porter, M. E. Porter’s Diamond Model (Porter, M. E., 1998)



และสอดคล้องกับแนวคิดของ Thompson, James D. ที่เห็นไว้ว่า ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเป็นผู้กำหนดทิศทางการทำงาน ให้สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม และนโยบายหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี (Thompson, J. D., 2010)

1.3 การเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในลักษณะเป็นองค์การพลวัต บริษัท ขนส่ง จำกัดต้องมีการจัดโครงสร้างแบบพลวัตที่สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ โดยที่พนักงานต้องเรียนรู้และสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องได้รอบด้านและมีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงานอยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพของแมคคินซี McKinsey 7S Framework (Peters, Thomas J. & Waterman, R. H., 2004) ที่เสนอว่าการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และลดความขัดแย้งได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ พัทธสิริ ชมพุดำ ที่ว่าการบริหารจัดการองค์การมีการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารต้องพร้อมรับกับความท้าทายต่าง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรพื้นฐานขององค์กร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ (พัธสิริ ชมพุดำ, 2552) สอดคล้องกับ Robbins, S. P., & Coulter, M. ที่เห็นว่าผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวและพร้อมปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และปรับวิถีชีวิตให้เป็นโอกาส เพื่อให้องค์การเติบโตได้ในทุกสถานการณ์ ทั้งการเปลี่ยนแปลงคน (People) โครงสร้าง (Structure) และเทคโนโลยี (Technology) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีทั้งภายในและภายนอก (Robbins, S. P. & Coulter, M., 2008) และยังสอดคล้องกับ Daft R. L. ที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น มีทั้งเทคโนโลยีหรือระบบ ผลผลิต โครงสร้าง และวัฒนธรรมหรือคน (Daft R. L., 2008) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรศักดิ์ ขาวเหลือง ที่วิจัยเรื่อง ปัจจัยความคล่องตัวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจพบว่า ความสามารถขององค์กร จะมีทั้งการจัดการและการปฏิบัติงานของบุคลากร โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ ความสามารถในด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรม และการจัดการความรู้ (สรศักดิ์ ขาวเหลือง, 2559)

1.4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในองค์การ บริษัท ขนส่ง จำกัดมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นนวัตกรรมที่จำเป็น แต่ต้องยอมรับว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาองค์การมีการทับซ้อนกัน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับตัวในองค์การเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาศิรา ราชเวียง ที่ทำการวิจัยเรื่อง อนาคตผู้ประกอบการในยุค 4.0 พบว่าธุรกิจส่วนใหญ่ใช้สื่อทางออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบาย ใช้อะไรก็ได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ มีต้นทุนต่ำเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ (อาศิรา ราชเวียง, 2560) สอดคล้องกับ สุรัตน์ ไชยชมภู ที่ได้เสนอว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรออกแบบให้สอดคล้องกับคุณลักษณะและการจัดระบบขององค์การ (สุรัตน์ ไชยชมภู, 2555) สอดคล้องกับ Thompson, James D. ที่เห็นว่า สิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานมี



ประสิทธิผลนั้น ต้องมีทั้งส่วนของสถาบัน (Institution) ส่วนของการจัดการ (Management) และ ส่วนของเทคนิคหรือเทคโนโลยี (Technology) ที่ทำงานประสานกัน (Thompson, J. D., 2010) สอดคล้องกับ สุรัตน์ ไชยชมภู ที่เสนอว่าระบบสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การต้องออกแบบให้สอดคล้องกับคุณลักษณะและการจัดระบบขององค์การมีข้อมูลในการตัดสินใจอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน รวมทั้งการบริหารจัดการที่ดี เพื่อนำระบบสารสนเทศไปใช้ (สุรัตน์ ไชยชมภู, 2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิไกร ไชยปัญญา ที่ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการปรับปรุงเส้นทางการจัดส่งสินค้า พบว่าระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ทำให้สามารถค้นหาเส้นทางที่เหมาะสมได้ ทำให้มีระยะทางส่งสินค้าที่สั้นลง และลดต้นทุน สินค้าจึงมีราคาถูกลง (วุฒิไกร ไชยปัญญา, 2560)

1.5 การลงทุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน บริษัท ขนส่ง จำกัดต้องวางยุทธศาสตร์ในการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยต้องดูว่าจะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจกับความคุ้มค่าการลงทุนทั้งในด้านการเตรียมบุคลากรและงบประมาณ ต้องแน่ใจได้ว่าเมื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ก็ต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เต็มประสิทธิภาพด้วย สอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ ที่กล่าวว่าพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การให้ประสบความสำเร็จ ต้องเตรียมทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณควบคู่กัน (พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, 2553) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่วิจัยเรื่อง การจัดทำแผนแม่บทการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมการขนส่งทางบกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2571 (ระยะที่ 1) ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization) นั้น ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และต้องสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ด้วย (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2561)

