

THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON SUCCESSFUL LOGISTICS MANAGEMENT IN THE THAI MANUFACTURING INDUSTRY

Kanthana Ditkaew^{1*}, Kanyakan Syers²

¹Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of
Technology Lanna Tak, Tak 63000, Thailand.

²Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of
Technology Lanna Pitsanulok, Pitsanulok 65000, Thailand.

ABSTRACT

The purpose of the research was to study the relationship between total quality management (TQM) affecting on the success of logistics management. Thai industrial firms were chosen as sample and data collected. The results of OLS regression reveal that total quality management (TQM) in terms of leadership, staff cooperation, process management, systemic administration, continuous improvement, and decision-making ability had a positive effect on the logistics management success in terms of assets management as well as cost. Moreover, in term of leadership was the only TQM's factor found to have an effect on successful logistics management in terms of productivity. The current study focused on customer relations, leadership, systemic administration and supplier relationship; these had a significant effect on successful logistics management.

Keywords: Total Quality Management, successful logistics management.

*Corresponding author: E-mail address: c_ditkaew@hotmail.com

ผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย

กัญธนา ดิษฐ์แก้ว¹, กัญญกาญจน์ ไชเอร์ส²

¹คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก, ตาก 63000, ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาพิจญโลก, พิจญโลก 65000, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมการผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้บริหารของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่าการบริหารคุณภาพด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ด้านการจัดการสินทรัพย์ นอกจากนี้การบริหารคุณภาพด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านต้นทุน ส่วนความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านผลิตภาพได้รับอิทธิพลจากการบริหารคุณภาพเพียงด้านเดียวคือ ด้านความเป็นผู้นำ สำหรับความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการบริการในงานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากการบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า, ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน และการบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า, ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านคุณภาพ

คำสำคัญ: การบริหารคุณภาพ, ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์

บทนำ

การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันมีค่อนข้างสูง ทั้งต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันจึงส่งผลทำให้ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตต้องมีการปรับสภาพตามสถานการณ์หรือปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นซึ่งธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองและการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่นำไปสู่การแข่งขันเพื่อให้อู่แข่งอยู่รอดได้นั้นต้องมีการมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ซึ่งการดำเนินงานด้านคุณภาพมีผลให้อู่แข่งมีประสิทธิภาพในการดำเนิน

งานมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ในอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจต่างๆ มีความตื่นตัว และพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) ด้วยการนำเอากลยุทธ์และวิธีการในการบริหารจัดการต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์การบริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เป็นการบริหารแบบหุ้นส่วนทางธุรกิจ ในการสร้างความร่วมมือในโซ่อุปทานเดียวกันและการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistic Management) ที่เริ่มตั้งแต่วัสดุการนำเข้าวัตถุดิบสู่กระบวนการผลิต ไปจนถึงการนำส่งสินค้าให้กับลูกค้าซึ่งเป็นการบริหารที่ทุกธุรกิจ

