

การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ผ่านสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ การจัดการคุณภาพโดยรวม และนวัตกรรม

ชาญชัย เมธาวิรุฬห์¹ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์²

Received: April 27, 2022

Revised: July 30, 2022

Accepted: August 2, 2022

บทคัดย่อ

ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน ได้รับความนิยมมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากธุรกิจต่าง ๆ นิยมว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) ที่มีความชำนาญมาดำเนินงานโลจิสติกส์ของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เกิดบริหารต้นทุน และการบริการลูกค้ามีที่ประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในวงกว้าง การวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานองค์การของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำนวน 399 บริษัท พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนี $\chi^2/df = 3.79$, IFI = 0.90, CFI = 0.90, GFI = 0.80, RMSEA = 0.08 โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ และความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานองค์การของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผ่านสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์อีกด้วย นอกจากนี้นวัตกรรมยังมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ยังมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานองค์การ ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ สามารถนำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ในองค์การของตนเองได้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมบริการ สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ และความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การส่งมอบบริการที่ดีแก่ผู้ว่าจ้าง และช่วยสร้างความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจของตนเองอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพโดยรวม, นวัตกรรม, สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: chanchai@aru.ac.th)

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการเทคโนโลยีและการปฏิบัติการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Email: fbussww@ku.ac.th)

Creating a Competitive Advantage for Logistics Service Providers in Thailand Through the Application of Logistics Service Capability, Total Quality Management, and Innovation

Chanchai Meathawiroon¹ and Sawat Wanarat²

Received: April 27, 2022

Revised: July 30, 2022

Accepted: August 2, 2022

ABSTRACT

Presently, logistics service providers are more popular than in the past due to the fact that various businesses prefer to outsource their expertise rather than carry out their own logistics. This decision is based on cost management and ensuring a more efficient customer service experience. Hence, the capabilities of the logistics providers are essential in the advancement of the economy in a wide range. Therefore, this research aims to describe the causal relationship between total quality management, innovation, logistics service capabilities, competitive advantage, and organizational performance of logistics service providers in Thailand. By collecting data from 399 logistics service providers, the study found that the structural equation model was consistent with the empirical data by considering the index values $\chi^2/df = 3.79$, IFI = 0.90, CFI = 0.90, GFI = 0.80, RMSEA = 0.08. This relationship can be described by the direct influence total quality management has a on innovation, logistics service capability, and competitive advantage. It also has an indirect influence on the organizational performance of logistics service providers through their logistics service capabilities as well. In addition, innovation has a direct influence on competitive advantage, and logistics service capabilities has a direct influence on organizational performance. Therefore, logistics service providers should apply overall total quality management concepts in their own organizations to provide better service innovation, logistics service capabilities, and a better competitive advantage, which, in turn, will lead to the conveyance of good service to their respective employers and allow these providers the opportunity to operate their businesses in a more sustainable approach.

Keywords : Total quality management, Innovation, Logistics service capability, Competitive advantage

¹ Student in Doctor of Philosophy Program, Kasetsart Business School, Kasetsart University (Corresponding author, Email: chanchai@aru.ac.th)

² Assistant Professor Dr., Department of Technology Management and Operation, Kasetsart Business School, Kasetsart University (Email: fbussww@ku.ac.th)

บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้กระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทต่าง ๆ เป็นอย่างมาก สิ่งดังกล่าวผลักดันให้ธุรกิจเกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างสมาชิกภายในห่วงโซ่อุปทานเพิ่มขึ้น โดยมุ่งให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันที่ดี โดยการบูรณาการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ผ่านกิจกรรมโลจิสติกส์ของแต่ละบริษัท ซึ่งกิจกรรมโลจิสติกส์จัดว่าเป็นทักษะเฉพาะทางที่สำคัญต่อการทำธุรกิจ เช่น การให้บริการลูกค้า และบริหารต้นทุน เป็นต้น ทำให้ธุรกิจจำนวนมากเลือกที่จะว่าจ้างผู้ที่มีความชำนาญ หรือเรียกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider) เข้ามาดำเนินการกิจกรรมโลจิสติกส์ของตนเอง เป้าหมายหนึ่งของการว่าจ้างผู้ที่มีความชำนาญ เข้ามาดำเนินงานธุรกิจของตนเองคือ การลดต้นทุนของกิจกรรมทางธุรกิจ (Wilinski, 2020) โดยมักเลือกผู้ให้บริการจากชื่อเสียง การให้บริการ และความน่าเชื่อถือ โดยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย มีการว่าจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อมาดูแลด้านการขนส่งที่สูงที่สุด และยังพบปัญหาจากผู้ให้บริการ อาทิเช่น การส่งสินค้าไม่ตรงเวลา สินค้าเสียหายจากการจัดส่ง และสินค้าสูญหายระหว่างจัดส่ง เป็นต้น (National Statistical Office Thailand, 2019) สิ่งดังกล่าวสะท้อนถึงสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Capability: LSC) ของผู้ให้บริการในประเทศไทย ที่จำเป็นต้องยกระดับการให้บริการ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของภาคธุรกิจให้เติบโต และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ เปรียบเสมือนความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในการสร้างหรือปรับการให้บริการของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มุ่งแสวงหาการให้บริการโลจิสติกส์ที่ดี (Lai, 2004) ซึ่ง Yang (2015) กล่าวว่าอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในปัจจุบันและอนาคต จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และจะนำไปสู่

การแข่งขันที่สูงขึ้น Thongkruer and Wanarat (2021) เสนอว่า การบริการโลจิสติกส์ สามารถช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าจากการบริการได้ และช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการ หรือช่วยสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค (Meathawiroon & Wanarat, 2020) ปัจจัยสำคัญหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ คือ นวัตกรรม (Innovation: INNO) โดยนวัตกรรม สามารถทำให้สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหลากหลายด้าน เช่น ความยืดหยุ่นในการส่งมอบสินค้า เป็นต้น อีกทั้งนวัตกรรมสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage: CA) เหนือคู่แข่งได้ในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพที่เหนือกว่า และช่วยให้องค์การตอบสนองต่อลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (Distanont & Khongmalai, 2020) ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน เริ่มใส่ใจกับนวัตกรรมมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้า

การพัฒนานวัตกรรมของภาคธุรกิจสามารถเกิดขึ้นได้จากหลากหลายปัจจัย โดย Honarpour et al. (2018) เสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมผ่านแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TOM) โดยระบุความสำคัญไว้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมช่วยก่อให้เกิดนวัตกรรมทางกระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ขององค์การได้ อีกทั้งเป็นแนวทางการบริหารที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Laosirihongthong et al., 2013) เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวม เปรียบเสมือนชุดความคิดที่ประกอบไปด้วยเทคนิคในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ผ่านการพัฒนาคุณภาพ และรูปแบบการทำงาน โดยเป็นแนวคิดที่มีถูกประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตเป็นส่วนมาก ซึ่งในบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พบว่า การจัดการคุณภาพอาจเป็นส่วนที่ช่วยให้้องค์การแข่งขันได้ และ

เพิ่มโอกาสให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้ในอนาคต (Lai et al., 2004) และยังสามารถช่วยก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันแก่องค์กรได้ (Yu & Cheng, 2014) อย่างไรก็ตามการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างสมรรถนะการบริการ โลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการในปัจจุบันยังไม่พบมากนัก

