

แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการ ให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ ในประเทศไทย*

MODEL FACTORS CAUSAL AFFECTING SUCCESS OF SERVICE BUSINESS OIL TRANSPORTATION AND LOGISTICS

กาญจนา อินทสร¹, สุชาติ ปรัชทายานนท์², บุรพร กำบุญ³ และ ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล⁴

Kanjana Intasorn¹, Suchart Prakhayanon², Buraporn Kumboon³ and Thiplawan Kaewnil⁴

¹⁻⁴มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴ Bangkok Thonburi University, Thailand

Corresponding Author's Email: Kanjana@gmail.com

วันที่รับบทความ : 25 มีนาคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 31 มีนาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 1 เมษายน 2568

Received 25 March 2025; Revised 31 March 2025; Accepted 1 April 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 2. วิเคราะห์สมการโครงสร้างความสำเร็จและ 3. พัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของแฮร์ และคณะซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร จำนวน 400 กิจการ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 10 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยโปรแกรมลิสเรล

Citation:



* กาญจนา อินทสร, สุชาติ ปรัชทายานนท์, บุรพร กำบุญ และ ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล. (2568). แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ ในประเทศไทย.

วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3(2), 365-382.

Kanjana Intasorn, Suchart Prakhayanon, Buraporn Kumboon and Thiplawan Kaewnil. (2025). Model Factors Causal Affecting Success Of Service Business Oil Transportation And Logistics.

Modern Academic Development and Promotion Journal, 3(2), 365-382.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

ผลการวิจัยพบว่า

1. นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวมของความสำเร็จของธุรกิจ การให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดล

2. ผลการวิเคราะห์ที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) มีค่าทดสอบ คือ Chi-square = 28.731, df = 28, P = 0.465, CMIN/df = 1.096, GFI = 0.929, CFI = 0.999, AGFI = 0.775, NFI = 0.984, RMR = 0.005 และ RMSEA = 0.016 และแบบจำลอง มุ่งเน้นความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ กันเมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของการปรับโมเดล

3. การพัฒนาแบบจำลองนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงาน และ ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงาน ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ 4 องค์ประกอบ คือ นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถในการให้บริการโล จิสติกส์ และความสำเร็จของธุรกิจให้บริการรถบรรทุกสินค้าและโลจิสติกส์

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, โลจิสติกส์, ธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมัน

Abstract

The objectives of this research were 1. to study the causal factors affect success, 2. analyze structural equation success, and 3. development of model causal factors affecting success of logistics service business in Thailand. The sample size determined according to Hare's criteria and the group, which sample group consisted of 400 business operators and executives, purposive sampling method, numbering 10 people, including executives managers and supervisor. The tool collect data questionnaire. Statistics research percentage, mean, standard deviation and analysis structural equation models using the LISREL program.

The results of the research found that

1. Supply chain innovation, logistics service provider operations, and logistics service capability have direct, indirect, and combined influences on the success of oil truck and logistics service businesses in Thailand. The model fit index

2. The analysis results are consistent with the empirical data (Model Fit) with the test values of Chi-square = 28.731, df = 28, P = 0.465, CMIN/df = 1.096, GFI = 0.929, CFI = 0.999, AGFI = 0.775, NFI = 0.984, RMR = 0.005, and RMSEA = 0.016. The model focuses on the success of oil truck and logistics service businesses and is related when considering the relationship between the variables of model adjustment.

3. The development of the supply chain innovation model for logistics service operations and capability consists of supply chain innovation, logistics service provider operations, logistics service capability, and 4 components: supply chain innovation, logistics service provider operations, logistics service capability. and the success of the trucking and logistics service business

