



วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์

Nakhabut Paritat Journal

ISSN 3027-7779 (Online)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567 Vol. 16 No. 2 May - August 2024

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ต.ท่าจิว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80280
Research and development institute Nakhon Si Thammarat Rajabhat University 1 Moo 4, Tha Ngio, Mueang, Nakhon Si Thammarat 80280

Received: March 7, 2022

Revised: August 26, 2024

Accepted: August 28, 2024

ผลกระทบของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงและบุพปัจจัย
ต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย

The Effects of Talent Management and Its Antecedents
on the Competitiveness of Thai Logistics Service Business Organizations

เฉลิมชัย แสงสุข*

ประยงค์ มีใจซื่อ

วิรัช สงวนวงศ์วาน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*ผู้ประสานงานหลัก(Corresponding Author) E-mail: Chalermchai.S@pm.premier.co.th

Chalermchai Saengsook*

Prayong Meechaichue

Wirat Sanguanwongwan

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของการฝึกอบรมและพัฒนาต่อการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง 2) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง 3) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูงและต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน 4) ศึกษาผลกระทบของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และผู้จัดการจำนวน 6 ท่าน ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากองค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยจำนวน 593 ราย วิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) การฝึกอบรมและพัฒนา มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง 2) การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง และต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน 4) การจัดการบุคลากรความสามารถสูง มีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน

คำสำคัญ: ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์; การจัดการบุคลากรความสามารถสูง; ขีดความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the effects of training and development on self-efficacy on the quality of work life and the talent management. 2) to study the effects of self-efficacy on the quality of work life and the talent management. 3) to study the effects of quality of work life and talent management on the competitiveness. 4) to study the effects of talent management on the competitiveness. This study used mixed methods with qualitative data through interviews and 593 questionnaires for quantitative data. Data were analyzed by Structural Equation Modeling (SEM) Program.

The results revealed that 1) Training and development had a positive effect on self-efficacy and quality of work life, did not effect to talent management. 2) Self-Efficacy support had a positive effect on quality of work life and talent management. 3) Quality of work life had a positive effect on talent management and competitiveness. 4) Talent Management had a positive effect on competitiveness.

Keywords: Logistics Service; Talent Management; Competitiveness

บทนำ

การประกอบธุรกิจยุคปัจจุบันเน้นการสร้างรายได้เปรียบด้านการแข่งขัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างผลกำไรจากการลงทุนให้เป็นที่ไปตามแผนธุรกิจในแต่ละปี การสร้างรายได้เปรียบจากการผลิตสินค้าหรือบริการ มีปัจจัยด้านคุณภาพสินค้า การสร้างคุณค่าและความแตกต่าง การส่งมอบสินค้าอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตามปัจจัยดังกล่าว ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์หรือผู้ให้บริการขนส่งจึงมีความสำคัญต่อการกระจายสินค้าและเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ประกอบการหรือผู้ผลิต ไปยังผู้บริโภค (Grant, Trautrim & Wong 2017;