1.6 การพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้และทักษะหน้าที่ของตนจะส่งผลให้องค์การมีความได้เปรียบในการแข่งขัน การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นวิธีการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ยุคเศรษฐกิจองค์ความรู้ (Knowledge Economy) ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก พัฒนาองค์ความรู้ สร้างแรงจูงใจ และการรักษาคน ดังนั้นบริษัท ขนส่ง จำกัดจะต้องบริหารจัดการและพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่ดีที่สุด จะต้องส่งเสริมเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะ และนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การให้สูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่นำเสนอแนวทางการดำเนินการในการส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถทำได้หลายรูปแบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2562) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี บุญชอบ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง พบว่ามีแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยการฝึกอบรมพนักงานที่



เกี่ยวข้อง ในเรื่องของวิธีการทำงานให้รู้ถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกระบวนการ (สุปราณี บุญชอบ, 2559)

1.7 การพัฒนาภาวะผู้นำองค์การดิจิทัล การบริหารหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหาร มีภาวะผู้นำที่นำพาองค์การสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์สรณ์ วรภัทร์ธีระกุล ที่กล่าวว่า ผู้นำต้องกล้าและพร้อมเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และยังคงต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ งานบริหารจึงไม่แน่นอน เสี่ยงกับการเปลี่ยนแปลงและความหลากหลายของสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้นำจึงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (พงศ์สรณ์ วรภัทร์ธีระกุล, 2558) สอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ ที่กล่าวว่าถึงองค์การในยุคดิจิทัลต้องมีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน บุคลากรต้องมีความรู้ ความคิดเชิงนวัตกรรม ต้องมีผู้นำที่ปรับเปลี่ยนองค์การและบุคลากรให้ทำงานได้ดี พร้อมสร้างวัฒนธรรม แรงบันดาลใจ มีการตัดสินใจที่ รวดเร็ว ชัดเจน แม่นยำ (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ, 2560) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา สมใจ ที่ทำการวิจัยจนพบว่าแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหาร มีผลทำให้การบริหารงานขององค์การมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การด้วย (สุนันทา สมใจ, 2561)

2. องค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ขนส่ง จำกัดที่เหมาะสม ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลักและ 27 องค์ประกอบย่อย เนื่องจากผ่านการตรวจสอบโดยผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจด้านการจัดการและการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิศนา ขมมณี ที่กล่าวว่าแบบจำลอง (model) นั้นเป็นการย่อหรือเลียนแบบความสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง เพื่อช่วยในการจัดระบบความคิดในเรื่องนั้นให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและเป็นระเบียบ (ทิศนา ขมมณี, 2551) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์และคณะ ที่วิจัยพบว่าการประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒินั้นจะได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในระดับมากที่สุด (สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์, 2554)

3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนา

3.1 หน่วยงานต้นสังกัดควรปรับนโยบายจากการควบคุมเป็นการสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างอิสระและมีความเท่าเทียมกัน และขจัดความไม่เข้าใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรไท สันติประภพ ที่กล่าวว่าการแข่งขันทำให้เกิดการพัฒนา รัฐวิสาหกิจจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และรัฐต้องสนับสนุนอย่างแท้จริงเพื่อให้รัฐวิสาหกิจสามารถดำรงอยู่ได้ (วิรไท สันติประภพ, 2558)

3.2 การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ขาดแคลน รวมทั้งการปรับโครงสร้างด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบและบูรณาการ การพัฒนาคนทั้งปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่พบว่า



ประเทศไทยมีจำนวนคนทางด้านดิจิทัลต่ำมากเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านและไม่เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลภายในประเทศ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

3.3 การกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายให้เหมาะสมกับงบประมาณและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตภา วรรณงะแสง ที่ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่ง พบว่า กลยุทธ์การแข่งขันภาพรวมและรายด้าน รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจภาพรวมและด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในการพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับสูง (จิตภา วรรณงะแสง, 2561)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จของหลายกิจกรรมและมีความสำคัญมาก รวมทั้งสามารถเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความก้าวหน้าและการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรมาก บริษัทขนส่ง จำกัดในฐานะที่เป็นระบบย่อยภายในระบบสังคมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตในอนาคต องค์กรที่เริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาและสร้างสารสนเทศใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้มากขึ้น โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ลงทุนไปแล้ว และยังพบอีกว่าสารสนเทศและกระบวนการบริหารจัดการสารสนเทศเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์และเชิงสมรรถภาพขององค์กรที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการคือ 1) มนุษย์ (People) 2) กระบวนการ (Process) 3) เทคโนโลยี (Technology) 4) เนื้อหา (Content) ดังนั้นการจัดการสารสนเทศไม่ได้เกี่ยวข้องกับแค่เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวแต่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ สถาปัตยกรรม โครงสร้างของสารสนเทศ ข้อมูลหรือสารสนเทศ และคุณภาพของเนื้อหาด้วย ผลจากการศึกษามีข้อเสนอว่าองค์ประกอบความสามารถทางการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัทขนส่ง จำกัดที่พัฒนาขึ้นเมื่อนำใช้ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจโดยละเอียดในทุกประเด็นเนื้อหาเพื่อนำมาใช้ในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานต้นสังกัดควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องชัดเจน อีกทั้งต้องมีการวางแผนและกำหนดนโยบายสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน สอดคล้อง และครอบคลุมแผนขององค์กร ควบคู่ไปกับการจัดสรรงบประมาณ



