

การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยความสามารถทางการแข่งขัน  
ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์  
Path Analysis of Competitiveness Factors Affecting  
Logistics Service Providers Operations

สุพัชรี สุปรียกุล<sup>1</sup> ธีร์วรา บวชชัยภูมิ<sup>2</sup> ประจักษ์ พรหมงาม<sup>3\*</sup>

วิไลวรรณ อัสวตุมมานนท์<sup>4</sup> วณิชญดา วาจิรัมย์<sup>4</sup> และปิยะนุช สมฤทธิ์<sup>5</sup>

Supachree Supharyagul<sup>1\*</sup> Teewara Buchaiphum<sup>2</sup> Prachak Promngam<sup>3</sup>

Wilaiwan Asawatummanon<sup>4</sup> Wanichyada Wajirum<sup>4</sup> and Piyanoot Sumrith<sup>5</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรเทคโนโลยีมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

<sup>1</sup> Master of Technology Program, Faculty of Engineering and Technology,  
Siam Technology College

<sup>2</sup> หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

<sup>2</sup> Logistics Management Program, Faculty of Management Science, Bansomdetchaopraya  
Rajabhat University

<sup>3\*</sup> หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี  
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

<sup>3\*</sup> Logistics and Technology Management Program Faculty of Engineering and Technology,  
Siam Technology College

<sup>4</sup> นักวิชาการอิสระ

<sup>4</sup> Independent Researcher

<sup>5</sup> สมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย

<sup>5</sup> Thai Transportation and Logistics Associations

\*Corresponding author: prachakp@siamtechno.ac.th

Received 7 Aug 2021 Revised 25 Oct 2021 Accepted 15 Nov 2021

## บทคัดย่อ

การจัดการองค์ความรู้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการ และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่สามารถสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อลูกค้า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสามารถทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาประชากรผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการจับฉลากได้ขนาดตัวอย่าง 340 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการองค์ความรู้ นวัตกรรมองค์กร และการจัดการความเสี่ยงมีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อผลดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การจัดการองค์ความรู้ ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญในการนำองค์ความรู้มาแบ่งปัน และประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างทั่วถึงและแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาองค์กรโดยใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากร และองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขัน

**คำสำคัญ :** ความสามารถทางการแข่งขัน ผลดำเนินงาน ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

## Abstract

knowledge management It is a tool that helps drive management. and promote the creation of organizational innovations that can build competitiveness The organization should be aware and focus on improving quality, efficiency and responding to customer satisfaction. The purpose of this research was to study the competitive factors affecting logistics service providers in Bangkok, to study the population of medium and small logistics service providers in the Bangkok Metropolitan Region. Bangkok, Probability Sampling with 340 Sampling Methods. Data were collected using a 5-level estimation questionnaire. Data were analyzed using regression analysis. The results showed that Knowledge Management Factors corporate innovation and risk management had a direct influence on the results of operations at a statistically significant level of 0.05. The most influential factor was knowledge management. which the organization should be aware of how to share the body of knowledge and apply in the organization thoroughly and seek new knowledge continuously Including the development of the organization by using innovation or technology related to management. and personnel development and the organization to be a learning organization to create competitiveness.

