

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร ทรัพยากรภายในของกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้แยกประเด็นการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร ทรัพยากรภายในของกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยทรัพยากรภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การศึกษานี้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีรายชื่อจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วยผู้ประกอบการจำนวน 102 ราย โดยผู้ศึกษาได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 รายโดยใช้แบบสอบถาม และนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ทั้งนี้จะทำการสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการขนส่งชิ้นส่วนและสินค้าโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ

ชาย คิดเป็นร้อยละ 76.1 อายุระหว่าง 30 ปี – ไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.4 และมีตำแหน่งหน้าที่เจ้าของกิจการ/ ประธานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.7

2. ข้อมูลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาข้อมูลการดำเนินธุรกิจ พบว่า ธุรกิจขนส่งและ ลอจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการขนส่งชิ้นส่วนและสินค้าโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบบริษัทจำกัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 10 ล้านบาท – ไม่เกิน 20 ล้านบาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงานของกิจการปัจจุบันมากกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 โดยมีอายุเฉลี่ยของพนักงานในปัจจุบันระหว่างอายุ 25 ปี - 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.6 ผู้ประกอบการมีรถกระบะบรรทุก 4 ล้อมากที่สุดจำนวน 20 คัน รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 40 คัน รถกึ่งพ่วง จำนวน 104 คัน รถพ่วง จำนวน 80 คัน และรถสิบล้อ จำนวน 5 คัน ตามลำดับ และพบว่าผู้ประกอบการในธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการขนส่งชิ้นส่วนและสินค้าโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยเฉลี่ย จะมีรถกระบะบรรทุก 4 ล้อ จำนวน 5 คัน รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 10 คัน รถกึ่งพ่วง จำนวน 12 คัน รถพ่วง จำนวน 7 คันและอื่น ๆ นั่นคือ รถสิบล้อ จำนวน 3 คัน และพบว่ารถขนส่งส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.5 และส่วนใหญ่ไม่มีระบบควบคุมของรถขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 67.6

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรภายในของกิจการ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรภายในของกิจการ แบ่งเป็น ทรัพยากรที่จับต้องได้ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และความสามารถของกิจการ สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ด้านทรัพยากรที่จับต้องได้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรภายในกิจการด้านทรัพยากรที่จับต้องได้ ที่มีผลต่อการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน มากที่สุดคือ บุคลากร ทุนจดทะเบียน/เงินลงทุน ประเภทและจำนวนรถที่ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือและระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรภายในกิจการด้านทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ที่มีผลต่อการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน มากที่สุดคือ ด้านชื่อเสียงของกิจการ รองลงมาคือ เครือข่ายกิจการ ฐานข้อมูล และนวัตกรรม ตามลำดับ

ด้านความสามารถของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากร ภายในกิจการด้านความสามารถของกิจการที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านมาตรฐานการบริการ ด้าน การบริหารต้นทุนและด้านความรวดเร็วตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยทรัพยากรภายในกิจการแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทรัพยากร ภายในกิจการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับที่ 1 คือชื่อเสียงของบริษัท รองลงมาเป็นเรื่องความปลอดภัย บุคลากร ความสัมพันธ์กับลูกค้า ทุนจดทะเบียน/เงินลงทุน เป็น อันดับที่ 3, 4 และ 5 ตามลำดับ ส่วนอันดับรองสุดท้ายที่ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัย ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือนวัตกรรม และอันดับสุดท้าย คือ ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี

นอกจากนั้นพิจารณาเปรียบเทียบแบ่งเป็นทรัพยากรภายในกิจการ ได้แก่ทรัพยากรที่จับ ต้องได้ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และความสามารถของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจ มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอันดับที่ 1 ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และทรัพยากรที่จับต้องได้ เป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ

4. การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นในการสร้างความได้เปรียบในการ แข่งขันโดยมีระดับความคิดเห็นมากในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเร็วกว่า เป็นอันดับ แรก บริการที่ดีกว่าและราคาที่ถูกลงกว่า เป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาปัจจัยองค์กรกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

รูปแบบของกิจการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันไม่ แดกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-Test ในการทดสอบ พบว่ารูปแบบของกิจการแบบบริษัทจำกัด มีการ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่แตกต่างจากรูปแบบกิจการแบบห้างหุ้นส่วน โดยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีรูปแบบกิจการแบบบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนมีระดับความคิดเห็นมากด้วยกับ

การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเร็วกว่าคู่แข่ง เป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน ส่วนการบริการที่ดีกว่า พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนมีระดับความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ยมากกว่าแบบบริษัทจำกัด และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ราคาถูก พบว่า พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจแบบบริษัทมีระดับความคิดเห็นที่ค่าเฉลี่ยมากกว่า แบบห้างหุ้นส่วน

ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจหรือระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ต่างกัน พบว่า กิจการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี, 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นด้วยระดับมากกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยค่าบริการที่ดีกว่า เป็นอันดับแรก การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเร็วกว่า และการเสนอราคาที่ถูกกว่าตามลำดับ ส่วนผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี และ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นด้วยกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเร็วกว่าเป็นอันดับแรก การบริการที่ดีกว่า และการเสนอราคาที่ถูกกว่า ตามลำดับ

6. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรภายในกิจการ กับ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ทรัพยากรภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรที่จับต้องได้ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และความสามารถของกิจการมีความสัมพันธ์กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจบริการขนส่งสินค้าในทางบวก โดยเมื่อพิจารณาแยกการสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่เห็นด้วยกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยราคาที่ถูกลง ให้ ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ความสามารถของกิจการและ ทรัพยากรที่จับต้องได้ ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่เห็นด้วยกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการบริการที่ดีกว่า ให้ ความสำคัญกับความสามารถของกิจการ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้และ ทรัพยากรที่จับต้องได้ ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่เห็นด้วยกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเร็วกว่า ให้ความสำคัญกับความสามารถของกิจการ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้และ ทรัพยากรที่จับต้องได้ตามลำดับ

7. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

7.1. ความแตกต่างข้อมูลการดำเนินธุรกิจ ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

7.1.1. รูปแบบของกิจการหรือธุรกิจ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

7.1.2. ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจหรือระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน

7.2. ปัจจัยด้านทรัพยากรภายในของกิจการ มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

7.2.1. ปัจจัยด้านทรัพยากรภายในกิจการด้านทรัพยากรที่จับต้องได้มีความสัมพันธ์กับ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในทิศทางเดียวกัน ในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐาน

7.2.2. ปัจจัยด้านทรัพยากรภายในกิจการด้านทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในทิศทางเดียวกัน ในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐาน

7.2.3. ปัจจัยด้านทรัพยากรภายในกิจการด้านความสามารถมีผลต่อ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีในทิศทางเดียวกัน ในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร ทรัพยากรภายในของกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีสามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยองค์กรกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันพบว่ารูปแบบของกิจการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจบริการขนส่งสินค้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาก็ขัดแย้งกับการศึกษาของ Moen (1999) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของธุรกิจ กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและผลการประกอบการธุรกิจส่งออกพบว่าขนาดของกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรภายในกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลจากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรภายในองค์กร ซึ่ง ได้แก่ ทรัพยากรที่จับต้อง ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และความสามารถของกิจการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของกันซ์ อินทร โทเศศ (2550) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความแตกต่างทางด้านทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลต่อเนื่องทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ ในอุตสาหกรรม และสอดคล้องเช่นเดียวกันกับ Ann (2007) ที่พบว่า ความสามารถเพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนตลอดเวลาขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมทรัพยากรและความสามารถของกิจการเพื่อที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการแข่งขันในตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ประเมินทรัพยากรภายในของกิจการ ซึ่งพบว่า จุดแข็งของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา คือ การให้ความสำคัญกับความสามารถของกิจการ โดยได้ให้ความสำคัญในการสร้างชื่อเสียงของบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับลูกค้า และพบว่า จุดอ่อน คือ ขาดการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี รวมทั้งการมีนวัตกรรม โดยการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรภายในกิจการ

กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในเชิงบวก นั้นหมายความว่า ถ้ามีการบริหารจัดการทรัพยากรภายในให้ดี ย่อมส่งผลให้เกิดการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ดีได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว Grant (1991) ได้ศึกษาพบว่าทรัพยากรและความสามารถขององค์กรเป็นหลักในการพิจารณาในการสร้างกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นหลักเบื้องต้นในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร และเป็นที่มาเบื้องต้นของความสามารถในการสร้างกำไรของกิจการ หัวใจสำคัญของการสร้างกลยุทธ์ปัจจัยพื้นฐานทรัพยากรคือการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร ความสามารถ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสามารถในการทำกำไร โดยเฉพาะความเข้าใจในกลไกตลอดทั้งองค์กร ซึ่งทำให้อำนาจให้เกิดการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนตลอดเวลา

จากผลการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรภายในกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาแยกตามกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จะพบว่ากลยุทธ์การเสนอราคาที่ถูกกว่า ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ จะมีความสัมพันธ์มากกว่า ทรัพยากรที่จับต้องได้และความสามารถของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับ Belén-Villalonga (2004) ที่ได้กล่าวว่า การมีทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ที่มากกว่าส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนที่มากกว่า โดยเมื่อพิจารณารายย่อยของทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จะพบว่ากรณี นวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระดับมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับสภาพในปัจจุบันของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในอำเภอศรีราชาที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมต่ำ แต่ให้ความสำคัญกับการสร้างชื่อเสียงของกิจการมาเป็นอันดับแรก ซึ่งจะสอดคล้องกับ Hall (1992) ที่กล่าวว่า ชื่อเสียงของ บริษัท ถือเป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ที่ถูกจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัชฌานา เล็กสมบูรณ์ (2547) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทที่ให้บริการขนส่ง ดังนั้นในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกลยุทธ์การบริการที่ดีกว่าและการตอบสนองความต้องการที่เร็วกว่า ที่มีความสัมพันธ์มากกับการสร้างชื่อเสียงของกิจการ

กลยุทธ์การบริการที่ดีกว่าและการตอบสนองความต้องการที่เร็วกว่า จะพบว่าความสามารถของกิจการมีความสัมพันธ์ที่มากกว่า ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และทรัพยากรที่จับต้องได้ โดยจะพบว่า การมีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี การบริหารต้นทุน ความปลอดภัย การมี

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการสร้างความ
ได้เปรียบในการแข่งขันด้วยกลยุทธ์การบริการที่ดีกว่าและการตอบสนองความต้องการที่เร็วกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จตุพล จันทรัมย์ (2548) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการขนส่งกับบริษัทบริการขนส่งสินค้าเอกชนการให้ของที่ระลึก รางวัลกับ
ผู้ให้บริการ การสื่อสารข้อมูลที่ตรงกัน และการจัดพนักงานติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อส่งเสริม
ความเข้าใจอันดี จะช่วยให้บริษัทขนส่งสินค้าของเอกชนได้รับการยอมรับจากลูกค้า และทำให้
ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้านั้น ๆ และสอดคล้องกับวิชิต พึ่งสังวาลย์ (2549) ได้
ศึกษาอุปสงค์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการลอจิสติกส์ กรณีศึกษาของบริษัทต่าง ๆ
ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังพบว่าคุณลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ซึ่ง
ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการให้บริการ ที่
กำหนดล้วนมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs และคุณลักษณะการให้บริการทุก
คุณลักษณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ

จากการอภิปรายข้างต้น สรุปได้ว่า ทรัพยากรภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการสร้าง
ความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งทั้งทรัพยากรที่จับต้องได้ ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และ
ความสามารถของกิจการ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันใน
ธุรกิจขนส่งสินค้า ขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนั้น
ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงทรัพยากรภายในกิจการ ให้มีคุณค่า เพื่อสร้าง
จุดแข็งให้กับกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัมพ์ อินทรโกเศศ (2550) ที่กล่าวไว้ว่า ทฤษฎี
ทรัพยากรขององค์กร ได้ยกความแตกต่างทางด้านทรัพยากรให้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมี
ข้อได้เปรียบในการแข่งขันและส่งผลกระทบต่อเนื่องทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีกว่าคู่แข่งรายอื่น
ๆ ในอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จที่ความแตกต่างทางด้านทรัพยากรขององค์กรเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ
ที่จะทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน ผลจากการค้นคว้าทฤษฎีทรัพยากรของ
องค์กร และองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า องค์กรจำเป็นต้องมีความสามารถหลักที่จะ
ทำให้องค์กรสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่ายอดเยี่ยมจากการรับรู้ของลูกค้าได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นอกจากนี้องค์กรยังจำเป็นต้องลงทุน คิดค้น และพัฒนา
ความสามารถหลักของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อคงความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร ทรัพยากรภายในของกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในทิศทางเดียวกันในเชิงบวก นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ ควรใส่ใจและให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรภายในของกิจการ เพื่อสร้างจุดแข็งขององค์กรให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในองค์กรต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทรัพยากรที่จับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร ทุนจดทะเบียน/เงินลงทุน ประเภทและจำนวนรถที่ใช้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือและระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี โดยจะพบว่า ทรัพยากรที่จับต้องได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นั้นแสดงให้เห็นว่า ถ้ามีการบริหารจัดการ หรือการใช้ทรัพยากรที่จับต้องได้เป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้เกิดการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้เป็นอย่างดีเช่นกัน หากพิจารณาผลการศึกษาจากสภาพปัจจุบันผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอศรีราชา มีระดับความคิดเห็นกับทรัพยากรที่จับต้องได้รายย่อยต่าง ๆ และขอเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.1. ผู้ประกอบการบริการขนส่งสินค้า ที่ตั้งในเขตอำเภอศรีราชา ขาดการใช้หรือการจัดการงานด้วยระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าทรัพยากรที่จับต้องได้อื่น ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดอ่อนเมื่อเทียบกับบริษัทบริการขนส่งรายใหญ่ ซึ่งมีความทันสมัยของเทคโนโลยี ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่ากิจการระดับ SMEs ดังนั้น ผู้ประกอบการ SMEs ควรให้ความสำคัญกับการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานมากขึ้น ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ/บริการจากลูกค้า ไปจนถึงการส่งมอบงานแก่ลูกค้า แทนที่จากเดิมใช้ระบบการเขียนด้วยมือ สั่งงานด้วยการเขียนกระดาษ ปรับเปลี่ยนมานำระบบระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บบันทึก วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบการและควบคุมการใช้รถขนส่งแบบเรียลไทม์ เช่นการตรวจสอบรถขนส่งด้วยระบบ GPRS ซึ่งช่วยให้สามารถตรวจสอบบันทึกข้อมูลการใช้รถ ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งของรถในระยะเวลาต่าง ๆ เส้นทางรถเดินทาง เวลาที่เริ่มใช้งานและหยุดใช้รถ ความเร็วรถเดินทาง รวมไปถึงการจอดรถ เรียกได้ว่าสามารถรายงานทุกพฤติกรรมการใช้รถได้ ช่วยให้สามารถควบคุมปริมาณ

การใช้น้ำมันได้ตามมา เพื่อทำให้เกิดการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ราคาที่ถูกกว่า บริการที่ดีกว่า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีกว่า

1.2. ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงเงินลงทุนที่มีอยู่และวางแผนการลงทุนไว้ล่วงหน้า เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีระบบการบัญชีที่ดี

1.3. จัดเตรียมความพร้อมในอุปกรณ์ เครื่องมือในการขนส่ง ให้พอเพียง และเหมาะสมกับประเภทของสินค้าที่ทำการขนส่ง เช่น กรณีที่ขนส่งเครื่องจักร จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ยึดสินค้า เพื่อไม่ให้เคลื่อนไหว เป็นต้น