Keywords: Success, Logistics, Oil Truck Service Business

บทนำ

การบริการโลจิสติกส์ในด้านการขนส่งมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างมาก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ถนนเปรียบเสมือนปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของคนไทย ระบบโลจิสติกส์ส่วนพึ่งพาการขนส่งทางถนนเป็นหลัก คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 80 ของการขนส่ง สามารถเชื่อมโยงการขนส่งทั้งทางรถไฟ ทางเรือ ทางอากาศทำให้การขนส่งเกิดความสมบูรณ์ มีระบบโครงข่ายที่เชื่อมโยงครอบคลุมทั่วถึงทุกที่และรับส่งสินค้าได้จากประตูถึงประตู (Door to Door) ภาพรวมต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศ ในปี พ.ศ. 2566 คิดเป็นร้อยละ 14 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ประกอบด้วยต้นทุนค่าขนส่งสินค้าน้อยละ 7.5 ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังร้อยละ 5.2 และต้นทุนการบริหารจัดการร้อยละ 1.3 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ผู้ประกอบการขนส่งทางรถบรรทุกของไทยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยขนาดเล็ก บริหารงานเป็นลักษณะครอบครัว เป็นการรับเหมาช่วงงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานน้อยเนื่องด้วยมีการลงทุนสูง ในขณะที่ผู้ประกอบการส่งออกรายใหญ่จะมีบริษัทขนส่งในเครือ นอกจากนี้จุดแข็งของผู้ประกอบการขนส่งทางรถบรรทุกของไทยคือ มีประสบการณ์การประกอบธุรกิจในพื้นที่มานาน จึงมีความเชี่ยวชาญด้านเส้นทางและมีเครือข่ายพันธมิตรในการประกอบธุรกิจ มีสายสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่ค้ากับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่างๆ ในประเทศ รวมทั้งมีความรู้ความชำนาญด้านกฎระเบียบและพิธีการด้านการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, 2556)

แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 จัดทำขึ้นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) และได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) แห่งสหประชาชาติ รวมถึงแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความต่อเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2561 - 2565) ตามกรอบแนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระยะ 20 ปี ซึ่งได้ปรับเปลี่ยนชื่อแผนจาก “แผนยุทธศาสตร์” เป็น “แผนปฏิบัติการ” ตามแนวทางของคู่มือการจัดทำแผนระดับที่ 3 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

จากการศึกษาสถานการณ์ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย พบว่า ได้รับการสนับสนุนจากการลงทุนของภาครัฐบาล ส่งผลให้จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีแนวโน้มการเติบโตต่อเนื่อง ในระยะเวลา 5 ปี เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 24.30 โดยในปี 2565 มีการจดทะเบียนนิติบุคคล 21,603 กิจการ จากในปี 2561 มีจำนวน 17,385 กิจการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565: 12 - 13) และเมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อมูล พบว่า ร้อยละ 95.70 เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565: 12 - 13) พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เป็นกลุ่มธุรกิจให้บริการขนาดเล็ก เน้นดำเนินกิจการขนส่งและกระจายสินค้าเฉพาะพื้นที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในขอบเขตการให้บริการที่จำกัด ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของไทยอยู่ในระดับต่ำจากการสูญเสียอำนาจการต่อรอง ธนิต โสรรัตน์ (2560) เสนอว่า ควรเสริมสร้างศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มขีด

ความสามารถผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยให้สามารถแข่งขันได้และปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ โดย 1. สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมและ Digital Platform ในการให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ตลอดกระบวนการ อาทิ พัฒนาการให้บริการผ่าน Platform Online 2. สนับสนุนการพัฒนาและยกระดับการให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์สำหรับสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ อาทิ การขนส่งยาและเวชภัณฑ์ การขนส่งสินค้าอันตราย 3. สนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจไปสู่แนวคิดเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) ที่มุ่งเน้นให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันและลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ 4. สนับสนุนการเข้าถึงฐานข้อมูล อาทิ ข้อมูลสำหรับการพัฒนาบุคลากร ข้อมูลด้านเทคโนโลยี และข้อมูลด้านกฎระเบียบ โดยเฉพาะผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายย่อย เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการได้ต่อไป และ 5. สนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การใช้น้ำมันพลาสม่าที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าในการขนส่งสินค้า (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้เหนือคู่แข่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์สมการโครงสร้างความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมโซ่อุปทาน

