

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด Factors Affecting for Organizational Performance of Thailand Post

วิทยา ภัทรเมธากุล และ มณีรัตน์ องค์กรธนดี

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

**Witaya Patarametagul and Maneerat Ongwandee**

Navamindradhiraj University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: p.witaya@hotmail.com

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำวิจัยประจักษ์ทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการพัฒนาเมืองในส่วนของการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งพัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ประชาชนในการพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ (2) เพื่อศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้จัดการสำนักงานสาขาขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 463 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถด้านการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ (2) ความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด

**คำสำคัญ:** ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ; ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์; ความสามารถด้านการบริหาร; ความได้เปรียบในการแข่งขัน; ผลการดำเนินงานขององค์กร

---

\* วันที่รับบทความ: 20 พฤศจิกายน 2565; วันที่แก้ไขบทความ 25 มีนาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 25 มีนาคม 2566

Received: November 20, 2022; Revised: March 25, 2023; Accepted: March 25, 2023

## Abstracts

This research is a quantitative research by conducting empirical research to study factors affecting the organizational performance of Thailand Post. This study is a part of the urban development study in terms of logistics development. This aims to be a guideline for Thailand Post, a parcel delivery service provider and mail to the public in the development of the organization's performance. The objectives of this research were (1) to study the information technology capability, logistics service capability and management ability that affected the competitive advantage of the Thailand Post; and (2) to study the competitive advantages that affected the organizational performance of the Thailand Post. This research was conducted quantitative research used questionnaires to collect the data from 463 branch office managers of Thailand Post. Statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and structural equation modeling.

The results of the research revealed that (1) information technology capability, logistics service capability and management ability had a positive influence on the competitive advantage of the Thailand Post Co; and (2) the competitive advantage has a positive influence on the organizational performance of the Thailand Post.

**Keywords:** Information Technology Capability, Logistics Service Capability, Management Capability, Competitive Advantage, Organizational Performance

## บทนำ

การพัฒนาเมือง คือ การพัฒนาสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และกายภาพของเมือง (Avis, 2016 : online) เป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และแก้ไขสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และจิตวิทยา โครงสร้าง และกระบวนการตลอดจนพฤติกรรมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของเมือง และชาวเมืองเพื่อให้เมือง และชาวเมืองมีสมรรถนะในการปฏิบัติการกิจของเมือง (กรรณิการ์ กาญจนวิภูศรี, 2557 : ออนไลน์) ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการให้บริการโลจิสติกส์ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเมือง

การพัฒนาความสามารถด้านโลจิสติกส์ สามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองโดยอาจนำรายละเอียดเกี่ยวกับการทำให้เกิดความเข้มแข็งแก่ผู้ประกอบการในการเก็บเกี่ยวมูลค่าจากการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ และยกระดับประสิทธิภาพระบบอำนวยความสะดวกทางการค้าซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจในเมืองที่ดีขึ้น ประชาชนสามารถเลี้ยงตัวเองได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560 : 124)

การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองโดยอาจนำรายละเอียดเกี่ยวกับเมืองในปัจจุบันที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ตลอดจนพัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเมืองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำไปบริหารจัดการ และนำไปสู่เมือง

อัจฉริยะ ตรงตามคำที่ว่า “เมืองอัจฉริยะอย่างยั่งยืน คือเมืองแห่งนวัตกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และเครื่องมืออื่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การบริการ และความสามารถในการแข่งขันของเมือง ขณะเดียวกันคุณสมบัติของเมืองอัจฉริยะต้องตรงกับความต้องการของคนปัจจุบัน และคนรุ่นต่อไปทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม” (Economic and Social Council, 2016 : 36)