ได้ให้ความสำคัญในการนำมาปรับใช้กับองค์กรของตน

ปัจจุบันสภาพตลาดการแข่งขันด้านค่าของประเทศไทย มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยลูกค้ามีอำนาจการต่อรองสูง อีกทั้งยังมีภัยคุกคามจากผู้ประกอบการรายใหม่จากต่างประเทศที่มีศักยภาพด้านการขนส่งสูง สามารถให้ขอบเขตการบริการที่มากกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบการของไทยเองต้องปรับปรุงคุณภาพของบริการและพัฒนาธุรกิจของตนเองให้สามารถแข่งขันได้โดยการที่ต้องมีบริการโลจิสติกส์ที่ครบวงจร ด้วยการจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ (สถาพร โอภาสานนท์, 2550) นอกจากนี้ ปัญหาใหญ่ด้านระบบโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมไทย คือ การที่ผู้ประกอบการไม่ได้พัฒนาระบบโลจิสติกส์ของธุรกิจตน ทั้งระบบ แต่เลือกพัฒนาเฉพาะส่วน ทำให้ระบบโลจิสติกส์ไม่เชื่อมต่อกันครบวงจร และอาจส่งผลให้ประสิทธิผลและการประหยัดต้นทุนไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร การควบคุมค่าใช้จ่ายของระบบโลจิสติกส์จะมีผลโดยตรงต่อต้นทุนสินค้า และกระทบกับการแข่งขันในตลาดโลก โดยเฉพาะกับประเทศคู่แข่งที่มีต้นทุนสินค้าและแรงงานต่ำกว่าด้วยเหตุนี้ จึงต้องพัฒนากระบวนการผลิตให้ทันสมัยและควบคุมราคาของการบริหารโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์จะส่งผลให้ธุรกิจอุตสาหกรรมเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ บรรลุตามวัตถุประสงค์ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจตามที่กล่าวมานั้น อาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบทบาทของผู้บริหาร การบริหารคุณภาพ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ดังนั้นหากมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการผลิตก็จะสามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต

ด้วยความสำคัญของปัญหาจากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมการผลิตแห่งประเทศไทย ดังนั้นวัตถุประสงค์งานวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎี Resource Based View of the Firm (RBV)

Resource Based View of the Firm (RBV) หรือ มุมมองบนพื้นฐานทรัพยากรของธุรกิจ(สาร์โรจน์ โอพิทักษ์ชิน, 2548) เป็นส่วนย่อยซึ่งช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งส่งผลในการดำเนินงานที่ดีในระยะยาวขององค์กร ทรัพยากรซึ่งมีค่าและหาได้ยาก สามารถนำไปสู่การสร้างของความสำเร็จในการแข่งขัน ข้อได้เปรียบนี้สามารถที่คงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งบริษัทสามารถที่จะป้องกันต่อการลอกเลียนแบบทรัพยากร โยกย้าย หรือการแทนที่ (Wade & Hulland, 2004)

Barney (1991) ได้กล่าวว่า RBV เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงลักษณะของความสามารถและทรัพยากรขององค์กรที่มีความสำคัญในการเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดศักยภาพในความสำเร็จทางการแข่งขัน โดย RBV นั้นจะต้องมีปัจจัยที่สำคัญในส่วนที่เป็นความสามารถและทรัพยากรขององค์กรที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะ, มีความเป็นหนึ่งเดียว, สินทรัพย์นั้นต้องหาได้ยาก มีคุณค่าในตัวเองและยากที่จะลอกเลียนแบบหรือยากที่จะทดแทน

ทรัพยากรและความสามารถขององค์กร ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่เป็นส่วนประกอบของ RBV ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งความสามารถ ถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถมองเห็น (Invisible Asset) (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543 อ้างถึงใน กิรติ ศษย์ขยง, 2549) เช่น การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นระหว่างการจัดการและพนักงาน ความสามารถขององค์กรในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นภาวะประสานองค์กร ความสามารถปรากฏตลอดเวลาในทรัพยากรที่จับต้องได้และไม่ได้ โดยเฉพาะในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ความสามารถมักจะอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ผ่านความสามารถของพนักงาน

ในวรรณกรรม (Literature) ทางด้านโลจิสติกส์ และทฤษฎี RBV ของ Chee and Noorliza (2010) กล่าวว่าทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยทรัพยากรนั้นเป็นทั้งทรัพยากรที่จับต้องได้, เป็นข้อมูล, ความรู้ ซึ่งทรัพยากร