นวัตกรรมโซ่อุปทานต่อการดำเนินงาน ซึ่งข้อมูลสมมติฐานที่เสนอว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannathat, Decharin & Somboon Savatdee (2015) ผู้บริหารต้องมีการนำนวัตกรรมองค์กร มาปรับใช้กับองค์กร และมีข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานให้องค์กรดีขึ้น Wang, Voss, Zhiato & Wang, Z. (2015) สรุปว่า การนำนวัตกรรมบริการมาปรับใช้ในองค์กรต้องมีการบริการที่มีความแตกต่าง คนก็จะทำให้การดำเนินงานด้านนวัตกรรมของธุรกิจดีขึ้น ซึ่ง Cavaco (2016) ให้มีการตรวจสอบความพร้อมของบริษัท (Monitoring Readiness Approach) เพื่อการประเมินความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนและระบบการดำเนินการที่เหมาะสมกับการใช้งานของบริษัท โดยการวิเคราะห์ SWOT ที่เป็นเทคนิคทางการตลาดเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันและการลดการล้มละลายของบริษัท Li, B & Li, Y (2017) เสนอให้มีการนำนวัตกรรมโซ่อุปทานมาปรับใช้โดยการผสานเชื่อมกับข้อมูลด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้จัดการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมีการควบคุมคุณภาพได้ทั้งหมด ได้มีการปรับปรุงอย่างไม่หยุดนิ่ง แต่ต้องมีการประเมินเรื่องความเสี่ยงในโซ่อุปทาน เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลองค์กร ข้อมูลลูกค้าส่งผลทำให้การดำเนินงานดีขึ้น Daugherty, Chen & Ferrin (2011) สรุปว่า ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการโลจิสติกส์ ต้องสร้างความสัมพันธ์ในการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี และการจัดให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่สามารถเผชิญต่อการแข่งขันที่รุนแรงของตลาดในปัจจุบันได้ และต้องมีการสร้างความแตกต่างด้านนวัตกรรมบริการจึงจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น Simon & Honore Petnji Yaya (2014) พบว่า การบูรณาการของระบบการจัดการ และการมีแนวคิดรวมกันการจัดการนวัตกรรมบริการ และความพึงพอใจ ของลูกค้า สิ่งสำคัญ คือ การรวมระบบการจัดการที่ส่งผลโดยตรงกับนวัตกรรมบริการและการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ในปัจจุบันหลายองค์กรต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านลูกค้า คู่แข่ง ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้สามารถนำความรู้ต่าง ๆ ที่ค้นพบมาปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางประการที่สำคัญที่ผู้วิจัยได้ค้นพบองค์ความรู้ของการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดของนักวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

นวพล ประสมทอง (2562) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ และผลกระทบกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย พบว่า ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมีความสัมพันธ์และทดสอบข้อมูลลักษณะผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ คือ ด้านนวัตกรรม การดำเนินงาน ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า และด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน ตามลำดับ

Gohil, D., & Thakker, S. V. (2021) ศึกษาเรื่องแบบบูรณาการเทคโนโลยีบล็อกเชน ในการแก้ปัญหาความท้าทายของโซ่อุปทาน พบว่า การบูรณาการบล็อกเชนและการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นความท้าทายของการดำเนินงานในองค์กรและการจัดการโซ่อุปทานมีความเชื่อมต่อกับเครือข่ายกัน ด้วยข้อมูลโดยใช้ทุกสิ่งทุกอย่างที่เชื่อมต่อและแบ่งปันข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet of Things) และปัญญาประดิษฐ์ มีการผสมผสานให้เห็นการดำเนินงานผ่านบล็อกเชน และเทคโนโลยีต่าง ๆ ในโซ่อุปทาน เช่น ข้อมูลความเชื่อมโยงในองค์กร ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลสภาพแวดล้อมและอื่น ๆ มีความท้าทายด้านการจัดการโซ่อุปทานซึ่งได้มีการจัดหมวดหมู่ของระบบการทำงานและการแก้ปัญหาผ่านการบูรณาการของระบบบล็อกเชนและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มความยืดหยุ่นและทำให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานในโซ่อุปทานขององค์กรให้มองเห็นได้อย่างชัดเจนมีประสิทธิภาพและการดำเนินงานองค์กรด้านการจัดการโซ่อุปทานได้ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์

Mandal, & Korasiga (2016) สนใจศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความสามารถที่มีต่อการบูรณาการด้านโลจิสติกส์ นำไปสู่ส่วนวัดกรรมของห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมในประเทศอินเดีย โดยจำแนกตามความสามารถในการประสานระบบบริหารงานออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ 1. ความสามารถในการประสานระบบการจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลาย เป็นความสามารถในการจัดการภายในองค์กรกับซัพพลายเออร์มีเป้าหมายเพื่อลดต้นทุน ในการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น 2. ความสามารถในการประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เน้นสร้างความแตกต่างในด้านการผลิตและบริการ เพิ่มมูลค่าในกระบวนการผลิตและบริการการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนด และส่งมอบสินค้าตามสถานที่ที่ถูกต้อง 3. ความสามารถในการประสานระบบการจัดการสารสนเทศ