**Keywords :** Competitiveness, Logistics Service Providers, Operations

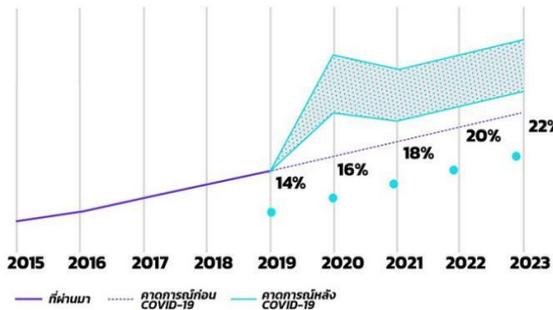
## บทนำ

การดำเนินการคมนาคมขนส่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันบนเวทีการค้าที่เป็น การเชื่อมโยงจากธุรกิจกระจายไปสู่ตลาดต่างๆ สำหรับภาคการคมนาคมขนส่งจะมีลักษณะพิเศษที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคต่างๆ ซึ่งผลกระทบ และความท้าทายที่ได้รับจากกระแสโลกาภิวัตน์ในด้านต่างๆ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงทางด้านอุตสาหกรรมต่างๆ (ประจักษ์ พรหมงาม, ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภรณ์ ธิลาศรีศิริ, 2560, น. 119) ทั้งนี้บทบาทและความสำคัญของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต่อการส่งมอบและเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านสถานที่และด้านเวลา ปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564) กล่าวถึงการประกาศภาวะฉุกเฉินภายใต้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อันนำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พบว่ามีการปรับเปลี่ยนไปใช้ e-Commerce มากขึ้น ส่งผลให้มูลค่า e-Commerce เติบโตขึ้น

แบบก้าวกระโดด และเชื่อมั่นว่าความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคจะยังคงอยู่ต่อไปหลังการแพร่ระบาด โดยอ้างอิงจากผลการสำรวจของ Tofugear พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วร้อยละ 45 ของผู้บริโภคทั่วเอเชียวางแผนที่จะเพิ่มการใช้จ่ายออนไลน์ในช่วง 12 เดือนข้างหน้า ยิ่งส่งผลให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยเฉพาะด้านการขนส่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง จากอัตราการเติบโตธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (e-Commerce)

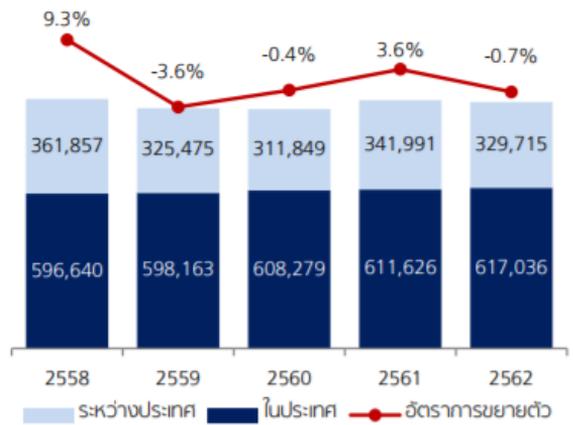
นอกจากนี้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, (2564, ออนไลน์) กล่าวถึงธุรกิจในระบบ e-Commerce ของไทยหลายแห่งมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น การปรับปรุงแบบบรรจุภัณฑ์ การเร่งใช้การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) และการขายผ่านช่องทางออนไลน์ (Social Media) การเร่งการนำเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่น่าสนใจมาใช้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้การทำงานร่วมมือกับ fulfillment partners เพื่อเพิ่มตัวเลือกการจัดส่ง e-Commerce และการสนับสนุนลูกค้ากลุ่มเปราะบางเพื่อรับมือกับ New Normal ที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อผู้ประกอบการดั้งเดิมที่ต้องเร่งปรับตัวโดยหันมาทำ e-Commerce เพื่อสอดคล้องรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรม

เปลี่ยนแปลงไปทำให้มูลค่า อีคอมเมิร์ซ (e-Commerce) เติบโตแบบก้าวกระโดดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สัดส่วนของมูลค่า e-Commerce เทียบกับการค้าปลีกในตลาดโลก จากการแพร่ระบาดของ COVID-19

ทั้งนี้ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563, น. 13) ภาพรวมการขนส่งสินค้า ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในปี 2562 มีปริมาณรวม 946,751 พันตัน ลดลงเล็กน้อยจาก 953,617 พันตันในปี 2561 มีอัตราการขยายตัวลดลงคิดเป็นร้อยละ 0.7 ของปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีอัตราการขยายตัวลดลงคิดเป็นร้อยละ 3.6 ขณะที่ปริมาณการขนส่งสินค้าในประเทศมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปริมาณการขนส่งสินค้าในภาพรวม (พันตัน)