เหล่านี้เป็นทรัพยากรกลยุทธ์โลจิสติกส์ และผลประโยชน์หลักๆ ของการประยุกต์ทฤษฎี RBV กับงานวิจัยทางด้านโลจิสติกส์นั้นคือทฤษฎีต้องสามารถชี้ให้เห็นลักษณะเฉพาะของทรัพยากรที่เป็นกลยุทธ์ได้ ทรัพยากรที่จับต้องได้ทั้งที่เป็นสิ่งที่มองเห็นเป็นวัตถุและทรัพยากรมนุษย์จะไม่มีประโยชน์เลยถ้าไม่สามารถดึงออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับงานวิจัยนี้ Resource Based View of The Firm (RBV) อธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอธิบายถึงความสำเร็จของการบริหารโลจิสติกส์ ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดด้านทรัพยากรและขีดความสามารถต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม สามารถลดต้นทุน และสร้างกำไร

ทางธุรกิจ เป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันธุรกิจ เปลี่ยนการทำงานจากหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกันเป็นขบวนการประสานงานให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายขององค์กรทำงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่นที่ต้นทุนสูง สามารถลดต้นทุนได้ ก่อให้เกิดการใช้ทรัพย์สินที่คุ้มค่าขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า สร้างสัมพันธ์ลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร เป็นพื้นฐานของการเจริญเติบโตของธุรกิจทำให้เกิดความรวดเร็วอันเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทรัพยากรและขีดความสามารถได้จากการบริหารคุณภาพที่ส่งผ่านมายังความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ดังแสดงในกรอบแนวคิดงานวิจัยในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

การบริหารคุณภาพและความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์

การบริหารคุณภาพ (TQM) เป็นแนวความคิด และเทคนิควิธีการในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งยึดเอาความต้องการของลูกค้าและคุณภาพเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงกระบวนการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีผลการประกอบการที่เป็นเลิศ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย อันเป็นการสร้างคุณค่าแก่ทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม ดังนั้น TQM จึงเป็นกระบวนการ

บริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2550) โดยหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QM) มีหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552) 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า 2) ความเป็นผู้นำ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) การบริหารเชิงกระบวนการ 5) การบริหารที่เป็นระบบ 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 7) การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และ 8) ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

ในความสำเร็จของการบริหารคุณภาพที่ทำให้เกิดความสำเร็จในกิจกรรมการดำเนินงานและลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านโลจิสติกส์ ซึ่ง Anderson (1994) ได้

ทำการศึกษาพัฒนาการบริหารคุณภาพและปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยอ้างอิงจาก Malcolm Baldrige National Quality Award ผลที่ได้คือความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยในการบริหารคุณภาพและผลลัพธ์จากโลจิสติกส์ โดยเฉพาะผลการดำเนินงานโลจิสติกส์และการบริการลูกค้า ในการศึกษาในเรื่องของคุณภาพการบริหารยังเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ซึ่งในอดีต การบริหารแบบดั้งเดิมได้รับการถ่ายทอดโดย Deming (1986) ในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าของลูกค้า, ระบบกระบวนการโดยรวม, การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง, และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบันนี้สิ่งที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นคือเรื่องของการจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบริหารโลจิสติกส์ที่สร้างจากรากฐานของการบริหารคุณภาพ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การบริหารคุณภาพ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. การบริหารเชิงกระบวนการ
5. การบริหารที่เป็นระบบ
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง
8. ความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

H1a-H1h (+)

ถึง

H5a-H5h (+)



ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์

1. ด้านการจัดการสินทรัพย์
2. ด้านต้นทุน
3. ด้านผลิตภาพ
4. ด้านการบริการ
5. ด้านคุณภาพ

ให้กับองค์กร นอกจากนี้ Saura, Frances, and Blasco (2010) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุให้เกิด Logistics value และผลลัพธ์ที่ได้จาก Logistics value ในรูปของความพึงพอใจในการได้รับบริการโลจิสติกส์และนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งผลที่ได้คือ การที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางและประโยชน์จากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับลูกค้าจะสามารถสร้างคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ได้ ซึ่งการที่เน้นลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้า และให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขายนั้นเป็นส่วนหนึ่งในหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ