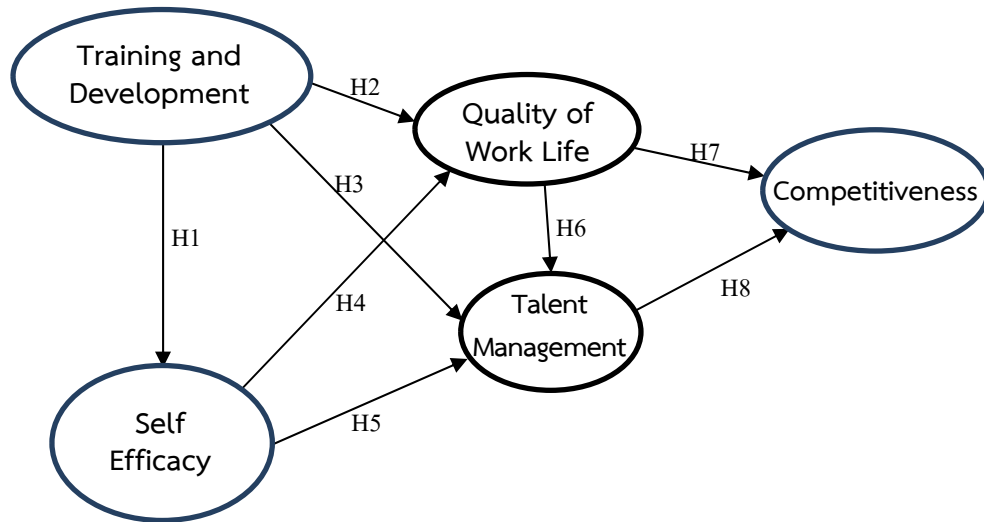
Novack, Gibson, Suzuki & Coyle, 2018) ภาครัฐบาลของประเทศไทยส่งเสริมการลงทุนด้านการผลิตของผู้ประกอบการทั้งในประเทศและต่างชาติเข้ามาลงทุน รวมทั้งให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อสนับสนุนให้กระบวนการผลิตสินค้าสามารถดำเนินไปได้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ให้บริการด้านขนส่งหรือองค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ จึงต้องมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาอัตรากำลังคน หรือยกระดับบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้มีมาตรฐานเป็นระดับสากล และมีมือแรงงานของบุคลากรในองค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ได้รับการอบรมและพัฒนาด้านทักษะ สมรรถนะ กระบวนการทางความคิด สามารถนำไปใช้วางแผนการปฏิบัติงานบริการกับลูกค้าให้แข่งขันกับองค์การให้บริการโลจิสติกส์รายอื่น และการแข่งขันระดับนานาชาติได้ ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์จะต้องรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงให้อยู่กับองค์การได้เพื่อเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวได้ (Garavan, McCarthy & Carbery, 2019)

การพัฒนาบุคลากรขององค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งโลจิสติกส์จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ (New S-Curve) แต่ความคืบหน้าด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้บริการโลจิสติกส์เองก็ยังประสบปัญหา ความต้องการสนับสนุนด้านพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรจากภาครัฐหรือแนวทางการนำแผนพัฒนามาประยุกต์ใช้พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับขั้นให้ดีกว่าเดิม อีกทั้งสภาพปัญหาขององค์การให้บริการโลจิสติกส์ไทย พบว่าบุคลากรในองค์การให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ยังขาดความรู้ ทักษะและความสามารถ เพื่อที่จะทำให้การแข่งขันขององค์การในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงกลุ่มบุคลากรความสามารถสูงก็ยังคงขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน และกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์การให้ดีขึ้นในยุควิถีใหม่ จากที่กล่าวมาปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ถือว่ายังไม่บรรลุตามตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติด้านการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโลจิสติกส์ นับเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะบุคลากรถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญในระบบห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ของธุรกิจประเภทนี้ ดังนั้น การที่จะให้องค์การบริการโลจิสติกส์ซึ่งมีจำนวนมากในประเทศไทยบรรลุเป้าหมายเรื่องนี้ได้ ต้องมีการวางแผนแก้ไขปัญหาการหมุนเวียนของบุคลากรระดับสูง และ องค์การยังขาดการรักษาบุคลากรความสามารถสูงไว้ได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่องค์การต้องคำนึงถึงในการดูแลและรักษาบุคลากร คือ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน การให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้เติบโตด้านอาชีพ (Hutahayan, 2019) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น องค์การให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยยังไม่ให้ความสำคัญกับการดูแลและรักษาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรความสามารถสูง จึงทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาประโยชน์ของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงและบุพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการฝึกอบรมและพัฒนาต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถในการแข่งขันต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง และต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน





ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 : การฝึกอบรมและพัฒนา มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง
- สมมติฐานที่ 2 : การฝึกอบรมและพัฒนา มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3 : การฝึกอบรมและพัฒนา มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง
- สมมติฐานที่ 4 : การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 5 : การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง
- สมมติฐานที่ 6 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง
- สมมติฐานที่ 7 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน
- สมมติฐานที่ 8 : การจัดการบุคลากรความสามารถสูง มีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed methods) ที่ใช้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตัวแปรเริ่มต้นการฝึกอบรมและพัฒนา ตัวแปรคั่นกลาง การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน การจัดการบุคลากรความสามารถสูง และตัวแปรเป้าหมายสุดท้าย ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานในองค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ที่ได้รับรางวัลผู้เป็นเลิศในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ 20 แห่ง สำหรับขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์ตัวแปรแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้จำนวน 27 ตัวแปร ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 540 ตัวอย่าง แต่ (Comrey & Lee,1992) ระบุว่ากำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง ใช้ไม่ได้ (poor) จำนวน 200 ตัวอย่าง อยู่ในระดับพอใช้ (fair) จำนวน 300 ตัวอย่าง จึงจะดี (good) 500 ตัวอย่าง ถือว่าดีมาก (very good) และ 1,000 ตัวอย่าง หรือมากกว่า ถือว่ายอดเยี่ยม (excellent) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 500 ตัวอย่าง



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานในองค์กรให้บริการโลจิสติกส์ที่ได้รับรางวัลผู้เป็นเลิศในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ 20 แห่ง โดยการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทฯ รวมถึง การส่งแบบสอบถามด้วย Google Drive ตอบผ่าน QR Code จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทั้ง 2 ส่วน มาสรุปข้อมูลที่เก็บได้จำนวน 593 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยระดับผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และผู้จัดการจำนวน 6 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และผู้จัดการในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จำนวน 5 ท่าน และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงมาตรวัดด้วยสถิติ (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าแต่ละตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปจากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบมาแก้ไขปรับปรุงและนำไปทดลอง (Try-out) จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถามและเป็นการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency model)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ด้วยตัวแปรแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลผ่านการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) พร้อมทั้งการสังเกต และนำผลที่ได้มาอภิปราย ผลสรุป และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล นำมาสู่บทสรุป (conclusion) ที่เกิดจากการนำข้อค้นพบมาเชื่อมโยงกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องผลกระทบของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงและบุปจัจัยต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย นำเสนอตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น ผลการวิจัยเชิงปริมาณ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.60 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 39.60 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.30 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 32.40 และเป็นพนักงานร้อยละ 71.80

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของตัวแปรแต่ละปัจจัย



ตารางที่ 1 แสดงเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นแต่ละปัจจัยในกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยรวม	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
การฝึกอบรมและพัฒนา	4.01	0.799	มาก
การรับรู้ความสามารถในตนเอง	3.98	0.823	มาก
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.97	0.793	มาก
การจัดการบุคลากรความสามารถสูง	3.99	0.791	มาก
ขีดความสามารถในการแข่งขัน	4.01	0.792	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยตัวแปรขีดความสามารถในการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมาคือการฝึกอบรมและพัฒนา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแบบ“ผลกระทบของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงและบุปปัจจัยต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย”โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