โลจิสติกส์เป็นกระบวนการโดยรวมของการจัดการ วิธีการได้มา จัดเก็บ และขนส่งทรัพยากรไปยังปลายทางสุดท้าย เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการ และเคลื่อนย้ายทรัพยากรไปตามโซ่อุปทาน เป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์ คือ การมีทรัพยากร หรือข้อมูลที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม นำไปยังตำแหน่งที่เหมาะสม ในสภาพที่เหมาะสม และส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน หรือภายนอกที่ต้องการตามเวลา (Investopedia, 2021 : 60) คำว่า โลจิสติกส์ถูกใช้อย่างกว้าง ๆ เพื่ออ้างถึงกระบวนการประสานงาน และเคลื่อนย้ายทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นคน วัสดุ สินค้าคงคลัง และอุปกรณ์ จากสถานที่หนึ่งไปยังการจัดการจัดเก็บที่ปลายทางที่ต้องการ คำว่า โลจิสติกส์ มีต้นกำเนิดมาจากการทหาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายยุทธโปกรณ์ และเสบียงให้กับทหารในสนาม (Business Encyclopedia, 2021 : 59) เป็นวิทยาศาสตร์การทหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ การบำรุงรักษา และการขนส่งยุทธโปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรทางทหาร (Merriam-Webster, 2021 : 44) ดังนั้น โลจิสติกส์จึงเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายทรัพยากร จากที่หนึ่งไปสู่เป้าหมายปลายทางที่ต้องการ จึงพอสรุปได้ว่า คำว่า โลจิสติกส์นั้นกว้างกว่าคำว่า การขนส่ง (Corlett Express Trucking Inc., 2021 : 35)

สำหรับภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรม โลจิสติกส์ถือว่า มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยลดต้นทุน เพื่อสร้างกำไรทางธุรกิจได้มากขึ้น รวมถึงนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ตลอดจนเป็นพื้นฐานของการเจริญเติบโตของธุรกิจ (JWD Group, 2021 : 130) โลจิสติกส์ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างหนึ่งในยุคปัจจุบันที่ทำให้ธุรกิจเติบโต และสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่งได้อย่างมหาศาล ถ้าบริษัท หรือธุรกิจไหนมีการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ดี ก็จะสามารถลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า (Admission Premium, 2021 : 101) โลจิสติกส์เป็นต้นทุนที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่าง ๆ และส่งผลกระทบต่อ และได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่น ๆ ในระบบเศรษฐกิจ การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการด้านโลจิสติกส์จะส่งผลโดยตรงต่อการปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจโดยรวมให้ดีขึ้น (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561 : ออนไลน์) ดังนั้น โลจิสติกส์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาคธุรกิจ หรือภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องมีการจัดเก็บ และเคลื่อนย้ายสินค้า หรือทรัพยากร

ต้นทุนโลจิสติกส์ ในปี 2561 พบว่า สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP เฉลี่ยของทุกประเทศทั่วโลกอยู่ที่ร้อยละ 10.7 โดยประเทศในทวีปอเมริกาเหนือ และยุโรปมีสัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP อยู่ในระดับต่ำที่สุดที่ร้อยละ 8.4 และ 8.5 ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีสัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ

GDP เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 12.7 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563 : 198) สำหรับ ต้นทุนโลจิสติกส์ไทยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ในปี 2561 ต้นทุนโลจิสติกส์ไทยมีมูลค่ารวม ทั้งสิ้น 2,190.2 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.4 ต่อ GDP ส่วนในปี 2562 มีมูลค่า 2,258.4 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.4 ต่อ GDP โดยสัดส่วนการขนส่งที่ประเทศไทยเลือกใช้มากที่สุด คือ ระบบขนส่งทางถนน ร้อยละ 78.3 ส่วนระบบรางอยู่ที่ร้อยละ 1.7 ขณะที่แนวโน้มต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP ในปี 2563 คาดว่าจะปรับลดลงอยู่ที่ระหว่างร้อยละ 12.9-13.4 (TNN Online, 2564) จะเห็นได้ว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์นั้นมีค่าสูงเมื่อเทียบกับต่อ GDP และประเทศไทยนั้นมีต้นทุนโลจิสติกส์สูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลกค่อนข้างมาก

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยแปลงสภาพมาจากหน่วยงานบริการด้านไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563: ออนไลน์) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แบ่งตลาดการให้บริการออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มบริการขนส่งและโลจิสติกส์ (2) กลุ่มบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ (3) กลุ่มบริการระหว่างประเทศ (4) กลุ่มธุรกิจค้าปลีก และ (5) กลุ่มธุรกิจการเงิน (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563: ออนไลน์)