จากที่กล่าวมา จึงนำไปสู่สมมติฐานของผลกระทบของการบริหารคุณภาพต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย จำนวน 2,042 บริษัท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2555) ทั้งนี้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยไม่ได้ใช้ความน่าจะเป็น ซึ่งได้กำหนดโควตาและเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทยที่ยินดีพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับผู้วิจัยซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 201 บริษัท สำหรับการทดสอบความลำเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา (Non-response bias) โดยการเปรียบเทียบตัวแปรกลุ่ม Demographic ในแบบสอบถามก่อนและหลัง ซึ่งในงาน

วิจัยนี้ระยะเวลาในการประกอบกิจการ, ทุนจดทะเบียนในปัจจุบัน, จำนวนพนักงานทั้งหมด, และรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เป็นตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ โดยผลของการทดสอบ Non-response bias ในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าค่ากลางของข้อมูลกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความลำเอียงจากการทดสอบ Non-response bias ในครั้งนี้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha) (Cronbrach, 1946) โดยค่าที่ได้ออกมาควรมากกว่า 0.7 (Nually, 1978) สำหรับงานวิจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักที่ระหว่าง 0.82-0.97 แสดงว่าข้อคำถามหรือ

แบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความเชื่อถือได้ ส่วนค่าความเที่ยงตรงเครื่องมือ ในงานวิจัยนี้มีค่า factor loading อยู่ระหว่าง 0.576-0.970 ซึ่งมากกว่า 0.4 (Hair, 2006) แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดค่าตัวแปรนั้นๆ ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก ค่า Factor loading และค่า VIF สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับความสำเร็จของโลจิสติกส์ด้านการจัดการสินทรัพย์ (สมมติฐานข้อ 1a-1h) แสดงอยู่ในรูปสมการที่ 1 ดังนี้

สมการที่ 1:

$$\text{LOGIS_ASSET} = \beta_{01} + \beta_1 \text{TQM_CLIENT} + \beta_2 \text{TQM_LEADER} + \beta_3 \text{TQM_PARTICIPATE} + \beta_4 \text{TQM_PROCESS} + \beta_5 \text{TQM_SYSTEM} + \beta_6 \text{TQM_CONTINUE} + \beta_7 \text{TQM_DECISION} + \beta_8 \text{TQM_RELATIONSHIP} + \beta_9 \text{FS} + \beta_{10} \text{FA} + \beta_{11} \text{FC} + \epsilon$$

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับความสำเร็จของโลจิสติกส์ด้านต้นทุน (สมมติฐานข้อ 2a-2h) แสดงอยู่ในรูปสมการที่ 2 ดังนี้

สมการที่ 2:

$$\text{LOGIS_COST} = \beta_{02} + \beta_{12} \text{TQM_CLIENT} + \beta_{13} \text{TQM_LEADER} + \beta_{14} \text{TQM_PARTICIPATE} + \beta_{15} \text{TQM_PROCESS} + \beta_{16} \text{TQM_SYSTEM} + \beta_{17} \text{TQM_CONTINUE} + \beta_{18} \text{TQM_DECISION} + \beta_9 \text{TQM_RELATIONSHIP} + \beta_{20} \text{FS} + \beta_{21} \text{FA} + \beta_{22} \text{FC} + \epsilon$$

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับความสำเร็จของโลจิสติกส์ด้านผลผลิตภาพ

(สมมติฐานข้อ 3a-3h) แสดงอยู่ในรูปสมการที่ 3 ดังนี้

สมการที่ 3:

$$\text{LOGIS_PRODUCT} = \beta_{03} + \beta_{23} \text{TQM_CLIENT} + \beta_{24} \text{TQM_LEADER} + \beta_{25} \text{TQM_PARTICIPATE} + \beta_{26} \text{TQM_PROCESS} + \beta_{27} \text{TQM_SYSTEM} + \beta_{28} \text{TQM_CONTINUE} + \beta_{29} \text{TQM_DECISION} + \beta_{30} \text{TQM_RELATIONSHIP} + \beta_{31} \text{FS} + \beta_{32} \text{FA} + \beta_{33} \text{FC} + \epsilon$$