สำหรับธุรกิจ SME ที่ได้รับผลกระทบจากการดิสร้บขึ้นของเทคโนโลยีส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขั้นพื้นฐาน ซึ่งส่วนใหญ่ให้บริการขนส่งสินค้าเพียงอย่างเดียวส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ เนื่องด้วยศักยภาพยังขาดการบูรณาการ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้แต่ละหน่วยงานภายในมีการปรับตัวด้วยเหตุดังกล่าวกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ในปัจจุบันจึงพยายามมุ่งเน้นประเด็นหลัก ๆ ที่สำคัญได้แก่ การลดต้นทุน (Cost Reduction) การลดการลงทุน (Capital Reduction) และปรับปรุงการให้บริการ (Service Improvement) กิจกรรมด้านการกระจายสินค้าและการขนส่งเป็นกิจกรรม

ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทั้งการลงทุนด้าน  
ทรัพยากร การบริหารทรัพยากร

จากที่กล่าวมาผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์โดยเฉพาะการขนส่งภายในประเทศไทยส่วนเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งส่งผลให้ความสามารถทางการแข่งขันในด้านต่างๆ มีอย่างจำกัด ดังนั้นการประยุกต์การจัดการองค์ความรู้ (สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร, 2562; นันท์รัตน์ เจริญกุล, 2553; Shakerian, H., Dehnavi, H. D., & Shateri, F., 2016) นวัตกรรมองค์กร และการจัดการความเสี่ยง ซึ่งปัจจุบันมีบทบาทและความสำคัญต่อผลดำเนินงานองค์กรเพื่อให้สามารถยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยความสามารถทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีผลต่อการดำเนินงานองค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2 นวัตกรรมองค์กรโดยรวมมีผลต่อการดำเนินงานองค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความเสี่ยงโดยรวมมีผลต่อการดำเนินงานองค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 4 การจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีผลต่อนวัตกรรมองค์กร

สมมติฐานที่ 5 การจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีผลต่อการจัดการความเสี่ยง

### การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการองค์ความรู้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จอีกหนึ่งปัจจัยที่หลายๆ องค์กรต่างให้ความสำคัญและมีบทบาทต่อองค์กร การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ถูกสร้าง หรือ กำหนดขึ้น เพื่อรวบรวมความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับการถ่ายทอด และการบูรณาการความรู้ สติปัญญา ประสบการณ์ ตลอดจนความนึกคิด โดยนำความรู้มาบริหารจัดการให้เป็นระบบ จนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะ ทักษะ และประสบการณ์การทำงาน โดยนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ จำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ให้เกิดการต่อยอดนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ (นันท์รัตน์ เจริญกุล, 2553, น. 15; Shakerian, H., Dehnavi, H. D., & Shateri, F., 2016, p.

176) ทั้งนี้สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการ การเกษตร (2562) การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถเข้าถึงและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ทั้งนี้กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้างอยู่รูปแบบใดและอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการกำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสาร ให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการแบ่งปัน สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก จัดทำระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ในไปใช้เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นวัตกรรม

นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการสร้าง การเติบโตอย่างยั่งยืน และสามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่าง ต่อเนื่องการจะทำให้บรรลุเป้าหมายด้าน นวัตกรรม องค์กรต้องวางแผนเพื่อกำหนดการจัดการด้านนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ปัญญา เลิศไกร และคณะ (2562, น. 3745) ศึกษาการจัดการ

นวัตกรรมการพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งที  
องค์กรและสมาชิกต้องให้ความสำคัญ  
เพราะยุคสังคมที่มีการสื่อสารสะดวก  
รวดเร็วเป็นสิ่งที่มีทุกคนมีทางเลือกใน  
การใช้บริการมาก องค์กรจะต้องเป็น  
องค์กรสมรรถนะสูง ที่นำเสนอสิ่งที  
เหมาะสมให้ผู้รับบริการการนำนวัตกรรม  
เข้ามามีส่วนในการดำเนินงานและจัดการ  
นวัตกรรมนั้นอย่างเหมาะสมจะเป็นปัจจัย  
ที่ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง การจัดการ  
นวัตกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง  
ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร  
ที่สามารถสร้างผลผลิตผลงานคุณภาพ  
ออกมาอย่างต่อเนื่องและมั่นคง