สถานการณ์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นั้นมีแนวโน้มแย่ลง ทั้งนี้ มีกำไรลดลงทุกปีย้อนหลัง 3 ปี โดยในปี 2561 มีกำไรสุทธิ 3,826.38 ล้านบาท ปี 2562 มีกำไรสุทธิ 619.39 ล้านบาท และปี 2563 มีกำไรสุทธิ 385.35 ล้านบาท (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563: ออนไลน์) ถึงแม้ว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังคงเป็นผู้นำตลาดขนส่งพัสดุก็ตาม โดยมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 55 รองลงมาเป็น เคอรี่ เอ็กซ์เพรส มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 30 ส่วนที่เหลือ คือผู้ให้บริการรายอื่นในตลาด และยังมีผู้เล่นหน้าใหม่เข้ามาเรื่อย ๆ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563: ออนไลน์) สาเหตุหลักเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 นอกจากนี้ ยังมีการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการขนส่งสินค้า และพัสดุทำให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องเร่งหาทางแก้ไขในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น อันจะส่งผลทำให้เกิดผลกำไรที่ดีขึ้น

มีการศึกษาเป็นจำนวนมากถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้ ได้กำหนดตามแนวทางของทฤษฎีฐานทรัพยากร ที่กล่าวว่า องค์กรจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้ด้วยการใช้ทรัพยากร และความสามารถที่องค์กรมีอยู่ ผลงานวิจัยที่ผ่านมาชี้ชัดว่า มีปัจจัยด้านความสามารถขององค์กรที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงาน ได้แก่ ความสามารถเชิงพลวัต (Vu, Pham, Tran, Nguyen, & Nguyen, 2021 : 921-930) ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Teng & Tsinoopoulos, 2021 : 669-700) ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ (Aziz, Memom, & Ali, 2020 : 435-444) และความสามารถด้านการบริหาร (Yuliadi & Nugroho, 2019 :123)

การพัฒนาความสามารถด้านโลจิสติกส์นั้นเป็นการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาเมือง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศเกี่ยวข้องกับการขนส่งพัสดุ ไปรษณีย์ภัณฑ์เพื่อให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนในประเทศ การศึกษานี้มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถด้านโลจิสติกส์ และความสามารถด้านต่าง ๆ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนั้น การศึกษานี้ จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง

ผู้วิจัยจึงนำเสนองานวิจัยนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถด้านการบริหารอันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นตัวแทนของสาขา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,201 สาขา (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563 : ออนไลน์)
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการสาขาขององค์กร ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ซึ่งเหมาะกับการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรกระจายตัวอยู่ตามสภาพภูมิศาสตร์ โดยเริ่มจากภาค แล้วสุ่มจังหวัดจากแต่ละภาค จากนั้นทำการสุ่มสาขาไปรษณีย์ที่อยู่ในแต่ละจังหวัดที่สุ่มมาได้ ทำการสุ่มจนได้จำนวนสาขาครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ สำหรับขนาดตัวอย่าง ในงานวิจัยนี้ ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Hair, Babin, Anderson, & Black, 2019 : 143) จากโมเดลสมการโครงสร้างของงานวิจัยนี้ มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 23 ตัวแปร ดังนั้น จำนวนตัวอย่างควรมีขนาดอย่างน้อยเท่ากับ  $23 \times 20 = 460$  สาขาไปรษณีย์

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของสาขาไปรษณีย์ไทย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดตัวแปรจาก Eldin and Yahia (2018 : 253-276) มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ (ITC1-ITC5)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ (LGC) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดตัวแปรจาก Mohd, Wahab, Al Mamun, Ahmad, and Fazal (2017 :326-336) มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 4 ข้อ (LGC1-LGC4)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประเมินความสามารถด้านการบริหาร (MGC) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดตัวแปรจาก DeSarbo, Di Benedetto, Song, and Sinha (2005 : 47-74) มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 4 ข้อ (MGC1-MGC4)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามประเมินความได้เปรียบในการแข่งขัน (CAP) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดตัวแปรจาก Li and Liu (2014 : 56) มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 6 ข้อ (CAP1-CAP5)