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับความสำเร็จของโลจิสติกส์ด้านการบริการ (สมมติฐานข้อ 4a-4h) แสดงอยู่ในรูปสมการที่ 4 ดังนี้

สมการที่ 4:

$$\text{LOGIS_SERVICE} = \beta_{04} + \beta_{34} \text{TQM_CLIENT} + \beta_{35} \text{TQM_LEADER} + \beta_{36} \text{TQM_PARTICIPATE} + \beta_{37} \text{TQM_PROCESS} + \beta_{38} \text{TQM_SYSTEM} + \beta_{39} \text{TQM_CONTINUE} + \beta_{40} \text{TQM_DECISION} + \beta_{41} \text{TQM_RELATIONSHIP} + \beta_{42} \text{FS} + \beta_{43} \text{FA} + \beta_{44} \text{FC} + \epsilon$$

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพกับความสำเร็จของโลจิสติกส์ด้านคุณภาพ (สมมติฐานข้อ 5a-5h) แสดงอยู่ในรูปสมการที่ 5 ดังนี้

สมการที่ 5:

$$\text{LOGIS_QUALITY} = \beta_{05} + \beta_{45} \text{TQM_CLIENT} + \beta_{46} \text{TQM_LEADER} + \beta_{47} \text{TQM_PARTICIPATE} + \beta_{48} \text{TQM_PROCESS} + \beta_{49} \text{TQM_SYSTEM} + \beta_{50} \text{TQM_CONTINUE} + \beta_{51} \text{TQM_DECISION} + \beta_{52} \text{TQM_RELATIONSHIP} + \beta_{53} \text{FS} + \beta_{54} \text{FA} + \beta_{55} \text{FC} + \epsilon$$

เมื่อ

TQM_CLIENT

คือ การบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

TQM_LEADER

คือ การบริหารคุณภาพด้าน

	ความเป็นผู้นำ		สินทรัพย์
TQM_PARTICIPATE	คือ การบริหารคุณภาพด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	LOGIS_COST	คือ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านต้นทุน
TQM_PROCESS	คือ การบริหารคุณภาพด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	LOGIS_PRODUCT	คือ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านผลิตภัณฑ์
TQM_SYSTEM	คือ การบริหารคุณภาพด้านการบริหารที่เป็นระบบ	LOGIS_SERVICE	คือ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการบริการ
TQM_CONTINUE	คือ การบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	LOGIS_QUALITY	คือ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านคุณภาพ
TQM_DECISION	คือ การบริหารคุณภาพด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง		
TQM_RELATIONSHIP	คือ การบริหารคุณภาพด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน		
LOGIS_ASSET	คือ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการจัดการ		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 1 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 และค่า VIF ของแต่ละตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 คือมีค่าระหว่าง 3.51- 4.11 สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระครั้งนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Hair, 2006)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, และความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปร	TQM_CLIENT	TQM_LEADER	TQM_PARTICIPATE	TQM_PROCESS	TQM_SYSTEM	TQM_CONTINUE	TQM_DECISION	TQM_RELATIONSHIP
ค่าเฉลี่ย	4.11	3.94	3.86	3.83	3.81	3.88*	3.82	3.80
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.56	0.65	0.63	0.64	0.65	0.77	0.62	.070
TQM_CLIENT	1.00							
TQM_LEADER	0.76**	1.00						
TQM_PARTICIPATE	0.65**	0.71**	1.00					
TQM_PROCESS	0.68**	0.74**	0.80**	1.00				
TQM_SYSTEM	0.45**	0.57**	0.62**	0.72**	1.00			
TQM_CONTINUE	0.49**	0.61**	0.64**	0.70**	0.80**	1.00		
TQM_DECISION	0.52**	0.61**	0.65**	0.72**	0.78**	0.75**	1.00	
TQM_RELATIONSHIP	0.53**	0.53**	0.55**	0.59**	0.61**	0.64**	0.72**	1.00

* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, และความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร	LOGIS_ ASSET	LOGIS_ COST	LOGIS_ PRODUCT	LOGIS_ SERVICE	LOGIS_ QUALITY
ค่าเฉลี่ย	3.59	3.51	3.66	3.87	3.98
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.74	0.80	0.80	0.63	0.59
LOGIS_ASSET	1.00				
LOGIS_COST	0.80**	1.00			
LOGIS_PRODUCT	0.69**	0.73**	1.00		
LOGIS_SERVICE	0.71**	0.65**	0.60**	1.00	
LOGIS_QUALITY	0.60**	0.59**	0.57**	0.77**	1.00

* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์)				
	การจัดการ สินทรัพย์	ต้นทุน	ผลิตภาพ	การบริการ	คุณภาพ
การให้ความสำคัญกับลูกค้า	.072 (.093)	-.134 (.096)	.009 (.093)	.225** (.083)	.232** (.093)
ความเป็นผู้นำ	.234** (.101)	.209** (.104)	.318*** (.101)	.256*** (.058)	-.028 (.101)
การมีส่วนร่วมของบุคลากร	.217** (.099)	-.059 (.102)	-.159 (.099)	.003 (.098)	.244** (.099)
การบริหารเชิงกระบวนการ	.198** (.072)	.068 (.117)	.104 (.114)	-.049 (.113)	.097 (.114)
การบริหารที่เป็นระบบ	.224*** (.069)	.303*** (.109)	.186 (.105)	.376*** (.105)	.275** (.058)
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	.106** (.058)	.027 (.103)	.123 (.100)	.035 (.099)	.002 (.100)
การตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง	.348*** (.108)	.249** (.112)	-.031 (.108)	.008 (.107)	-.019 (.108)
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ ร่วมกัน	.038 (.086)	-.063 (.088)	.141 (.086)	.170** (.085)	.179** (.086)
ขนาดของบริษัท	.079 (.100)	.063 (.056)	.062 (.054)	-.106 (.054)	-.071 (.054)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์)				
	การจัดการสินทรัพย์	ต้นทุน	ผลผลิตภาพ	การบริการ	คุณภาพ
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	.138 (.106)	-.065 (.071)	.008 (.068)	-.077 (.068)	-.118 (.069)
ทุนจดทะเบียน	.080 (.058)	.088 (.060)	.085 (.058)	.147 (.100)	.186 (.106)
Adjusted R square	.448	.414	.417	.426	.415
Maximum VIF	(4.320)	(4.320)	(4.320)	(4.320)	(4.320)

* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$ ^a Beta coefficients with standard error in parenthesis.

การวิเคราะห์ผลกระทบการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์

จากตารางที่ 2 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ โดยการบริหารคุณภาพประกอบด้วย 8 ด้านได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า, ความเป็นผู้นำ, การมีส่วนร่วมของบุคลากร, การบริหารเชิงกระบวนการ, การบริหารที่เป็นระบบ, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, การตัดสินใจบนพื้นฐานความจริง, และความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ส่วนความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการสินทรัพย์, ด้านต้นทุน, ด้านผลผลิตภาพ, ด้านการบริการ, และด้านคุณภาพ ซึ่งผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าการบริหารคุณภาพด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการจัดการสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตอบสมมติฐาน H1b, H1c, H1d, H1e, H1f, และ H1g) (Model 1: $\beta_2 = 0.234$ $p < 0.05$, $\beta_3 = 0.217$ $p < 0.05$, $\beta_4 = 0.198$ $p < 0.05$, $\beta_5 = 0.224$ $p < 0.01$, $\beta_6 = 0.106$ $p < 0.01$, $\beta_7 = 0.348$ $p < 0.01$)