1.4. รถขนส่งซึ่งต้องมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของจำนวน และประเภทของรถ ที่ต้องเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงความความสามารถในการให้บริการ ได้ทันทั่วถึง เมื่อลูกค้าแจ้งคำสั่งให้บริการขนส่ง หากไม่เพียงพอ ก็จะทำให้เสียโอกาสในธุรกิจได้ อีกทั้งผู้ประกอบการควรทำแผนการตรวจสอบ หรือซ่อมบำรุงรถขนส่งอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการตรวจสอบและป้องกันล่วงหน้า ที่เรียกว่า Preventive Maintenance เพื่อจะทำให้สามารถมีรถพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าได้

1.5. พนักงานซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งต้องทำการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในจุดงานที่ทำ ต้องเป็นบุคคลที่มีระเบียบวินัย ในการทำงาน ค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นงานด้านบริการลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะ หรือมีความรู้พื้นฐาน และความสามารถด้านภาษา คอมพิวเตอร์ เพื่อประยุกต์ใช้ในงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการลูกค้า และที่สำคัญ ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ในหัวข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้ยึดปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง และมีสิ่งตอบแทนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

2. ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Resources) ซึ่งประกอบด้วย ด้านชื่อเสียงของกิจการ เครือข่ายกิจการ ฐานข้อมูล และนวัตกรรม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นหรือให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในกิจการด้านทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ด้านการสร้างชื่อเสียงของกิจการ มากที่สุดคือ รองลงมาคือ เครือข่ายกิจการ ฐานข้อมูล และนวัตกรรม ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีมีจุดอ่อนในเรื่องขาดนวัตกรรม ดังนั้นจึงนำเสนอ ข้อเสนอแนะดังนี้

2.1. ผู้ประกอบการจะนำเทคโนโลยีใหม่หรือเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการดำเนินงานหรือปรับปรุงงาน รวมถึงการบริการที่มีนวัตกรรม แพลตฟอร์ม หรือหลากหลาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ถ้าหากผู้ประกอบการสามารถสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมทั้งในรูปแบบที่เป็นสิ่งจับต้องได้ หรือนวัตกรรมบริการได้ เป็นต้นว่า โซลูชันการตรวจวัดปริมาณน้ำมันรถ ระบบตรวจวัดรอบเครื่องยนต์ ระบบวัดอุณหภูมิของรถ รวมทั้งโซลูชันการเชื่อมต่อระหว่างเครื่อง ระบุตัวกับอุปกรณ์สื่อสารประจำรถผ่านระบบ GPRS ได้ด้วย เพื่อความสะดวกในการชำระเงินแบบเรียลไทม์ เป็นต้น จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.2. ควรสร้างเครือข่ายทางธุรกิจทั้งในด้านเครือข่ายลูกค้า และเครือข่ายผู้ประกอบการในธุรกิจบริการขนส่ง เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองจากลูกค้า รวมทั้งสามารถที่จะรองรับกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

2.3. ควรมีระบบการจัดการกับข้อมูลที่ดี ทั้งข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลด้านการดำเนินงานต่าง ๆ (Operation Data) รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ รวมถึงปัญหาที่พบ และแนวทางในการแก้ไข เพื่อเป็นกรณีศึกษาหรือแนวทางปฏิบัติ เพื่อสร้างจุดแข็งให้กิจการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.4. ควรรักษาชื่อเสียงของกิจการเป็นอย่างดี และพยายามสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสทางการดำเนินธุรกิจ

3. ความสามารถของกิจการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบริหารต้นทุนและด้านความรวดเร็วพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นหรือให้ความสำคัญกับทรัพยากรภายในกิจการด้านความสามารถของกิจการ ด้านความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการบริหารต้นทุน และด้านความรวดเร็วตามลำดับ ซึ่งขอแสดงข้อเสนอแนะ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

3.1. ผู้ประกอบการควรพัฒนาความสามารถในการทำงานอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ขั้นตอน รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหากรณีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วด้วย ซึ่งในด้านความรวดเร็ว นั้น ก็เกิดขึ้นได้จากการที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีร่วมด้วย เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต หรือการนำเครื่องมือที่ช่วยให้มีการติดตามหรือประสานงานได้เร็วขึ้น และสามารถตรวจสอบสถานะได้เช่น GPS ระบบโทรศัพท์ กล้องดำ เป็นต้น