ข้อมูลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปัจจุบันที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และส่งแบบแสดงงบการเงินพบว่า มีผู้ให้บริการโลจิสติกส์มากกว่าร้อยละ 35 ที่ยังมีผลประกอบการขาดทุน (DBD, 2022) สิ่งดังกล่าวสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และความจำเป็นที่ต้องแก้ไข เนื่องจากหากผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีผลประกอบการขาดทุน จะส่งผลให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีจำนวนลดลง ทำให้ทางเลือกของผู้ประกอบการที่ต้องการว่าจ้างลดน้อยลงไปด้วย ซึ่งอาจนำไปสู่ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างที่เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ สามารถสร้างสมรรถนะการบริการของตนเองให้มีประสิทธิภาพ อาจช่วยให้ผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance: OP) ดีขึ้นได้ (Yang, 2012) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ และเมื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีผลการดำเนินงานองค์กรที่ดี ยังมีโอกาสนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Juniati et al., 2019) ซึ่งทำให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืนมากขึ้นได้

จากสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและปัญหาข้างต้น การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวม และนวัตกรรม โดยต้องการเติมเต็มช่องว่างของการวิจัยในการนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อสร้างสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ที่ดี ส่งมอบการบริการที่ดีแก่ผู้ประกอบการที่มาว่าจ้างดำเนินงานโลจิสติกส์ โดย

ต้องการสกัดองค์ประกอบด้านสมรรถนะการบริการ โลจิสติกส์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ในประเทศไทย อีกทั้งต้องการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรมสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ถูกพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อช่วยในการขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

บททวนวรรณกรรม

การจัดการคุณภาพโดยรวม

การจัดการคุณภาพ (Quality Management) ถูกนำมาใช้ในภาคการผลิตเป็นกลุ่มแรก และเมื่อเวลาผ่านไปภาคบริการ จึงเริ่มนำแนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพมาปรับใช้เข้ากับการให้บริการของธุรกิจ ซึ่ง Deming (1986) ได้เสนอว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นสไตล์การบริหารที่ต้องการพัฒนาทุกส่วน โดยเชื่อว่าการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องคือกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ อีกทั้งการจัดการคุณภาพโดยรวมถือว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญของการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Hoang et al., 2010) แม้ว่ากระบวนการระหว่างภาคการผลิต จะแตกต่างจากบริการอยู่บ้าง แต่ยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับอุตสาหกรรมบริการได้ เช่น การศึกษาของ Prajogo (2005) ที่เปรียบเทียบการปรับใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม ในส่วนการผลิตและบริการในประเทศออสเตรเลีย พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการนำการจัดการคุณภาพโดยรวมมาประยุกต์ใช้ในทั้งสองอุตสาหกรรม ซึ่งความสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม สามารถก่อประโยชน์ต่อการบริหารธุรกิจหลากหลายด้าน อาทิเช่น Hung et al.

(2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบริษัทเทคโนโลยีในประเทศ ได้พบว่า การนำหลักปรัชญาของการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้กับบริษัท มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อนวัตกรรมของบริษัท หรือการวิจัยของ Pantouvakis and Karakasnaki (2017) ที่ศึกษาพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนส่งในประเทศกรีซ หรือแม้กระทั่ง Chen et al. (2020) ที่ศึกษากับผู้ประกอบการในประเทศไต้หวัน พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม มีผลกระทบเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงเกิดสมมติฐานที่ 1 2 และ 3 ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

H_1 : การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อนวัตกรรม

H_2 : การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์

H_3 : การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

นวัตกรรม

นวัตกรรม เปรียบเสมือนกระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อแปรเปลี่ยนแนวคิดสู่สินค้าหรือบริการใหม่ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว หรือกระบวนการที่องค์กรสร้างความแตกต่างเพื่อประสบความสำเร็จในตลาด (Baregheh et al., 2009) หรือ Wanarat (2021) เสนอว่า นวัตกรรมบริการโลจิสติกส์ คือ การสร้างคุณค่าทางธุรกิจ ที่ลูกค้าประทับใจ ทั้งระหว่างรับบริการ และหลังรับบริการ นอกจากนี้ Grawe et al. (2014) ได้เสนอว่า นวัตกรรมโลจิสติกส์ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โลจิสติกส์ทุกรูปแบบที่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งตัวอย่างการขับเคลื่อนนวัตกรรมทางโลจิสติกส์ ตลอดระยะเวลาสองทศวรรษที่ผ่านมา เช่น ความปลอดภัยทางห่วงโซ่อุปทาน เทคโนโลยี RFID และความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Tao et al.,