และรวมทั้งจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่องานที่ต้องรับผิดชอบ และดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ การพัฒนาโปรแกรม รวมทั้งการดูแลซ่อมบำรุงรักษาระบบ ถ้ามีความจำเป็นควรจ้างหน่วยงานภายนอกมาเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นผู้พัฒนาโปรแกรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). คู่มือพัฒนามูลค่าเพิ่ม: การขยายธุรกิจ บนแนวคิดการสร้างมูลค่า. เรียกใช้เมื่อ 10 มีนาคม 2562 จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20161103115457.pdf link
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กรูไทย. (2562). กลยุทธ์ปรับตัวองค์กรเข้าสู่ยุค 4.0. เรียกใช้เมื่อ 10 มีนาคม 2562 จาก <https://sme.ktb.co.th/sme/productListAction.action?command=getDetail&cateMenu=KNOWLEDGE&catelId=42&itemId=165> link
- เกสร ศักดิ์มณีวงศ์. (2561). การเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โธมัส.
- โกศล จิตวิรัตน์. (2561). โมเดลการปรับตัวขององค์การธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการทำลายล้างของเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- จิตาภา ง่วนเฮงเส็ง. (2561). กลยุทธ์การพัฒนาการได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. ใน ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุขภูบัณฑิต. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2560). HR Champion ผู้นำในยุคดิจิทัล Economy. HR Society Magazine Thailand, 15(172),1-20.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2553). ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. ใน เอกสารประกอบการสอน. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทิตนา แคมมณี. (2551). รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พรินท์.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่ ICT system and modern management. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วิตต์กรู๊ป.
- พภัสสรณ์ วรภัทร์ธีระกุล. (2558). ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อผลสำเร็จในการพัฒนาองค์การสมัยใหม่: กรณีศึกษาสายงานปฏิบัติการนครหลวง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2(2),1-12.



- พัชสีรี ชมพุดำ. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล.
- วิโรธ สันติประภพ. (2558). รัฐวิสาหกิจกับการแข่งขัน (อย่างเท่าเทียม). เรียกใช้เมื่อ 12 มกราคม 2562 จาก <https://thaipublica.org/2015/01/veerathai-41/> link
- วุฒิไกร ไชยปัญญา. (2560). การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการปรับปรุงเส้นทางการจัดส่งสินค้า สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงงานน้ำแข็งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ใน รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2561). โครงการวิจัยเรื่องการจัดทำแผนแม่บทการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2571 (ระยะที่ 1). ใน รายงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรศักดิ์ ขาวเหลือง. (2559). ปัจจัยความคล่องตัวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจก่อสร้าง. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักข่าวอิศรา. (2562). เสียงสะท้อนผู้ใช้บริการกับสารพัดปัญหามาตรฐานรถโดยสารไทย. เรียกใช้เมื่อ 10 มีนาคม 2562 จาก https://www.isranews.org/thaireform-doc-politics /47988 -bus_47988.html link
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2562). การส่งเสริมนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. เรียกใช้เมื่อ 5 ตุลาคม 2562 จาก www.ops.moc.go.th > ewt_dl_link
- สุชน ทิพย์ทิพากร. (2560). ความสามารถในการจัดการความสลับซับซ้อนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันทา สมใจ. (2561). การบริหารสถานศึกษาด้วยภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุปราณี บุญชอบ. (2559). แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการขนส่งด้วยรถบรรทุกหัวลากของบริษัทอ่าวอุดมสหกิจ จำกัด. เรียกใช้เมื่อ 20 เมษายน 2562 จาก <http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster100.pdf>
- สุพรรณ อึ้งปัญสัตวงศ์. (2554). รูปแบบประเมินการจัดการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ด. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 1(1), 58-78.
- สุรัตน์ ไชยชมภู. (2555). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 7(1).1-14.



- หอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2562). การแข่งขันทางธุรกิจ. เรียกใช้เมื่อ 10 มีนาคม 2562 จาก <https://www.thaichamber.org/> link
- อาศิรา ราชเวียง. (2560). อนาคตผู้ประกอบการในยุค 4.0. ใน รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Daft R. L. (2008). New Era of Management. (2nd ed.). China: China Translation and Printing Services.
- Peters, Thomas J. & Waterman, R. H. (2004). In Search of Excellence. (2nd ed.). London: Profile Book.
- Porter, M. E. (1998). The Competitive Advantage of Nations. New York: Free. Press.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2008). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ แปลจากเรื่อง Management โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. (พิมพ์ครั้งที่ 8), กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- Thompson, J. D. (2010). Organization in Action: Social Science Bases of Administrative Theory. (7th ed.). New York: McGraw - Hill.