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามแข่งขันประเมิน ผลการดำเนินงานขององค์กร (ORP) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดตัวแปรจาก Mohammed, Rashid, and Tahir (2017) มีแปรสังเกตได้ ซึ่งเป็นมิติตัวแปรลำดับที่สองทั้งสิ้น จำนวน 4 มิติ (FNP, CPP, IPP และ LGP)

สำหรับคำตอบของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง เฉย ๆ
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ( $n=40$ ) และข้อมูลที่เก็บจริงของผู้ใช้บริการ ( $n=463$ ) โดยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรต้องมีค่ามากกว่า .70 (Hair et al., 2019 : 90) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามต้องมีค่ามากกว่า 0.3 (Hair et al., 2019 : 91) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงพบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.873 ถึง 0.914 จากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยทำการตรวจสอบความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity) ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด คือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ของแต่ละข้อคำถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted--AVE) ของแต่ละตัวแปรต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability--CR) ของแต่ละตัวแปรต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair et al., 2019 :91) ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง และผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงลู่เข้า (n = 463)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC)	0.896	0.640	0.899
ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ (LGC)	0.873	0.631	0.872
ความสามารถด้านการบริหาร (MGC)	0.894	0.772	0.931
ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (CAP)	0.914	0.652	0.918
ผลการดำเนินงานขององค์กร (ORP)	0.900	0.722	0.912

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำจดหมายจากวิทยาลัยพัฒนามหานคร มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ถึงกรรมการผู้จัดการขององค์การ ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการให้เก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขออนุญาตเผยแพร่ผลงานวิจัย

ขั้นที่ 2 นัดหมายเพื่อขอเข้าพบตัวแทนผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำการแจกแบบสอบถามและนัดหมายขอเข้าพบเพื่อรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองในอีก 2 สัปดาห์ต่อมา

ขั้นที่ 3 เข้าพบตัวแทนผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองในรอบแรกเป็นเวลา 2 สัปดาห์หลังจากแจกแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ในรอบแรก และติดตามแบบสอบถามส่วนที่เหลือ โดยผู้วิจัยได้ทำการติดตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และเข้าไปรับแบบสอบถามเพิ่มเติมทุก 1 ถึง 2 สัปดาห์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปทั้งสิ้น 650 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 463 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับที่ร้อยละ 71.23

### การวิเคราะห์ข้อมูล

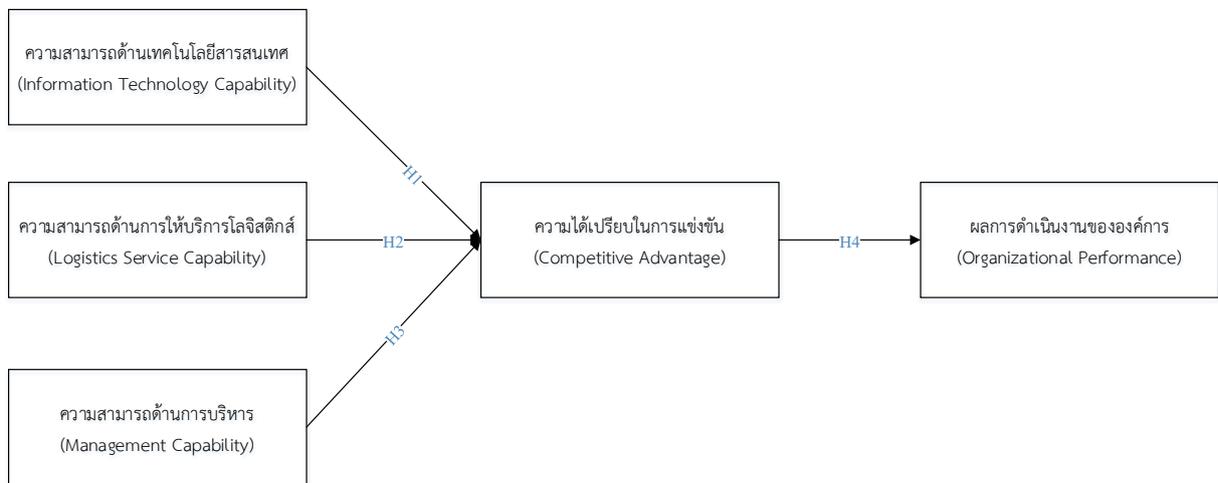
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปร สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ และความสามารถด้านการบริหาร ตัวแปรคั่นกลาง คือ ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร และตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นตัวแทนของสาขา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 463 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.22 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.45 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.03 และมีจำนวนพนักงานในสาขา 101-200 คน คิดเป็นร้อยละ 44.49