2022) โดยเทคโนโลยีใหม่ที่อาจถูกนำมาใช้ในการบริการโลจิสติกส์มีมากมายเช่น เทคโนโลยีบล็อกเชน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Klumpp & Zijm, 2019; Zinn & Goldsby, 2019) โดย Wagner (2008) ได้แบ่งนวัตกรรมในบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือ การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผ่านการนำเสนอบริการใหม่ที่ได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึง กระบวนการให้บริการใหม่ และแบบจำลองธุรกิจบริการใหม่ (Ostrom et al., 2010) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนากระบวนการภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งบทบาทที่นวัตกรรมมีต่อการบริหารธุรกิจ เห็นได้จากงานวิจัยของนักวิชาการจำนวนหนึ่งเช่น Yang et al. (2009) ได้ยืนยันความสำคัญที่นวัตกรรมมีต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผ่านการศึกษาในผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผ่านตู้คอนเทนเนอร์ของประเทศไต้หวัน พบว่า นวัตกรรมของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการโลจิสติกส์ หรือ Chatzoglou and Chatzoudes (2017) ที่ศึกษาพบว่า นวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ดังนั้นจึงเกิดสมมติฐานที่ 4 และ 5 ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

H_4 : นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์

H_5 : นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์

สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในการสร้างหรือพัฒนาการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่มุ่งแสวงหาการให้บริการโลจิสติกส์ที่ดี (Lai, 2004) หรือ Lu and Yang (2010) ที่ระบุว่า

สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์เปรียบเสมือน การสะสมความรู้ และทักษะเพื่อผลงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการบริหาร กระบวนการต่าง ๆ ของห่วงโซ่อุปทาน เพื่อส่งมอบ การบริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร ที่ทำให้บริการ ลูกค้าได้ดีขึ้น โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์อาจมีการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ (Smart technology) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้การบริการของตนเองมี ประสิทธิภาพสูงขึ้น อาทิเช่น DHL ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์รายใหญ่ ได้รับรางวัล 6 เทคโนโลยีที่จะเข้า มาเปลี่ยนการให้บริการโลจิสติกส์ภายในปี 2030 ได้แก่ บิ๊กดาต้า เทคโนโลยีเซนเซอร์ เทคโนโลยีภาพเสมือน จริงหรือ AR เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ หุ่นยนต์ และโดรน ซึ่ง DHL ได้เป็นธุรกิจตัวอย่างที่นำเทคโนโลยี เหล่านี้มาใช้กับการทดลองคลังสินค้าอัจฉริยะ ใน 3 ประเทศแถบยุโรปได้แก่ เยอรมันนี เนเธอร์แลนด์ และโปแลนด์ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ไม่เพียงแต่ช่วยให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังช่วยเกิดข้อมูล ประกอบการตัดสินใจที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น (Chung, 2021) ซึ่ง Song and Panayides (2008) ได้เสนอว่า ในกระบวนการของการขนส่งสินค้า การที่ผู้ให้บริการสามารถบูรณาการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการแก่ผู้บริโภคได้ จะช่วย ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ดีขึ้นได้ และ Lu and Yang (2010) กล่าวว่า สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ที่ดี มีส่วนช่วยให้การบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทศูนย์กระจายสินค้านานาชาติดีขึ้นได้ ดังนั้น จึงเกิดสมมติฐานที่ 6 ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

H₆: สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพล ในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานองค์กร