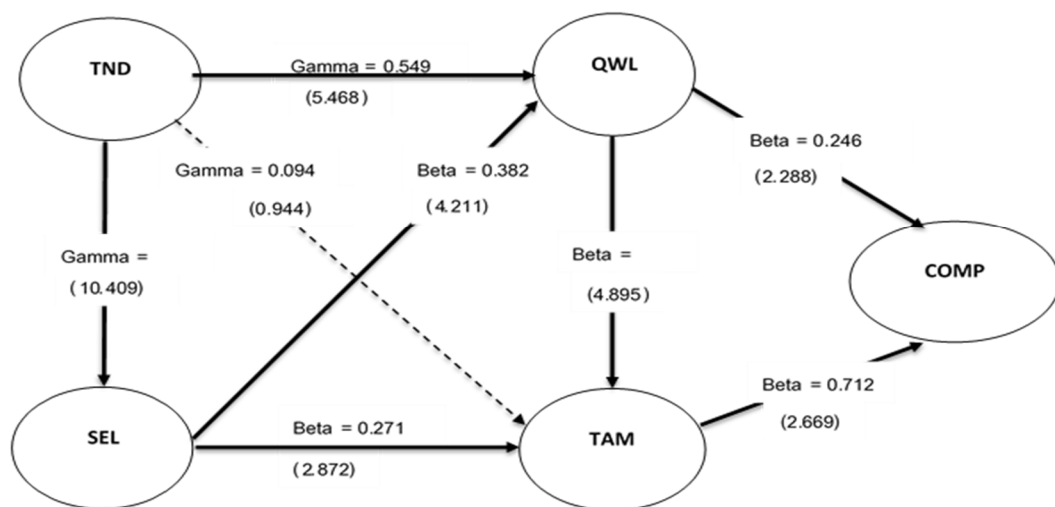
ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง(CFA)

ตารางที่ 2 องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง(CFA)

ตัวแปร	AVE	CR
การฝึกอบรมและพัฒนา	0.398	0.768
การรับรู้ความสามารถในตนเอง	0.367	0.815
คุณภาพชีวิตการทำงาน	0.367	0.733
การจัดการบุคลากรความสามารถสูง	0.379	0.784
ขีดความสามารถในการแข่งขัน	0.384	0.755

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้(Average Variance Extracted : AVE) และ ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง(Composite Reliability : CR) ทุกตัวในกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบตัวแบบตามกรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2: ผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

จากการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พบว่า ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมมาจากภาคสนาม โดยการพิจารณาผลค่าสถิติ Chi-Square = 364.96, df = 281, Chi-Square/df = 1.298 P-value = 0.00054, CFI = 0.998, GFI = 0.956, AGFI = 0.941, RMSEA = 0.0225

ผลสรุปจากปัจจัยในตัวแบบสมมติฐาน

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง และผลของเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปร ตามผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-3 อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 และ 5 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 และ 7 อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 3. และ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4. ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการฝึกอบรมและพัฒนาส่งผลกระทบต่อไปยังการรับรู้ความสามารถในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Gamma = 0.80 และมีค่า t-statistics = 10.409

2. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการฝึกอบรมและพัฒนาส่งผลกระทบต่อไปยังคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Gamma = 0.549 และมีค่า t-statistics = 5.468

3. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการฝึกอบรมและพัฒนาส่งผลกระทบต่อไปยังการจัดการบุคลากรความสามารถสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Gamma = 0.094 และมีค่า t-statistics = 0.944

4. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเองส่งผลกระทบต่อไปยังคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Beta = 0.382 และมีค่า t-statistics = 4.211

5. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเองส่งผลกระทบต่อไปยังการจัดการบุคลากรความสามารถสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Beta = 0.271 และมีค่า t-statistics = 2.872

6. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลกระทบต่อไปยังขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Beta = 0.246 และมีค่า t-statistics = 2.288

7. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลกระทบต่อไปยังการจัดการบุคลากรความสามารถสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Beta = 0.601 และมีค่า t-statistics = 4.895

8. เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรการจัดการบุคลากรความสามารถสูงส่งผลกระทบต่อไปยังขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น Beta = 0.712 และมีค่า t-statistics = 2.669



ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Path Coefficients	t-statistics	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 การฝึกอบรมและพัฒนาที่มีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตนเอง	0.800	10.409	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 การฝึกอบรมและพัฒนาที่มีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.549	5.468	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 การฝึกอบรมและพัฒนาที่มีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง	0.094	0.944	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในตนเองมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.382	4.211	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถในตนเองมีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง	0.271	2.872	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน	0.246	2.288	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูง	0.601	4.895	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 8 การจัดการบุคลากรความสามารถสูงมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน	0.712	2.669	สนับสนุน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรในองค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการ และ พนักงาน จำนวน 6 ท่าน ซึ่งทุกท่านถือเป็นผู้นำหลักองค์กร (key position) ที่มีส่วนในการวางนโยบาย เป้าหมายด้านการเติบโตขององค์กร และเป้าหมายด้านการพัฒนาบุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน ซึ่งประเด็นคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการบุคลากรความสามารถสูงในองค์กรธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยนั้นมี 1) ด้านการดูแลคุณภาพชีวิต การให้ค่าตอบแทนกับพนักงานที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในงาน มีสวัสดิการที่ดีเพียงพอ ให้สมดุลกับบุคลากรด้านส่วนตัวและงาน มีการสื่อสารที่ดีในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร 2) ด้านการจัดการบุคลากรความสามารถสูง รักษาพนักงานความสามารถสูง ยกระดับความสามารถ บุคลากรที่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร องค์กรมีการจัดการความรู้ที่ดี วางแผนการเติบโตในอาชีพให้บุคลากรและสืบทอดตำแหน่ง ทั้งหมดนี้คือปัจจัยที่สนับสนุนการจัดการบุคลากรความสามารถสูง ส่วนปัจจัยที่จะทำให้การจัดการบุคลากรความสามารถสูงที่มีผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรธุรกิจโลจิสติกส์ไทยนั้นมี 1) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ การดึงศักยภาพด้านความสามารถในตนเองออกมา การเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการทำงาน ทักษะด้านการทำงานหลากหลาย การส่งเสริมให้เป็นบุคลากรต้นแบบเพื่อการเติบโตในอาชีพ และผูกพันรักในองค์กร 2) องค์กรวางแผนเพื่อรักษาบุคลากรความสามารถสูงให้อยู่กับองค์กร ยกระดับความรู้ความสามารถให้สูงขึ้นพร้อมกับการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ระบบผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ มีแผนการสืบทอดตำแหน่งที่ดี 3) กลยุทธ์ระบบการจัดการด้านพัฒนาบุคลากรขององค์กร สอดคล้องกับนโยบายการจัดการบุคลากรความสามารถสูง การแต่งตั้งบุคลากรความสามารถสูงเป็นผู้ให้คำปรึกษากับผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมจนเกิดความชำนาญและนำมาใช้วางแผนงานขององค์กรได้

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 1 พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และตอบสนองตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะสามารถเชื่อมโยงสู่แผนพัฒนาพนักงานส่วนบุคคล การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้บุคลากรสามารถสั่งสมประสบการณ์ในตนเอง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Arhelo, 2017) และบุคลากรมีคุณภาพ ตามทักษะที่องค์กรปรารถนา ให้เป็นไปตาม ภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย (Overstreet, Skipper, Huscroft, Cherry & Cooper, 2019) กล่าวได้ว่า องค์กรจะรักษาผู้มีความสามารถสูงด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้ได้รับผลตอบแทนรายได้ที่ดีขึ้นพร้อมกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสนับสนุนให้เติบโตด้านสายอาชีพ สนับสนุนให้เป็นบุคลากรความสามารถสูงเป็นต้นแบบด้านการสอนงานกระบวนการด้านความคิดที่ดีขององค์กร (Lyons & Bandura, 2017) ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มาสนับสนุนจำนวน 3 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ไม่สนับสนุนในเชิงปริมาณ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มาสนับสนุนก็พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนา ขององค์กร แม้จะมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการติดตาม และประเมินผลการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ก็ย่อมทำให้ไม่สามารถส่งผลให้บุคลากรความสามารถสูงขึ้น แต่สามารถทำได้ด้วยการจัดทำแผนงานติดตามผลภายหลังฝึกอบรม และแผนงานพัฒนาต่อเนื่องด้านการเติบโตในสายอาชีพที่ดีก็ส่งผลให้เป็นบุคลากรความสามารถสูงได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า บุคลากรที่รับรู้ความสามารถในตนเอง จะใช้ความสามารถของตนเองที่มีการถ่ายทอดความรู้ ความตั้งใจในการทำงานให้กับผู้อื่น และทำให้บุคลากรคนอื่นเชื่อว่าการปฏิบัติงานในทุกกิจกรรมด้วยความตั้งใจจากวิชาความรู้ที่มีย่อมจะประสบความสำเร็จ และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นจากการปฏิบัติ งานอย่างแนบเนียน (Santos & Liguori, 2020) บุคลากรที่มีความสามารถในตนเองสูงยังสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรในองค์กรเติบโตตามเส้นทางการพัฒนาบุคลากรความสามารถสูง ตามที่องค์กรกำหนด ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Gbadamosi, Evans, Richardson & Chanthana, 2018) ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มาสนับสนุนจำนวน 2 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 4 และ สมมติฐานที่ 5