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC) อยู่ในระดับสูง ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ (LGC) อยู่ในระดับสูง ความสามารถด้านการบริหาร (MGC) อยู่ในระดับปานกลาง ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (CAP) อยู่ในระดับปานกลาง และผลการดำเนินงานขององค์กร (ORP) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 128.852 ค่าองศาอิสระ ( $df$ ) มีค่าเท่ากับ 142 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 0.907 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่า

น้อยกว่า 2 (Hair et al., 2019 : 89) ค่า  $p$ -value มีค่าเท่ากับ 0.778 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยต้องมีค่ามากกว่า .05 (Hair et al., 2019 :90) ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ( $RMSEA$ ) มีค่าเท่ากับ 0.000 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่าน้อยกว่า .05 (Gao & Maydeu-Olivares, 2019 : 1-10) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ ( $CFI$ ) มีค่าเท่ากับ 1.000 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่ามากกว่า 0.9 (Hair et al., 2019 : 92) ค่าดัชนีทักเกอร์เลวิส ( $TLI$ ) มีค่าเท่ากับ 1.000 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่ามากกว่า 0.9 (Bentler, 1990 : 238-246) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ ( $SRMR$ ) มีค่าเท่ากับ 0.018 ตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Hair et al., 2019 : 94) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า

#### เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

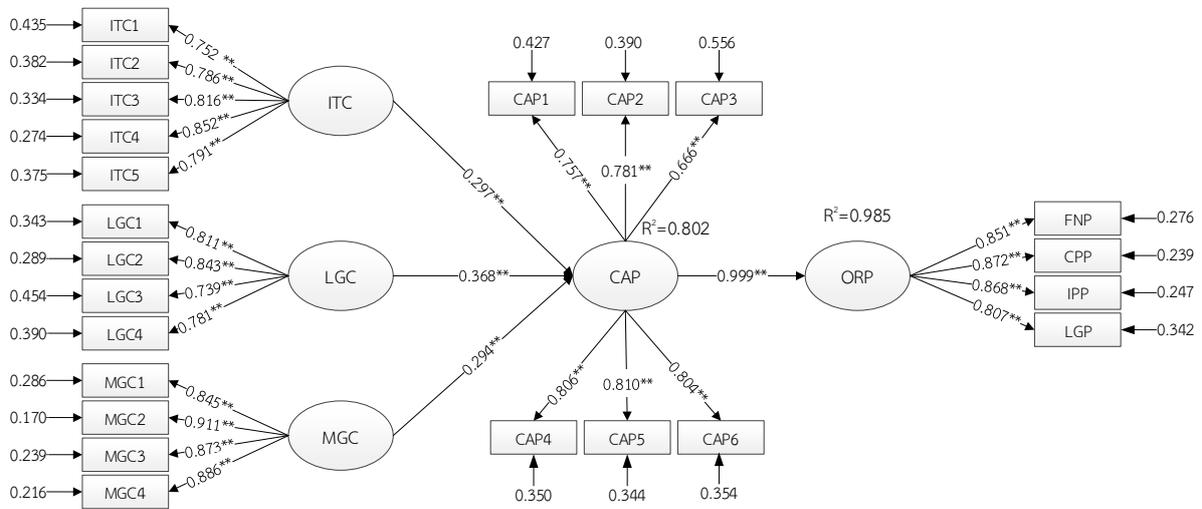
1. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.297
2. ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.368
3. ความสามารถด้านการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.294

#### เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.999

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบาย ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อ ของลูกค้าได้ร้อยละ 80.20 และ 98.50 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แสดงในแผนภาพที่ 2 และตารางที่ 2



$\chi^2 = 128.852, df=142, \chi^2/df=0.907, p\text{-value}=0.778, RMSEA=0.000, CFI=1.000, TLI=1.000, SRMR=0.018$

แผนภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างหลังจากทำการปรับโมเดลแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 2 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรผลลัพธ์	CAP			ORP		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ITC	0.297**		0.297**		0.335**	0.335**
	(0.065)		(0.065)		(0.078)	(0.078)
LGC	0.368**		0.368**		0.386**	0.386**
	(0.059)		(0.059)		(0.064)	(0.064)
MGC	0.294**		0.294**		0.294**	0.294**
	(0.059)		(0.059)		(0.061)	(0.061)
CAP				0.999**		0.999**
				(0.011)		(0.011)
ตัวแปรแฝงภายใน	CAP			ORP		
R <sup>2</sup>	0.802			0.985		

$\chi^2 = 128.852, df=142, \chi^2/df=0.907, p\text{-value}=0.778, RMSEA=0.000, CFI=1.000, TLI=1.000, SRMR=0.018$

หมายเหตุ:

\* คือ ระดับนัยสำคัญ .05

\*\* คือ ระดับนัยสำคัญ .01

## อภิปรายผลการวิจัย

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.297 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Muazu and Abdulmalik (2021 : 1-17) ที่ทำการศึกษารื่อง ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความได้เปรียบในการแข่งขัน: บทวิจารณ์ทางวิชาการ สรุปว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี อิทธิพลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร กล่าวคือ หากสาขาไปรษณีย์มีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลกับสาขาอื่น ๆ รวมถึงสำนักงานใหญ่ที่ครบถ้วนแล้วก็จะส่งผลทำให้ต้นทุนการ ดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่ง และเมื่อสาขาไปรษณีย์มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามสถานะของพัสดุ รวมถึงจดหมายแล้วก็จะส่งผลทำให้มีระดับการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ทำให้สามารถสรุปได้ ว่า เมื่อสาขาไปรษณีย์มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้มีความได้เปรียบใน การแข่งขันมากขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ส่งผลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.368 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Roy and Schoenherr (2020 : 1-14) ที่ศึกษาเรื่อง ประโยชน์ของความสามารถด้านโลจิสติกส์รายสาขา ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันในการส่งออก: มุมมองนโยบายสาธารณะสำหรับการแทรกแซงในภาคโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของ องค์กร กล่าวคือ หากสาขาไปรษณีย์มีระบบบริการให้ลูกค้าที่สามารถติดตามสถานะการจัดส่งพัสดุ รวมถึง จดหมายที่สมบูรณ์แล้วก็จะส่งผลทำให้สาขาไปรษณีย์สามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดขึ้นได้เมื่อเทียบกับคู่แข่ง และเมื่อสาขาไปรษณีย์มีการระมัดระวังไม่ให้พัสดุ จดหมาย รวมถึงพัสดุเสียหายได้ดีก็จะส่งผลทำให้ สาขาไปรษณีย์มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่งได้ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า เมื่อสาขาไปรษณีย์มีความสามารถ ด้านการให้บริการโลจิสติกส์ที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้นตามไปด้วย

ความสามารถด้านการบริหารส่งผลทางบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.294 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Yuliadi and Nugroho (2019 :241-252) ที่ศึกษาเรื่อง การบูรณาการระหว่างความสามารถในการบริหาร และความสามารถด้านความสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมผลการดำเนินงานของโครงการโซ่อุปทาน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถด้านการบริหารนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร กล่าวคือ หากสาขาไปรษณีย์ สามารถจัดการระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลทำให้สาขาไปรษณีย์มีต้นทุนการ ดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่ง และเมื่อสาขาไปรษณีย์สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะ ส่งผลทำให้อัตราการเติบโตของกำไรอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทำให้สามารถสรุปได้ว่า เมื่อสาขา

ไปรษณีย์มีความสามารถด้านการบริหารที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้นตามไปด้วย

ความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.999 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Waqas et al. (2022 : 17832-17853) ที่ศึกษาเรื่อง การกระตุ้นผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนของบริษัท ความได้เปรียบในการแข่งขันในโซ่อุปทาน และนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านทางแนวทางปฏิบัติในห่วงโซ่อุปทานแบบลีน สีเขียว และความคล่องตัว ผลการศึกษาพบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันก่อให้เกิดผลการดำเนินงาน กล่าวคือ หากสาขาไปรษณีย์มีอัตราการเติบโตของกำไรอยู่ในเกณฑ์ดีเปรียบเทียบกับคู่แข่งแล้วจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินของสาขาไปรษณีย์ที่มีผลกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น และหาก สาขาไปรษณีย์มีกำไรจากลูกค้าเก่าอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งแล้วจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากขึ้น และยังคงกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไป ทำให้สามารถสรุปได้ว่า เมื่อสาขาไปรษณีย์มีความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้มีผลการดำเนินงานสูงขึ้นตามไปด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถด้านการบริหาร ตามลำดับของอิทธิพล ดังนั้น จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้สาขาไปรษณีย์ไทยมุ่งเน้นและพัฒนา ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถด้านการบริหาร ตามลำดับเพื่อส่งผลให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้น ดังนี้

1.1 ความสามารถด้านการให้บริการโลจิสติกส์ เสนอแนะให้สาขาไปรษณีย์ไทยมุ่งเน้นการส่งมอบพัสดุ จดหมาย และอื่น ๆ ให้ตรงเวลา ระมัดระวังไม่ให้พัสดุ จดหมาย สิ่งของเสียหาย สร้างและดูแลระบบบริการให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะการจัดส่งพัสดุ จดหมาย และต้องดูแลแก้ไขปัญหาการจัดส่งพัสดุ รวมถึงจดหมายให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

1.2 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอแนะให้สาขาไปรษณีย์ไทยจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้า จัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามสถานะของพัสดุ จดหมาย จัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า จัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการรับ-ส่งพัสดุ จดหมาย และจัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลกับสาขาอื่น ๆ รวมถึงสำนักงานใหญ่

1.3 ความสามารถด้านการบริหาร เสนอแนะให้สาขาไปรษณีย์ไทยโดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ จัดการระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดการการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าส่วนใหญ่

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 นอกจากทำการศึกษาศาखाไปรษณีย์ไทย ซึ่งเป็นการพัฒนาเมืองในด้านโลจิสติกส์แล้ว ผู้วิจัยแนะนำให้ทำการศึกษา ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรสีเขียว เนื่องจากเป็นแนวโน้มการพัฒนาเมืองที่เป็นที่สนใจในระดับสากล

2.2 นอกจากทำการศึกษาตัวแปรความสามารถต่าง ๆ ขององค์กรแล้ว ควรทำการศึกษาตัวแปรการพัฒนาเมืองในด้านความยั่งยืน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เป็นที่สนใจในระดับสากลในปัจจุบัน เพื่อขยายขอบเขตการวิจัย

## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ กาญจนวิภูศรี. (2557). เอกสารประกอบการเรียน รายวิชา การบริหารการพัฒนา. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม, 2565, แหล่งที่มา: <http://pws.npru.ac.th/kannika/data/files/การบริหารการพัฒนา/บทที่%209%20การพัฒนาเมืองและชนบท.pdf>
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics management). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน, 2565, แหล่งที่มา: <https://www.iok2u.com/index.php/article/logistics-supply-chain/1093-logistics-management-2>
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2563). รายงานประจำปี 2563 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน, 2565, แหล่งที่มา: [https://file.thailandpost.com/upload/content/2563\\_60f4dc17ac67.pdf](https://file.thailandpost.com/upload/content/2563_60f4dc17ac67.pdf)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม, 2565, แหล่งที่มา: [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6923&filename=logistic](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6923&filename=logistic)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2562. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน, 2565, แหล่งที่มา: [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=10791](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10791)
- Admission Premium. (2021). ประโยชน์ของ ระบบโลจิสติกส์ สำหรับการทำธุรกิจ. *Online*. Retrieved 15 September, 2022, from: <https://www.admissionpremium.com/logis/news/3817>.
- Avis, W. R. (2016). Urban governance. *Online*. Retrieved 21 May, 2022, from <https://gsdrc.org/topic-guides/urban-governance/key-definitions/#:~:text=Urban%20development%20is%20the%20social,size%20of%20an%20urban%20population.>