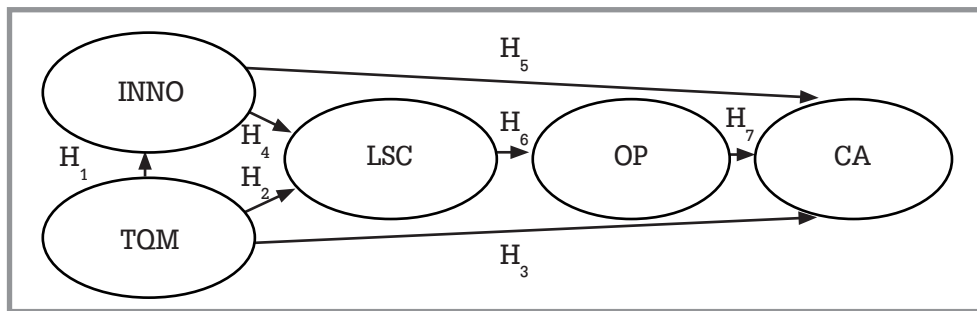
ผลการดำเนินงานองค์กร และความสามารถเปรียบเทียบทางการแข่งขัน

ผลการดำเนินงาน คือการวัดความสำเร็จ และ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Yeung, Lee, & Chen, 2003) โดย Panayides (2006) ได้ให้คำนิยามว่า

เป็นการปรับปรุงผลลัพธ์จากการทำงานขององค์การ ในหลากหลายมิติ อาทิเช่น ส่วนแบ่งการตลาด การทำกำไร ยอดขาย ผลตอบแทนจากการลงทุน และการดำเนินงานในภาพรวม โดยความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นกลยุทธ์ในการสร้างผลกำไร ที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์การ เพื่อให้สามารถ แข่งขันได้ในตลาด (Sadalie et al., 2020) โดยความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน เปรียบเสมือนสิ่งที้องค์การ มีเหนือคู่แข่ง โดยการนำเสนอคุณค่าที่ดี และเมื่อ ลูกค้าเปรียบเทียบแล้วพบว่า คุณค่าที่องค์กรเสนอ ให้มีมากกว่าคู่แข่ง (Kotler, 2005) หรือ Porter (1985) ได้เสนอว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ ธุรกิจสร้างขึ้นเพื่อป้องกันตนเองจากคู่แข่งของ พวกเขา ซึ่งมีนักวิชาการจำนวนหนึ่งได้เสนอแนวทาง การประเมินความได้เปรียบทางการแข่งขันไว้ว่า จำเป็น ต้องเปรียบเทียบการดำเนินงานของตนเองกับคู่แข่ง (Ma, 2000) หรือ Arend (2003) ที่เสนอไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้อง คู่แข่งของธุรกิจ ซึ่ง Jamshi and Ganeskumar (2017) กล่าวว่า ผลการดำเนินงาน เป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่าง มีนัยสำคัญ โดยงานวิจัยเชิงสำรวจของ Sijabat et al. (2020) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานองค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน กับธุรกิจขนส่งใน ประเทศอินโดนีเซีย ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในเชิงบวก ดังนั้นจึงเกิดสมมติฐานที่ 7 ของการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่

H₇: ผลการดำเนินงานขององค์กรมีอิทธิพล ในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่ ดังกล่าวจึงเกิดการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง ของการจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะ การบริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 - มีนาคม พ.ศ. 2565 ประชากรของการศึกษาคือ ตัวแทนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทด้านการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เนื่องจากเป็นประเภทกิจกรรมที่เกิดการว่างจากภาคธุรกิจจำนวนมาก และยังพบผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเภทดังกล่าวนี้ มีผลประกอบการขาดทุนมากกว่าร้อยละ 35 โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,295 บริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2565) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Boomsma (1985) ที่เสนอว่า การวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง จะต้องมียังจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง โดยผ่านการส่งจดหมายชี้แจงพร้อม QR Code เพื่อการตอบกลับไปยังที่อยู่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้ไว้ผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 424 ตัวอย่าง คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 32.74 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบค่าผิดปกติ (Outlier) ด้วยวิธี Mahalanobis distance ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Hair et al., 2010) พบ 25 ตัวอย่างที่มีค่าผิดปกติ จึงคงเหลือข้อมูลสำหรับการนำไปวิเคราะห์ 399 ตัวอย่าง โดยเมื่อ

ตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติอนุमानแบบจำลองสมการโครงสร้าง

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ปรับปรุงจากแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (2) ข้อมูลด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นแบบประเมิน 7 ระดับ โดยที่ 1 แทน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 7 แทนเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งตัวแปรด้านการจัดการคุณภาพโดยรวมประกอบไปด้วยปัจจัย 7 ด้าน ตัวแปรด้านนวัตกรรมจำนวน 6 ข้อ ตัวแปรด้านสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ จำนวน 18 ข้อ ตัวแปรด้านผลการดำเนินงานองค์กร จำนวน 5 ข้อ และตัวแปรด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันจำนวน 6 ข้อ

การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย 5 รูปแบบได้แก่ (1) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก โดยดูจากค่า HTMT Ratio ของแต่ละตัวแปรแฝง ต้องมีค่าไม่เกิน 0.90 (Henseler et al., 2015) (2) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิวิจัยจำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าดัชนีวัดความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.78 - 0.85 ซึ่งมีค่า

ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (3) ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน
วัดจากค่า AVE ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 (Fornell &
Larker, 1981) (4) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างวัดได้
จากค่า CR ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (Holmes-
Smith, 2001) (5) การทดสอบความน่าเชื่อถือ

ด้วยค่าแอลฟาของครอนบาค (Alpha) ที่ระดับ 0.05
มาเป็นเครื่องมือหาค่าความน่าเชื่อถือรายข้อ
โดยต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978)
แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

ตัวแปรแฝง	CR	AVE	Alpha	TOM	INNO	LSC	OP
TOM	0.98	0.89	0.98	-			
INNO	0.96	0.80	0.95	0.81	-	-	-
LSC	0.97	0.69	0.92	0.39	0.34	-	-
OP	0.94	0.77	0.94	0.28	0.20	0.48	-
CA	0.92	0.67	0.94	0.90	0.84	0.48	0.59

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
จำนวน 399 บริษัท พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน
จำกัด จำนวน 277 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 69.40
เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 240 บริษัท คิดเป็น
ร้อยละ 60.20 มีพนักงานตั้งแต่ 30 คน - 100 คน
จำนวน 191 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.90 มีรายได้
เฉลี่ย 3 ปีย้อนหลัง อยู่ที่ ตั้งแต่ 50 ล้านบาท - 300
ล้านบาท จำนวน 184 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.10
มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน
295 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 73.9 และ มีรูปแบบการให้
บริการแบบธุรกิจสู่ธุรกิจ จำนวน 372 บริษัท คิดเป็น
ร้อยละ 93.2

ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการคุณภาพโดยรวม พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม ในภาพรวม
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ซึ่งค่าเฉลี่ยดัง
กล่าวแสดงถึงการให้ความสำคัญในการดำเนินงานการ
จัดการคุณภาพโดยรวมของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หาก
ศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีแนวทาง
การจัดการคุณภาพโดยรวม ด้านการให้ความสำคัญ
กับลูกค้ามากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 แสดง