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นกระบวนการรักษาบุคลากรความสามารถสูงที่มีความตั้งใจจากการเรียนรู้ให้ได้รับคุณค่า และความพร้อมสำหรับการเติบโตในสายอาชีพไปกับองค์กรได้ (Arasanmi & Krishna, 2019) รวมถึงการสร้างการรับรู้ และเปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถได้มีโอกาสวางเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาองค์กร (Luna-Arocas, Valle & Lara, 2020) บุคลากรความสามารถสูงมีความเข้าใจในระบบงานขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรความสามารถสูงควบคู่กับการให้บุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดี ถือว่าเป็นการบูรณาการเครื่องมือจัดการบุคลากรความสามารถสูงจะมีส่วนช่วยในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ (Martin, 2019) ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มาสนับสนุนจำนวน 2 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 6 และ สมมติฐานที่ 7

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 พบว่า การพัฒนาบุคลากรและการยกระดับศักยภาพของบุคลากรความสามารถสูง เพื่อให้สมรรถนะกับทักษะของบุคลากรเหล่านั้นสูงขึ้นไปกว่าเดิม ย่อมส่งผลให้องค์กรเองเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักวงกว้างในกลุ่มธุรกิจมากขึ้น อีกทั้งบุคลากรที่เก่งมีความสามารถสูง จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการวางแผนงานขององค์กรเพื่อผลักดันยอดขายและการสร้างกำไร สร้างความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและภายนอกองค์กรได้ (Itam, Misra & Anjum, 2020 ; Eid, Zaabi, Alzahmi & Elsantil, 2019) ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 8 มาสนับสนุน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารขององค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านเทคนิคการทำงาน ด้านทัศนคติ เพื่อส่งเสริมกระบวนการทางความคิด การฝึกอบรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงานตามมาตรฐานของแรงงานที่อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศ การยกระดับทักษะของแรงงาน และรวมถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดไว้

2. บุคลากรที่รับรู้ความสามารถในตนเอง มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์จากการทำงาน ที่สั่งสมศักยภาพในตนเอง ต้องได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการพิจารณาให้เป็นบุคลากรตัวอย่างเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การด้านการพัฒนาตนเองนำกระบวนการพัฒนารายบุคคลมาสร้างเส้นทางการเรียนรู้ตามตำแหน่งงานให้ประสบความสำเร็จ และถือว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืนให้อยู่กับองค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ได้ในระยะยาว

3. องค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์มีระบบผลตอบแทนที่ดี การให้รางวัลในการทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การสร้างองค์การแห่งความสุข ย่อมส่งผลต่อบุคลากรมีแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขับเคลื่อนการให้บริการต่อลูกค้า ย่อมส่งผลให้บุคลากรความสามารถสูงวางแผนด้านการผลิตเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้เป็นตามการวิเคราะห์รายรับขององค์การได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงในธุรกิจ เป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการให้ผลกำไรเติบโตอย่างต่อเนื่อง

4. ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้ไปทำเป็นรูปแบบหรือการวางแผนงานช่วยให้องค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ใช้พัฒนาบุคลากร รักษาบุคลากร สร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และแนวทางสำหรับให้บุคลากรความสามารถสูงช่วยในการสร้างขีดความสามารถให้องค์การได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการจัดการบุคลากรความสามารถสูงต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทยเท่านั้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปผู้สนใจควรนำไปปรับใช้หรือศึกษาในหน่วยงานอื่น อุตสาหกรรมอื่นที่ใกล้เคียง ในบริบทที่แตกต่าง และช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบ ตรวจสอบผลหรือหาข้อค้นพบใหม่ ๆ ต่อไป

References

- Arasanmi, C. N., & Krishna, A. (2019). Employer branding: perceived organisational support and employee retention-the mediating role of organisational commitment. *Industrial and Commercial Training*, 51(3), 174-183.
- Arhelo, B. (2017). Capacity building for tourism and logistics : redefining the role of human resources. *Worldwide Hospitality and Tourism Thomas*, 9(1), 95-104.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associated.
- Eid, R., Zaabi, A., Alzahmi, R., & Elsantil, Y. (2019). Integrating internal branding antecedents, customer and job satisfaction in the public sector. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5), 1480-1503.



- Garavan, T., McCarthy, A., & Carbery, R. (2019) *Handbook of International Human Resource Development Context, Processes and People*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- Gbadamosi, G., Evans, C., Richardson, M., & Chanthana, Y. (2018). Understanding self-efficacy and the dynamics of part-time work and career aspiration. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 9(3), 468-484.
- Grant, D. B., Trautrim, A., & Wong, C. (2017). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management*. United Kingdom: Ashford Colour Press.
- Hutahayan, B. (2019). The mediating role of human capital and management accounting information system in the relationship between innovation strategy and internal process performance and the impact on corporate financial performance. *Benchmarking: An International Journal*, 27(4), 1299-1318.
- Itam, U., Misra, S., & Anjum, H. (2020). HRD indicators and branding practices: a viewpoint on the employer brand building process. *European Journal of Training and Development*, 44(6), 675-694.
- Luna-Arocas, R., Valle, I., & J.Lara, F. (2020). Employee Relations. *The International Journal*, 42(4), 863-881.
- Lyons, P. R., & Bandura, R. P. (2017). Apprehending mindsets in employee development. *Human Resource Management International Digest*, 25(3), 4-7.
- Martin, L. (2019). Leading Practices to Upskill HRBPs as Ambassadors for People Analytics. *Workforce Solutions Review*, 10(3), 24-27.
- Novack., Gibson., Suzuki., & Coyle. (2018). *Transportation A Global Supply Chain Perspective*. USA: Cengage South-Western.
- Overstreet, R. E., Skipper, J. B., Huscroft, J. R., Cherry, M. J., & Cooper, A. L., (2019). Multi-study analysis of learning culture, human capital and operational performance in supply chain management, The moderating role of workforce level. *Journal of Defense Analysis and Logistics*, 3(1), 41-59.
- Santos, S. C., & Liguori, E. W. (2020). Entrepreneurial self-efficacy and intentions Outcome expectations as mediator and subjective norms as moderator. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 26(3), 400-415.

ผู้เขียน

นายเฉลิมชัย แสงสุข

นักศึกษาปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุซงฎั้บัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เลขที่ 2086 ถนน รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

E-mail: joeylive555@gmail.com



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจชื่อ

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เลขที่ 2086 ถนน รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

E-mail: p.meechaisue@gmail.com

รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงศ์วาน

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เลขที่ 2086 ถนน รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

E-mail: wiratsang@gmail.com