#### การบริหารความเสี่ยง

ผู้บริหารขององค์กร เจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนในองค์กร ควร  
จะต้องเข้าใจในพื้นฐานของแนวความคิด  
ของการบริหารความเสี่ยงทีทุกคนใน  
องค์กรต้องทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้  
การบริหารความเสี่ยงบรรลุวัตถุประสงค์  
วิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์กร นิยามของ  
ความเสี่ยงมีความหมายในหลากหลาย  
แง่มุม เช่น โอกาสทีเกิดขึ้นแล้วธุรกิจ  
จะเกิดความเสียหาย ความเป็นไปไดทีจะ  
เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ ความไม่  
แน่นอนของเหตุการณ์ทีจะเกิดขึ้น การ  
คลาดเคลื่อนของการคาดการณ์ ความไม่  
แน่นอนของเหตุการณ์ ซึ่งไม่สามารถคาด

เดาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยง  
นั้นๆ จะมีแนวโน้มทีเกิดขึ้นไม่มากทีน้อย  
ความเสี่ยง คือ การวัดความสามารถทีจะ  
ดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบ  
ความสำเร็จภายใต้การตัดสินใจ  
งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัด  
ด้านเทคนิคทีเผชิญอยู่ การจัดการความ  
เสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง คือ การ  
จัดการความเสี่ยง ทั้งในกระบวนการใน  
การระบุ วิเคราะห์ ประเมิน ดูแล  
ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยง  
ทีสัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่ และ  
กระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถ  
ลดความเสียหายจากความเสี่ยงทีเกิดขึ้น  
อันเนื่องมาจากภัยทีองค์กรต้องเผชิญ ทั้งนี้  
การบริหารความเสี่ยง ยังหมายถึง กลวิธี  
ทีเป็นเหตุเป็นผลทีนำมาใช้ในการบ่งชี้  
วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และ  
สื่อสารความเสี่ยงทีเกี่ยวข้องกับกิจกรรม  
หน่วยงานฝ่ายงาน หรือกระบวนการ  
ดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดความ  
สูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน  
น้อยทีสุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมาก  
ทีสุด (เผชิญ อุบนันท์, 2561)

#### ผลดำเนินงานองค์กร

Kaplan, Robert S., & David P.  
Norton. (1992) คิดค้นแนวคิดเกี่ยวกับ  
Balance Scorecard ซึ่เป็นแนวคิด  
เกี่ยวกับระบบการจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์

แบบสมมูล โดยเป็นการพิจารณาตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ 1) การเงิน (Financial Perspective) เป็นการวัดผลประกอบการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น ซึ่งพิจารณาจากการลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพการผลิต และการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น 2) มุมมองของลูกค้า (Customer Perspective) เป็นการพิจารณาจากการเป็นผู้นำด้านสินค้าและบริการ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งความสัมพันธ์กับลูกค้า 3) กระบวนการบริหารภายในองค์กร (Internal Business Process Perspective) เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 4) การเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective) ซึ่งเป็นการพิจารณาจากการเรียนรู้และเติบโตขององค์กรในด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทักษะความสามารถทัศนคติของพนักงาน รวมถึงระบบข้อมูลสารสนเทศ แรงจูงใจการทำงาน ของพนักงาน (เอกรัตน์ เอกศาสตร์ และคณะ, 2562, น. 26)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร 2,269 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2563) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 340 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ลักษณะประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.50 (Silpcharu, 2017, pp. 95 - 96) รวมทั้งหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีประมาณค่า Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1984, p. 161) กับตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างงานวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.75 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นใช้ในการเก็บข้อมูลได้ (Silpcharu, 2017, pp. 95-96; Tirakanan, 2007, p. 165)