ให้เห็นถึง แนวทางของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่ยึด
ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งข้อมูลดังกล่าว
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถนำมาออกแบบการ
บริการ หรือนำมาแก้ไขปรับปรุง กระบวนการให้
บริการที่สามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้บริโภคได้มากขึ้น
แต่ยังพบว่าด้านการฝึกอบรมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุด เท่ากับ 4.86 ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์
อาจจะต้องให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากการ
ในบริบทของการบริการ พนักงาน คือคนที่ส่งมอบ
การบริการให้แก่ผู้บริโภคสุดท้าย จึงจำเป็นต้อง
ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดความชำนาญในการบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับนวัตกรรม พบว่า ระดับ
นวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.97 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงถึงการให้ความสำคัญ
ในการดำเนินงานนวัตกรรมของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
หากศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์
มีการลงทุนในอนาคต เพื่อสร้างกระบวนการให้บริการ
ที่ดีขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.10 ซึ่งแสดง
ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบริการ
ในอนาคต ตามการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีการเตรียมความพร้อมของตนเองให้ดีที่สุด อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำเป็นต้องคำนึงถึงความรวดเร็วในออกแบบการให้บริการใหม่ ที่จะนำเสนอต่อผู้บริโภค เนื่องจากพบว่าเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.87 ซึ่งความรวดเร็วสามารถช่วยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ถูกเลือกจากผู้บริโภคก่อนคู่แข่งได้

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ พบว่า สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงถึงการดำเนินงานสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ หากศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ปรับปรุงการให้บริการของบริษัทได้ ตามข้อเสนอแนะของลูกค้ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.79 อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อลูกค้าของตนเอง ถึงอย่างไรผู้ให้บริการโลจิสติกส์ยังคงต้องพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามระหว่างกรับบริการได้ เนื่องจากเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.21 เพื่อเป็นการให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบขั้นตอนการรับบริการของตนเองได้อย่างทันเวลา และนำข้อมูลไปตัดสินใจด้านที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานองค์การ พบว่า ผลการดำเนินงานองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงถึงระดับผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หากศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความสามารถทำกำไรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสร้างกำไรให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจ ผ่านการส่งมอบการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์สู่ผู้บริโภครายสุดท้ายที่มี

ประสิทธิภาพ แต่ยังคงพบว่าด้านผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.71 สิ่งดังกล่าวสะท้อนไปยังผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตระหนักถึงการตัดสินใจในการลงทุนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไม่ว่าจะเป็น วัตถุดิบ บุคลากร หรือเครื่องมือเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ เพื่อให้การลงทุนเกิดประโยชน์ที่ดี

ผลการวิเคราะห์ระดับความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ซึ่งค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงถึงระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หากศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีต้นทุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพกว่าคู่แข่งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ซึ่งมีความสอดคล้องกับด้านผลการดำเนินงานที่มีจุดเด่นด้านความสามารถในการทำกำไร เนื่องจากหากสามารถบริหารต้นทุนได้ดี สามารถช่วยเพิ่มโอกาสที่ธุรกิจจะสามารถทำกำไรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ยังต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.80 เนื่องจากการนำเสนอบริการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเพิ่มโอกาสสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจมากขึ้น และยังเป็นความได้เปรียบที่ลูกค้าจะได้ใช้บริการก่อนคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยสร้างฐานลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกถึงความเหมาะสมในการวัดตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่า 0.50 สามารถกล่าวได้ว่าข้อคำถามแต่ละข้อ มีความเหมาะสมในการวัดตัวแปรแฝงรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