นอกจากนี้การบริหารคุณภาพด้านความเป็นผู้นำ,

ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตอบสมมติฐาน H2b, H2e, และ H2g) (Model 2: $\beta_{13} = 0.209$ $p < 0.05$, $\beta_{16} = 0.303$ $p < 0.01$, $\beta_{18} = 0.249$ $p < 0.05$) ส่วนความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านผลผลิตภาพได้รับอิทธิพลจากการบริหารคุณภาพเพียงด้านเดียวคือ ด้านความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นการตอบสมมติฐาน H3b (Model 3: $\beta_{24} = 0.318$ $p < 0.01$)

สำหรับความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการบริการในงานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากการบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า, ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตอบสมมติฐาน H4a, H4b, H4e และ H4h) (Model 4: $\beta_{34} = 0.252$ $p < 0.05$, $\beta_{35} = 0.256$ $p < 0.01$, $\beta_{38} = 0.376$ $p < 0.01$, $\beta_{41} = 0.170$ $p < 0.05$) และการบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า, ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตอบสมมติฐาน H5a, H5c, H5e และ H5h) (Model 5: $\beta_{45} = 0.232$ $p < 0.05$,

$\beta_{47} = 0.244 p < 0.05$, $\beta_{49} = 0.275 p < 0.05$, $\beta_{52} = 0.179 p < 0.05$) กล่าวได้ว่าการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) บริษัทควรใช้ TQM ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ช่วยให้การบริหารจัดการให้มีขีดความสามารถแข่งขัน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ผลกำไรของบริษัทดีขึ้น เนื่องจากการช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาในทุกๆ ด้านขององค์กร ซึ่งระบบบริหารคุณภาพนี้ให้ความสำคัญที่เรื่องคุณภาพสูงสุดทั้งคุณภาพสินค้า ต้นทุน การนำส่งมอบสินค้าเป็นการควบคุมคุณภาพทั้งระบบทุกกระบวนการ และทุกๆ งานเกี่ยวข้อง และเกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกระดับในองค์กร นับตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการระดับกลาง หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น คู่ค้า พันธมิตร ลูกค้าและตลาด นอกจากนั้นยังหมายรวมถึงการเน้นภาวะผู้นำ และพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงสุดที่จะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการนำระบบ TQM และมาลงมือปฏิบัติในชีวิตจริงการควบคุมเน้นที่การควบคุมกระบวนการ (Process Control) ในระบบและองค์ประกอบของ TQM ต้องกำหนดและระบุกระบวนการต่าง ๆ ที่สำคัญ แล้วทำการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอและต่อเนื่องเพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตลอดจนได้รับผลงานที่ดีขึ้น และเมื่อบริษัทที่ใช้หลัก TQM จะทำให้เกิดประโยชน์คือ ดึงดูดใจลูกค้ามากขึ้น สินค้าหรือบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น, มีการตอบสนองที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ตั้งแต่การออกแบบ และการพัฒนาไปจนกระทั่งผู้จัดส่งสินค้าและช่องทางการขาย (Sales Channels) งานสำนักงาน และโรงงาน ไปจนถึงมือผู้ใช้, มีความฉับไวในการปรับตัวเข้าหาความต้องการของลูกค้า ทั้งการเปลี่ยนแปลงจำนวนการสั่งสินค้าและการผสมผสานความต้องการสินค้าหรือบริการ, ต้นทุนลดลงในขณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพดีขึ้น ลดการทำงานซ้ำซ้อน และขจัดสิ่งสิ้นเปลืองต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการเกิดความสำเร็จในการบริหาร โลจิสติกส์ และการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางและประโยชน์จากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับลูกค้าจะสามารถสร้างคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ได้ (Saura, Frances, & Blasco, 2010)