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้โดยส่งใช้แบบสอบถามออนไลน์ในกูเกิลฟอร์ม (Google form) โดยใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน ติดตามและ

ประสานงานนี้วัดวันเวลาเพื่อส่งและรับแบบ  
สอบ จนครบตามจำนวน 340 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการการ  
วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การ  
ถดถอย (Regression Analysis)

### ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัย  
ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการ  
โลจิสติกส์ผู้ประกอบการขนส่งในเขต  
กรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการความรู้  
นวัตกรรมองค์ และการจัดการความเสี่ยง  
มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานองค์กรเป็นไปใน  
ทิศทางเดียวกันโดยทิศทางเชิงบวก  
รายละเอียดตามภาพที่ 3 นอกจากนี้ผล  
การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 การจัดการองค์  
ความรู้โดยรวมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน  
องค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ( $P < 0.05$ ) โดย  
มีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกและให้ค่า  
สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) =  
0.299 ซึ่งถ้าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์  
ประยุกต์ใช้การจัดการองค์ความรู้มากขึ้น  
จะส่งผลให้ผลดำเนินงานเพิ่มขึ้นตามด้วย  
ฉะนั้นการจัดการองค์ความรู้โดยรวม  
มีอิทธิพลทางตรงต่อการดำเนินงานองค์กร  
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จึงยอมรับสมมติฐาน  
ที่ 1

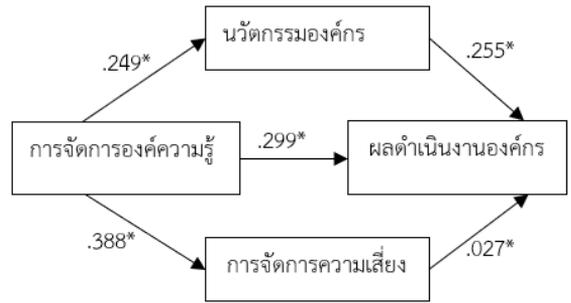
สมมติฐานที่ 2 นวัตกรรมองค์กร  
โดยรวมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานองค์กร  
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ระดับนัยสำคัญทาง  
สถิติ 0.05 ( $P < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์  
เป็นบวกและให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง  
(Path Coefficient) = 0.255 ซึ่งถ้าหากผู้ให้  
บริการด้านโลจิสติกส์มีนวัตกรรมองค์กร  
มากขึ้นจะส่งผลให้ผลดำเนินงานเพิ่มขึ้น  
ตามด้วย ฉะนั้นนวัตกรรมองค์กรโดยรวม  
มีอิทธิพลทางตรงต่อการดำเนินงานองค์กร  
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงยอมรับสมมติฐาน  
ที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความ  
เสี่ยงโดยรวมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน  
องค์กรผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ( $P < 0.05$ ) โดย  
มีความสัมพันธ์เป็นบวกและให้ค่าสัมประ  
สิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.027  
ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์  
สามารถจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั้งใน  
ปัจจุบันและอนาคตให้อยู่ในเกณฑ์  
ที่สามารถยอมรับได้มากขึ้นจะส่งผลให้ผล  
ดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้นตาม  
ด้วย ฉะนั้นการจัดการความเสี่ยงโดยรวม  
มีอิทธิพลทางตรงต่อการดำเนินงานองค์กร  
ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จึงยอมรับ  
สมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 การจัดการองค์  
ความรู้โดยรวมมีอิทธิพลต่อนวัตกรรม