เน้นการจัดเก็บรวบรวม การใช้ประโยชน์ในข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4. ความสามารถในการประสานงาน ทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในห่วงโซ่อุปทาน สอดคล้องกับ Karia et al. (2015) ที่เน้นการวัดความสามารถในด้านการประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือการมุ่งเน้นที่ลูกค้า เป็นการจัดการปฏิบัติงานภายในองค์กร แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย 6 ประเด็น เน้นจากการจัดการความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การเสนอบริการโซลูชันแก่ลูกค้า การมีระบบการสื่อสารที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการกับพันธมิตรทางธุรกิจ และการสร้างความไว้วางใจและผูกพันร่วมกับพันธมิตรทางการค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์

จากการสรุปแนวคิดในการวัดความสำเร็จของผลในการดำเนินงานของธุรกิจพิจารณาจากมุมมองต่าง ๆ 4 มุมมองของตัวแบบ Balanced Scorecard เช่น มุมมองของลูกค้า มุมมองการเงิน มุมมองกระบวนการทางธุรกิจ และมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต รวมถึงการผลิตสินค้าสู่ตลาดต่างประเทศ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นการวัดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ และสามารถกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

มีเชล พอตเตอร์ (Michael Porter, 1990) การที่ธุรกิจประสบความสำเร็จเพื่อที่จะเป็นผู้ได้เปรียบการแข่งขันของธุรกิจจะต้องมุ่งเน้นทางด้านการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ อาจประกอบด้วยเทคโนโลยีเพื่อแนวทางใหม่ ๆ ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ นี้เกิดขึ้นได้จากการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ แนวทางการผลิตใหม่ ๆ แนวทางในการทำตลาดใหม่ ๆ หรือแนวทางในการฝึกอบรมใหม่ ๆ นวัตกรรมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยการยอมรับในโอกาสทางการตลาด หรือเลือกกลุ่มเป้าหมายที่คู่แข่งมองข้าม ข้อมูลโดยทั่วไปทางธุรกิจที่มีส่วนร่วมกับการพัฒนาโดยที่ข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่คู่แข่งเฝ้าหาและไม่มองข้าม ในกรณีที่บริษัทประสบความสำเร็จทางด้านการพัฒนาจะสามารถทำได้โดยการหยุดการพัฒนาในบางครั้ง และมีการอัปเดตเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ดำเนินกิจการการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันในประเทศไทย จำนวน 400 กิจการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 10 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยาม และโครงสร้างของตัวแปร โดยร่างแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารในสถานประกอบการของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ และความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ คือ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก และ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน

เป็นการวิเคราะห์สหสัมพันธ์กับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ของการวิจัยให้มีความสอดคล้องของกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สุกมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญญานูวัฒน์, 2554)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.72 และเป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.72 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 ตามลำดับ

ระยะเวลาการเปิดดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ระยะเวลาการเปิดดำเนินธุรกิจ 11 – 15 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ระยะเวลาการเปิดดำเนินธุรกิจ มากกว่า 15 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

2. การวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติ

สรุปการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของข้อมูลโดยการพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย ที่มีต่อตัวแปรด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์มาตรวัดของตัวแปรแฝงแต่ละตัว ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 นวัตกรรมโซ่อุปทาน (SUP) ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของข้อมูลและข้อมูลระดับการดำเนินการนวัตกรรมโซ่อุปทานของข้อมูลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ณระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) มีค่าความเบ้เป็น -0.84 การแจกแจงของตัวแปรเป็นโค้งเบ้ซ้ายค่าความโด่งเป็น 1.78 แสดงว่าโด่งมากกว่า ปกติเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งนี้เนื่องจาก พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Hair et al., 1998; George and Mallery, 2010)

2.2 การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LOG) ผลการวิเคราะห์การแจกแบบปกติของข้อมูลและข้อมูลระดับการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.65) มีค่าความเบ้เป็น -0.62 การแจกแจงของตัวแปรเป็นโค้งเบ้ซ้ายค่าความโด่งเป็น 0.86 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งนี้เนื่องจากพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

2.3 ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ (APL) ผลการวิเคราะห์การแจกแบบปกติของข้อมูลระดับการดำเนินการความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.65) มีค่าความเบ้เป็น -0.52 การแจกแจงของตัวแปรเป็นโค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.21 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งนี้ เนื่องจากพบว่า มี -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