ประโยชน์ที่รับจากงานวิจัย (Contribution)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงผลกระทบของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ เพื่อให้องค์กรต่างๆ มีแนวทางการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว กล่าวได้ว่า การที่องค์กรมีการบริการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์นั้น เปรียบเสมือนการที่องค์กรมีทรัพยากรภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ แต่ทั้งนี้ องค์กรนั้น ต้องมีทรัพยากรที่มีคุณค่า หายาก หรือคู่แข่งไม่มี ไม่สามารถเลียนแบบได้ หรือไม่สามารถทดแทนได้ ถ้าหากองค์กรมีจุดแข็งเหล่านี้ ในอนาคตจะทำให้นำไปสู่ผลดีต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี Resource Based View of The Firm (RBV) ที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร ที่ถือว่าเป็นปัจจัยภายในขององค์กร ซึ่งสามารถที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาขึ้นได้ (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2553) องค์กรควรจะบริหารและจัดการทรัพยากรแบบมุ่งตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แนวคิดนี้จึงเปรียบเสมือนการสร้าง ความสอดคล้องระหว่างจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กรกับโอกาสและอุปสรรคที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (Barney, 1991) ช่วยส่งผลในอนาคตในการดำเนินงานที่ดีในระยะยาวขององค์กร ทรัพยากรซึ่งมีค่าและหายาก สามารถนำไปสู่การสร้าง ประสิทธิภาพขององค์กร ข้อได้เปรียบนี้สามารถที่คงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งบริษัทสามารถที่จะป้องกันต่อการลอกเลียนแบบทรัพยากร โยกย้าย หรือการแทนที่ (Wade & Hulland, 2004) นอกจากนี้ ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์นั้นเป็นอีกส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการส่งสินค้าจากต้นทางไปถึงแหล่งการบริโภคปลายทางได้ตามจำนวนและสภาพที่ต้องการ ภายได้กำหนดเวลาและต้นทุนที่เหมาะสม (สถาพร โอภาสานนท์, 2550) ซึ่งส่วนนี้เป็นการสะท้อนให้เห็นการบริหารภายในองค์กรที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลถึงปัจจัยสำคัญของการบริหารคุณภาพต่อเนื่องไปยังความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์และศึกษาไปยังผลกระทบที่เกิดจากความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ เช่น ส่งผลถึงประสิทธิผลขององค์กร หรือการสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารของบริษัทอุตสาหกรรมทั้งหมดในประเทศไทย ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารในกลุ่มอื่นที่นอกเหนือจากอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อให้ผลการวิจัยออกมาได้ครอบคลุมบริษัททั้งหมดในประเทศไทย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

- ทีรติ ยศยิ่งยง. (2549). *ขีดความสามารถ*. กรุงเทพฯ: มิตเตอร์ก็อป.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2552). *สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน*. เข้าถึงได้จาก http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000_3.html.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). *ข้อมูลธุรกิจ*. เข้าถึงได้จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=7485&filename=index.
- พงษ์เทพ จันทร์สุวรรณ. (2553). ประสิทธิภาพองค์กร: ปฏิบัติแห่งมโนทัศน์. *วารสารร่วมพฤษภ*, 28(3), 134-182.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: WPS (Thailand).
- สถาพร โอภาสานนท์. (2550). ธุรกิจบริการโลจิสติกส์ภายใต้การดำเนินงานของรัฐ กรณี ร.ส.พ.. *วารสารพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 3(1), 44-60.
- สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล
- อคุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Anderson, J. C. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19, 472–509.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press.
- Hair, J. F., Black, C., William, B., Barry J., Anderson, R. E., & Tatbam, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson Education.
- Nually, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Saura, I.G., Frances, D. S., & Blasco, M. F. (2010). Antecedents and consequences of logistics value: And empirical investigation in the Spanish market. *Industrial Marketing Management*, 36(1), 493-506.
- Wade, M., & Hulland, J. (2004). The Resource-based view and information systems research: review, extension, and suggestions for future research, *MIS Quarterly*, 28(1), 107-142.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Yew Wong, C., & Karia, N. (2010). Explaining the competitive advantage of logistics service providers: a resource-based view approach. *International Journal of Production Economics*, 128(1), 51-67.