องค์กร ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ( $P < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกและให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.249 ซึ่งหากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สามารถจัดการองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นแนวโน้มนวัตกรรมองค์กรจะมากขึ้นตาม สรุปได้ว่าการจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมองค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 การจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีอิทธิพลต่อการจัดการความเสี่ยงระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ( $P < 0.05$ ) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกและให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.388 ซึ่งหากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์สามารถบริหารจัดการองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทที่เกิดขึ้นแนวโน้มการบริหารจัดการความเสี่ยงก็สามารถจัดการได้อย่างเหมาะสมมาก และสามารถควบคุมได้ดีขึ้นตาม สรุปได้ว่าการจัดการองค์ความรู้โดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการความเสี่ยง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ซึ่งรายละเอียดตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เส้นทางอิทธิพลปัจจัยความสามารถทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์

### อภิปรายผล

จากการศึกษาวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยความสามารถทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานองค์กรขนส่งสินค้ามากที่สุด คือ การจัดการองค์ความรู้ รองลงมา นวัตกรรมองค์กร และการจัดการความเสี่ยง โดยความสามารถการแข่งขันทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์และอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งทั้งนี้ องค์ความรู้ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กรในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัย Yamchutikirdmanee, P., and Vichit, U. O. (2021, p. 160) ศึกษากรอบแนวคิดอิทธิพลของการจัดการองค์ความรู้ต่อการ

สร้างนวัตกรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงาน ซึ่งการจัดการความรู้และการจัดการคุณภาพโดยรวมมีบทบาทสำคัญต่อความก้าวหน้าของการบริหารร่วมสมัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความผูกพันต่องาน นวัตกรรมในที่ทำงานการจัดการองค์ความรู้ ความพึงพอใจในงานโดยได้รับการยอมรับว่าเป็นตัวกระตุ้นที่สามารถปรับใช้นวัตกรรมโดยการสร้างจัดเก็บถ่ายโอนและการประยุกต์ใช้ความรู้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมในทางบวก นอกจากนี้ Peerapan, P., and Jadesadalug, V. (2021) กล่าวถึงการจัดการความเสี่ยงขององค์กรเป็นกระบวนการสำคัญในการจัดการการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงรวมทั้งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และช่วยในการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความตระหนักและให้ความสำคัญกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงขององค์กร

นอกจากประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรการกระจายสินค้า และการขนส่ง ควรคำนึงถึงการตั้งเป้าหมายของการพัฒนาการกำหนดตัวชี้วัด การใช้ประโยชน์จากเทียวกลับ การสนับสนุนให้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ดีกว่า รวมทั้งการพัฒนา

คุณภาพมาตรฐานบรรจุภัณฑ์ เพื่อให้เกิดการลดต้นทุน ลดการลงทุน และการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสามารถทางการแข่งขัน และยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตทั้งด้านเทคโนโลยี ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา นอกจากนี้การพิจารณาศึกษาตัวแปรที่มีความครอบคลุมในแต่ละบริบทที่เกิดขึ้นกับภาวะปัจจุบันส่งผลให้องค์กรสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์เพื่อที่จะนำแนวทางการปฏิบัติเข้ามาปรับปรุงใช้ภายในองค์กร อีกทั้งควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับต้นทุนการดำเนินงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และวิจัยในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มย่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเชิงลึกมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

(2563). **ข้อมูลและประเภทธุรกิจ**

**ในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อวันที่ 6

ตุลาคม 2564, จาก

<https://datawarehouse.dbd.go.th>

[/searchJuristicInfo](https://datawarehouse.dbd.go.th/searchJuristicInfo).

นันทรัตน์ เจริญกุล. (2553). การจัดการ

ความรู้. **วารสารศึกษาศาสตร์,**

**21(1), 12-26.**

ประจักษ์ พรหมงาม, ศักดิ์ กองสุวรรณ

และ เชษฐภรณ์ ลีลาศรีศิริ. (2560).

แนวทางพัฒนาลดความล่าช้าใน

การขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผ

กรณีศึกษา บริษัท มีนาทราน

สปอร์ต จำกัด. **วารสารชุมชนวิจัย,**

**10(3), 117 – 127.**

ปัญญา เลิศไกร, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์,

ลัญจกร นิลกาญจน์ และกฤตพร

แช่แ่ง สายจันทร์. (2562). การ

จัดการนวัตกรรมการพัฒนางค์กร.

**วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์,**

**6(8), 3745 – 3757.**

เผชิญ อุปนันท์. (2561). **การบริหารความ**

**เสี่ยงองค์กร**. สืบค้นเมื่อวันที่ 6

มกราคม 2564, จาก

[https://med.mahidol.ac.th/risk\\_](https://med.mahidol.ac.th/risk_)

[mgt/th/article/03202017-1523](https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติ. (2563). **รายงาน**

**โลจิสติกส์ประเทศไทยประจำปี**

**2562**. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม

2564 จาก [https://www.nesdc](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10791)

[go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=10](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10791)

[791](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10791)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์. (2564).

**e-Commerce ไทยยุคหลัง**

**COVID-19**. สืบค้น เมื่อวันที่ 25

ตุลาคม 2564 จาก

[https://www.eta.or.th/th/Us](https://www.eta.or.th/th/UsefulResource/Knowledge-Sharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx)

[efulResource/Knowledge-](https://www.eta.or.th/th/UsefulResource/Knowledge-Sharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx)

[Sharing/Perspective-on-](https://www.eta.or.th/th/UsefulResource/Knowledge-Sharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx)

[Future-of-e-Commerce.aspx](https://www.eta.or.th/th/UsefulResource/Knowledge-Sharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx)

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร.

(2562). **การจัดการความรู้**. สืบค้น

เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2564, จาก

[https://researchex.mju.ac.th/k](https://researchex.mju.ac.th/km/index.php/blogkm/kmman/6-kmanagement)

[m/index.php/blogkm/kmman](https://researchex.mju.ac.th/km/index.php/blogkm/kmman/6-kmanagement)

[/6-kmanagement](https://researchex.mju.ac.th/km/index.php/blogkm/kmman/6-kmanagement)

เอกรัตน์ เอกศาสตร์, สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร

และ สมเกียรติ ทานอก. (2562).

กลยุทธ์การจัดการโซ่อุปทานเพื่อ

สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

และเพิ่มผลการดำเนินงานของ

ธุรกิจขนาดย่อมประเภทธุรกิจ

ผ้าไหมทอมือในพื้นที่ของกลุ่ม

- จังหวัดนครชัยบุรี นทร์ .  
วารสารวิชาการ บริหารธุรกิจ  
สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน  
แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์  
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ  
สยามบรมราชกุมารี, 8(2),  
22 – 46.
- Kaplan, Robert S., and David P.  
Norton. (1992). The Balanced  
Scorecard Measures that Drive  
Performance. **Harvard  
Business Review** 70(1), 71–79.
- Peerapan, P., & Jadesadalug, V.  
(2021). Conceptual framework  
of antecedents and  
consequences of Enterprise  
risk management capabilities.  
**Journal of Humanities and  
Social Sciences Thonburi  
University**, 15(3), 143-152.
- Silpcharu, T. (2017). **Statistical Data  
Analysis and Research by  
SPSS and AMOS**. (17<sup>th</sup> ed.).  
Bangkok: Business R&D Ordinary  
Partnership.
- Shakerian, H., Dehnavi, H. D., & Shateri,  
F. (2016). A framework for the  
implementation of knowledge  
management in supply chain  
management. **Procedia Social  
and Behavioral Sciences**,  
230, 176-183.
- Tirakanan, S. (2007). **Research  
Methodology in Science:  
Guideline on Practice**.  
Bangkok: Chulalongkorn  
University.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An  
introductory statistic**. (2<sup>nd</sup>  
ed.). New York  
Harper & Row. Yamchutikirdmanee,  
P., & Vichit, U. O. (2021). A  
Framework of the Influence of  
Knowledge Management  
towards Creating the  
Innovation in Workplace and  
Job Satisfaction among the  
Staff in Private University in  
Bangkok. **Journal of  
Humanities and Social  
Sciences, Thonburi  
University**, 15(3), 153-164.