3.2. ผู้ประกอบการควรพิจารณาเรื่องการบริหารต้นทุน เนื่องจากในสภาวะปัจจุบัน และในอนาคตมีแนวโน้มราคาน้ำมันสูงขึ้น ซึ่งน้ำมันถือได้ว่าเป็นวัตถุดิบหลักในการขับเคลื่อนของ รถขนส่ง ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการคิดหาวิธีการในการลดต้นทุนได้เร็วกว่า หรือประหยัดกว่า นั่น หมายถึงกำไรที่จะตามมาที่มากขึ้น เช่น การติดตั้งNGV เพื่อลดต้นทุน เป็นต้น อีกทั้งลดกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกิดการสูญเปล่า

3.3. ควร มีระบบการวางแผนการทำงานที่ดีในการจัดการขนส่งสินค้า ภายใต้ระบบ การบริการที่มีมาตรฐานในทุก ๆ ขั้นตอน ด้วยการสร้างระบบการปฏิบัติงานในทุก ๆ ขั้นตอน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการควบคุมคุณภาพในเรื่อง การส่งมอบที่ถูกต้อง ถูกเวลา และ ถูกสถานที่

3.4. ต้องรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างดี โดยให้ลูกค้าประเมินความสามารถ ของกิจการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

3.5. ต้องพิจารณาด้านความปลอดภัย ให้ทั่วทั้งองค์กรและครอบคลุมไปถึงผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องอีกด้วย ปลอดภัยทั้งทรัพย์สิน หรือสินค้าและพนักงานรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยการ สร้างจิตสำนึกความปลอดภัยให้เกิดแก่พนักงาน รวมทั้งการนำระบบค่าตอบแทน (Intensive) เพื่อ เป็นขวัญและกำลังใจในการดูแลรักษาให้เกิดความปลอดภัย เช่น มีการตั้งเป้าหมายชั่วโมงการ ทำงานที่ปลอดภัย เมื่อบรรลุได้ก็มีของรางวัลให้ หรือมีค่าความปลอดภัยสำหรับพนักงานขับรถที่ เกิดอุบัติเหตุ ประจำปี เป็นต้น

ซึ่งหากผู้ประกอบการสามารถพัฒนา หรือสร้างความสามารถของกิจการที่ได้กล่าวมาไว้ มีมากกว่าคู่แข่งแล้ว จะทำให้เกิดการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ได้เหนือกว่าคู่แข่ง

4. การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

การเสนอราคาที่ถูกกว่า จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ มีความสัมพันธ์ มากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ดังนั้นผู้ประกอบการที่ต้องการใช้กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการ แข่งขันด้วยการเสนอราคาที่ถูกกว่าคู่แข่งควรพิจารณาสร้างจุดแข็งในด้านทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เช่น การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในงานบริการขนส่ง ส่วนการบริการที่ดีกว่าและการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้เร็วกว่านั้น จากการศึกษาพบว่า ความสามารถของกิจการมีความสัมพันธ์ มากกว่าทรัพยากรอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่ต้องการเลือกใช้กลยุทธ์การบริการที่ ดีกว่าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วกว่า ต้องให้ความสำคัญ และสร้างจุดแข็งใน ด้านความสามารถของกิจการให้มาก เช่น มีมาตรฐานในการบริการที่ดีในทุกขั้นตอน เป็นต้น

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ต้องทำการพิจารณาทรัพยากรภายใน กิจการของตน สิ่งใดที่เป็นจุดแข็ง ก็ต้องรักษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ยังพบว่าเป็นจุดอ่อน

ก็ต้องทำการวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้กลายเป็นจุดแข็งของกิจการ เพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร ทรัพยากรภายในของกิจการกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การทำศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า และทรัพยากรภายในของธุรกิจบริการขนส่งสินค้าในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในการพัฒนาทรัพยากรภายในกิจการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน
3. การศึกษาแนวทางในการสร้างรูปแบบการให้บริการขนส่งสินค้าแบบบูรณาการแก่

ลูกค้า