2.4 ความสำเร็จของธุรกิจ (SUC) ผลการวิเคราะห์การแจกแบบปกติของข้อมูลระดับความสำเร็จของธุรกิจ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.56) มีค่าความเบ้เป็น -0.61 การแจกแจงของตัวแปรเป็นโค้งเบ้ซ้าย ค่าความโด่งเป็น 1.20 แสดงว่าโด่งมากกว่าปกติเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งนี้ เนื่องจากพบว่า มี -2 ถึง +2 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

3. การพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ในประเทศไทย

3.1 เส้นทางขนส่งทางถนนการขนส่งในเส้นทาง ซึ่งพบปัญหาการจราจรติดขัดในพื้นที่ในเมือง อีกทั้งพนักงานขับรถก็ยังไม่มีความชำนาญในเส้นทาง ซึ่งก็มักเกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่ง จึงเป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด

3.2 ด้านกระบวนการบริการ บุคลากรและพนักงานยังขาดทักษะและความรู้ในด้านการขนส่งและโลจิสติกส์อีกทั้งการพัฒนาการของตัวบุคคลและองค์กรทำให้ไม่ได้เข้าถึงมาตรฐานอาชีพการบริการโลจิสติกส์และวิธีการทำงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่สนับสนุนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการวัดประสิทธิภาพของการบริการ

3.3 ด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ยังไม่สามารถไปแข่งขันได้และยังขาดความร่วมมือทางการค้าระหว่างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของธุรกิจรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ด้วยกันเอง ซึ่งต้องมีเงินทุนและการร่วมทุนที่ดีด้วยกัน พร้อมทั้งการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐให้เพียงพอ

3.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ยังเป็นอุปสรรคสำคัญด้านความเชื่อมโยงของเครือข่ายในการทำธุรกรรมระหว่างองค์กรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การติดต่อสื่อสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรของลูกค้า หรือผู้จ้างงาน ยังไม่ดีพอ หรือการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหา เรื่องการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการหรือข้อมูลองค์กรที่จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังมากขึ้นยังไม่เพียงพอและเหมาะสม

3.5 ปัญหาด้านการบริหารจัดการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของธุรกิจรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ ยังขาดทักษะในการทำการตลาด เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดกลยุทธ์ทางการตลาด และไม่มีกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนหลายขั้นตอนได้ดีพอ และยังบริหารไม่ค่อยเปิดใจนำเทคโนโลยีหรือความคิดสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

3.6 ปัญหาที่เกิดจากการบริหารภายในองค์กรในปัจจุบันยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาต่อการดำเนินงาน และเป็นเหตุทำให้ต้นทุนในการบริหารสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนค่าแรงงาน ต้นทุนค่าขนส่ง ต้นทุนที่เกี่ยวข้อง และผลต่อเนื่องจากค่าเงินที่แข็งตัว ค่าน้ำมันแพงขึ้น คู่แข่งขันมีมากและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การพัฒนาแบบจำลองนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงาน และความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วยนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ และความสำเร็จของธุรกิจให้บริการรถบรรทุกสินค้าและโลจิสติกส์ รายละเอียด ดังนี้

1. นวัตกรรมโซ่อุปทาน มี 3 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยนวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการบูรณาการของระบบการจัดการ นวัตกรรมโซ่อุปทาน ซึ่งมีแนวคิดร่วมกันในการจัดการนวัตกรรมบริการ และได้รับความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งสำคัญคือการรวมระบบการจัดการที่ส่งผลโดยตรง กับนวัตกรรมบริการและ

การสร้างควมพึงพอใจจากลูกค้าได้ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, Voss, Zhao & Wang, Z. (2015) ซึ่ง Li, B & Li, Y (2017) พบว่า การนำนวัตกรรมโซุ่ปทานมาปรับใช้โดยการผสานเชื่อมกับข้อมูลด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้จัดการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้และได้สามารถรวมการดำเนินงานได้ทั้งหมด ตลอดจนมีการปรับปรุงอย่างไม่หยุดนิ่ง แต่ต้องมีการประเมินเรื่องความเสี่ยงในโซุ่ปทาน เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลองค์กร ข้อมูลลูกค้าส่งผลทำให้การดำเนินงานดีขึ้น

2. การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มี 4 ปัจจัย ประกอบไปด้วยการประเมินผล การจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ควรมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานให้มีแรงจูงใจภายในองค์กร และส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jose & Botella (2014) สรุปว่า ความไว้วางใจและการสร้างนวัตกรรมใหม่ในสภาพแวดล้อมของกระบวนการจัดการโซุ่ปทาน ทั้งนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ปรับปรุงและมุ่งเน้นคุณภาพเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในสภาพแวดล้อมของกระบวนการจัดการโซุ่ปทาน

3. ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ มี 4 ปัจจัย ประกอบไปด้วยการมุ่งเน้นการประสานงาน มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นลูกค้า และมุ่งเน้นซัพพลายเออร์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบริหารงานแบบองค์รวมที่มีความผันผวนต่อผลการดำเนินงาน จากแรงผลักดันการสร้างร่วมมือกันในสายการผลิตและบริการในการดำเนินธุรกิจ สามารถวางแผนนำไปปฏิบัติ ควบคุมและตรวจสอบแผนปฏิบัติงานในการตอบโต้ให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ในขณะเดียวกันองค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกับซัพพลายเออร์ที่จะช่วยสนองความต้องการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจได้ มีการยอมรับมุ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีโลจิสติกส์ ที่ทันสมัยเข้ามาจัดการสารสนเทศที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและแบ่งปันข้อมูลให้ถึงกัน ซึ่งความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ข้างต้น จะเข้ามาเป็นแรงขับเคลื่อนกระบวนการหรือกิจกรรมโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับบริบทธุรกิจในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liqin, Guangya & Koos (2009) มีการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุน และขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงทรัพยากรที่หาได้ยากและทดแทนไม่ได้สมบูรณ์ Meng et al. (2010) รวมถึงช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ส่งผลให้มีผลกำไรและสร้างข้อได้เปรียบให้กับธุรกิจเพิ่มขึ้นได้

4. ความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการขนส่งรถบรรทุกน้ำมันและโลจิสติกส์ มี 4 ปัจจัย ประกอบด้วยด้านการเงิน ด้านการบริการลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวนวัตกรรมโซ่อุปทานส่งผลกระทบต่อธุรกิจการให้บริการขนส่งรถบรรทุกน้ำมันและโลจิสติกส์ ทำให้สามารถมีการลดต้นทุนการบริการลูกค้าและการยกระดับเพื่อผลประโยชน์ ช่วยให้ผู้จัดการตรวจสอบด้านความร่วมมือในการทำงาน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการส่งมอบ ตัวอย่างเช่น ทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการจัดซื้อ การขนส่งและการเป็นหุ้นส่วนในการตลาดรวมทั้งพื้นที่การขาย นวัตกรรมโซ่อุปทานทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่มีอิทธิพลต่อการตลาดและการขาย ซึ่งจากผลการวิจัย แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ ในประเทศไทย ได้มีแนวทางในการปรับตัวขององค์กรในองค์ประกอบและปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจำเป็นที่จะต้องมีการมีในธุรกิจโลจิสติกส์ แต่ก็ยังมีรูปแบบการดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป จึงจำเป็นต้องเลือกว่าควรที่จะเลือกในรูปแบบไหนที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Witmer (2019) สรุปว่า การใช้แบบจำลองแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์การพัฒนาเชิงทฤษฎีของการปรับตัวขององค์กรนั้นได้วิเคราะห์ไว้ คือ โครงสร้างองค์กร เพื่อระบุในด้านการปรับตัวของการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่การปรับตัวของพนักงาน ขาย หญิง ภาษา เพื่อระบุถึงวิธีการหรือหาแนวทางในการปฏิบัติโดยดูที่วัฒนธรรมขององค์กร การกระทำ (การปฏิบัติ) มุ่งเน้นไปที่การปรับตัวของนวัตกรรมการทำงานร่วมกัน การสร้างเครือข่ายและทีมงานการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานภายในบริษัทและการเรียนรู้เพื่อให้มีการปรับตัวโซ่อุปทานในองค์กร โดยมีการดำเนินงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์จากการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และความสำเร็จของธุรกิจการให้บริการรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ พบว่า นวัตกรรมโซ่อุปทานส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

โดยมีความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์เป็นตัวแปรคั่นกลาง และนวัตกรรมโซ่อุปทานส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อนำแนวทางไปปรับใช้สำหรับผู้ให้บริการธุรกิจรถบรรทุกขนส่งน้ำมันและโลจิสติกส์ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรส่งเสริมและพัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และทันสมัยสามารถนำมาปรับใช้ในองค์กร เพิ่มช่องทางการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดการรับรู้ และทราบการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
2. ควรคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้า และมีเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐานการรับรอง สร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีแผนการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหาได้ทันที
3. ควรมีมาตรการความปลอดภัยในการบริการขนส่งสินค้า การเก็บรักษาสินค้า การประกันภัยสินค้าที่เกี่ยวข้องในงาน และการรักษาความลับขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อใจแก่ลูกค้า ว่าสินค้าถึงจุดหมายอย่างปลอดภัยในเวลาที่กำหนดและไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน
4. ควรมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ให้ทันกับโลกของดิจิทัล นำมาช่วยทำงานให้เร็วขึ้น และช่วยในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังตอบสนองต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันเวลา

เอกสารอ้างอิง

- จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา. (2556). แนวทางการพัฒนาศักยภาพโลจิสติกส์ของกลุ่มประเทศ กลุ่มน้ำโขงสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 30(2), 81.
- นวล พลประสมทอง. (2562). ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ และผลกระทบกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย.
- ธนิต โสรัตน์ (2560). วิวัฒนาการของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 8(2), 13-25.

สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญ ภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. 2561-2565)*. ฉบับที่ 3 เรียกใช้เมื่อ 25 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.nesdc.go.th>.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)*. เรียกใช้เมื่อ 22 สิงหาคม 2566 จาก <https://www.nesdc.go.th>.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. 2566 – 2570) ฉบับที่ 13*. เรียกใช้เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2568 จาก <https://www.nesdc.go.th>.

Cavaco. (2016). *Design of a sustainable competitiveness evaluation and executionsystem (SuCEES)*. (Doctoral dissertation, Universidade Nova de Lisboa).

Daugherty, Chen & Ferrin. (2011). *Organizational structure and logistics service innovation*. Emerald.com

George and Mallery. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update*. 10th Edition, Pearson, Boston.

Gohil, D., & Thakker, S. V. (2021). Blockchain in supply chain management: A review of efficiency, transparency, and innovation. *International Journal of Science and Research Archive*, 11(1), 173-181.

Hair Jr., J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- George and Mallery. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update*. 10th Edition, Pearson, Boston.
- Jose, m. M. K. M. Y., & Botella, l. M. (2014). Trust and IT innovation in asymmetric environments of the supply chain management process. *Journal of Computer Information Systems*. Retrieved September 7, 2021, from <https://www.researchgate.net>.
- Karia et al. (2015). "Comparison of GPS based TEC measurements with the IRI-2012 model for the period of low to moderate solar activity (2009–2012) at the crest of equatorial anomaly in Indian region. *Advances in Space Research*, 55(8), 1965-1975.
- Li, B & Li, Y (2017). Internet of Things Drives Supply Chain Innovation: A Research Framework. *International Journal of Organizational Innovation*, 9, 71-92.
- Liqin, Guangya & Koos. (2009). Sustainable competitive advantage and marketing innovation within firms: A pragmatic approach for Chinese firms. *Management Research Review*, 33(1), 79-89.
- Mandal, & Korasiga (2016). An integrated-empirical logistics perspective on supply chain innovation and performance. *Business Theory and Practice*, 17(1), 32–45.
- Meng et al. (2010). Sua5p is required for telomere recombination in *Saccharomyces cerevisiae*. *Cell Res*, 20(4), 495-8
- Michael Porter. (1 9 9 0) . New global strategies for competitive advantage. *Planning Review*, 18(3), 4-14.
- Simon & Honore Petnji Yaya. (2014). Improving Innovation and Customer Satisfaction through Systems Integration. *Industrial Management & data Systems*, 112(7), 1026-1043.

- Suwannathat, Decharin & Somboon Savatdee (2015). Fostering innovation in public organizations in Thailand. *International Journal of Organizational Analysis*. 23(4).
- Wang, Voss, Zhiato & Wang, Z. (2015). Modes of service innovation: a typology. *Journal of Industrial Management & Data Systems*, 115(7), 1358-1382.
- Witmer, H. (2019). Degendering organizational resilience—the Oak and Willow against the wind. *Gender in Management: An International Journal*, 34(6), 510-528.