- Aziz, A., Memom, J. A., & Ali, S. (2020). Logistics capability, logistics outsourcing and firm performance in manufacturing companies in Pakistan. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7 (8), 435-444.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological bulletin*, 107 (2), 238–246.
- Business Encyclopedia. (2021). What is logistics? *Online*. Retrieved 15 September, 2022, from: <https://www.shopify.com/encyclopedia/logistics>
- Corlett Express Trucking Inc. (2021). What is the difference between transportation and logistics? *Online*. Retrieved 15 September, 2021, from <https://corlettexpress.com/what-is-the-difference-between-transportation-and-logistics/>.
- DeSarbo, W. S., Di Benedetto, A., Song, M., & Sinha, I. J. (2005). Revisiting the miles and snow strategic framework: Uncovering interrelationships between strategic types, capabilities, environmental uncertainty, and firm performance. *Strategic Management Journal*, 26 (1), 47-74.
- Economic and Social Council. (2016). Report of the the Partnership on Measuring Information and Communications Technology for Development. *Online*. Retrieved 21 May, 2022, from [https://digitallibrary.un.org/record/839437/files/E\\_RES\\_2016\\_23-EN.pdf](https://digitallibrary.un.org/record/839437/files/E_RES_2016_23-EN.pdf)
- Eldin, S., & Yahia, A. (2018). A resource based perspective: Impact of IT capabilities on superior performance considering the role of information intensity. *Arab Journal of Administration*, 38 (3), 253-276.
- Gao, C., Shi, D., & Maydeu-Olivares, A. (2019). Estimating the Maximum Likelihood Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) with Non-normal Data: A Monte-Carlo Study. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 1-10.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). India: Cengage.
- Investopedia. (2021). Logistics. *Online*. Retrieved 15 September, 2021, from: <https://www.investopedia.com/terms/l/logistics.asp>
- JWD Group. (2021). จุดกำเนิดและความเป็นมาของ โลจิสติกส์ ที่คุณไม่เคยรู้ ! *Online*. Retrieved 15 September, 2021, from: [https://jwd-group.com/th/knowledge\\_bases/aboutlogistics/](https://jwd-group.com/th/knowledge_bases/aboutlogistics/).
- Merriam-Webster. (2021). Definition of logistics. *Online*. Retrieved 15 September, 2021, from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/logistics>.
- Mohammed, A. A., Rashid, B. B., & Tahir, S. B. (2017). Customer relationship management and hotel performance: The mediating influence of marketing capabilities-Evidence from the Malaysian hotel industry. *Information Technology & Tourism*, 17, 335-361.
- Mohd, N. F. B., Wahab, S. A., Al Mamun, A., Ahmad, G. B., & Fazal, S. A. (2017). Logistics capability, information technology, and innovation capability of logistics service providers: Empirical evidence from east coast Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 326-336.
- Muazu, U. A., & Abdulmalik, S. (2021). Information technology capabilities and competitive advantage: A review. *International Journal of Technology and Systems*, 6(1), 1-17.
- Roy, V., & Schoenherr, T. (2020). Implications of sectoral logistical capabilities for export competitiveness: A public policy perspective for interventions in the logistics sector. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 1-14.
- Teng, T., & Tsinopoulos, C. (2021). Understanding the link between IS capabilities and cost performance in services: the mediating role of supplier integration. *Journal of Enterprise Information Management*. 35(3), 669-700.

- TNN Online. (2564). เปิดสัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อจีดีพีไทย. *Online*. Retrieved 15 กันยายน, 2564, from: <https://www.tnnthailand.com/news/infographic/74529/>.
- Vu, D. V., Pham, T. V., Tran, G. N., Nguyen, A. P. T., & Nguyen, C. V. (2021). The relationship between business resources, outside cooperation, dynamic capability, and performance of startup enterprises: A case study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (6), 921-930.
- Waqas, M., Honggang, X., Ahmad, N., Khan, S. A. R., Ullah, Z., & Iqbal, M. (2022). Triggering sustainable firm performance, supply chain competitive advantage, and green innovation through lean, green, and agile supply chain practices. *Environmental Science and Pollution Research*, 29 (12), 17832-17853.
- Yuliadi, B., & Nugroho, A. (2019). Integration between management capability and relationship capability to boost supply chain project performance. *Int. J. Supply Chain Manag*, 8 (2), 241-252.