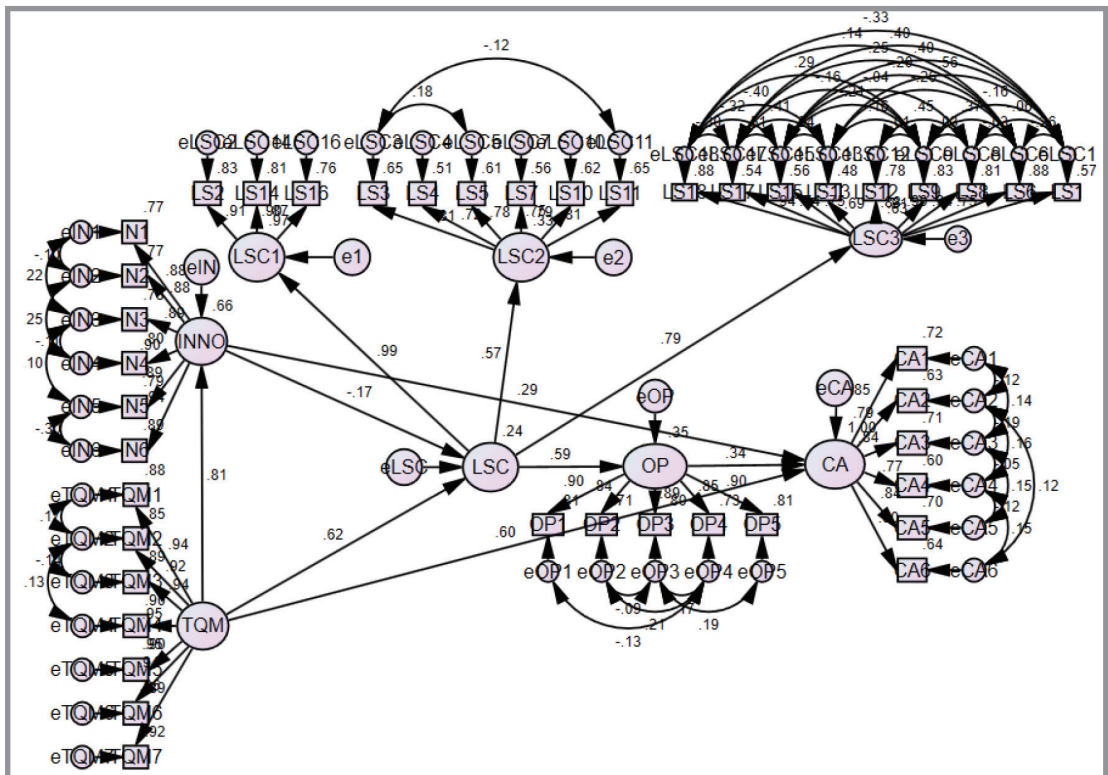
ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

Construct/Observe Variable		Mean	SD.	Factor Loading
การจัดการคุณภาพโดยรวม (Prajojo & Sohal, 2001; Coyle-Shapiro, 2002; Wang et al., 2012)				
TQM1	ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง	4.95	1.31	0.94
TQM2	การให้ความสำคัญกับลูกค้า	4.98	1.35	0.92
TQM3	การฝึกอบรม	4.86	1.31	0.94
TQM4	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.90	1.29	0.95
TQM5	การมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.91	1.31	0.95
TQM6	การวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพสารสนเทศ	4.90	1.29	0.94
TQM7	การส่งเสริมพนักงาน	4.93	1.34	0.96
ค่าเฉลี่ยรวม		4.92	1.25	
นวัตกรรม (Damanpour & Gopalakrishnan, 2001; Prajojo & Sohal, 2004; Gunday et al., 2011; Kim et al., 2012)				
INNO1	มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เร็วกว่าคู่แข่ง	4.87	1.40	0.88
INNO2	มีการนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ	4.95	1.40	0.88
INNO3	บริการใหม่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น	4.94	1.44	0.89
INNO4	มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ในการให้บริการ	4.98	1.44	0.90
INNO5	เพิ่มความเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.99	1.37	0.89
INNO6	มีการลงทุนในอนาคต เพื่อสร้างการให้บริการที่ดีขึ้น	5.10	1.41	0.94
ค่าเฉลี่ยรวม		4.97	1.25	
สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ (Zhao et al., 2001; Shang & Marlow, 2005; Yang et al., 2009; Lu & Yang, 2010; Yang, 2012; Huang & Huang, 2012)				
LSC1	สามารถให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.78	0.98	0.75
LSC2	สามารถส่งมอบบริการแก่ลูกค้าตามเวลาที่กำหนด	4.72	0.99	0.91
LSC3	มีการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้น	5.77	1.06	0.81
LSC4	มีความยืดหยุ่นในการบริการตามความต้องการลูกค้า	5.67	1.08	0.72
LSC5	สามารถให้บริการหลังการขายที่ดี	5.78	1.18	0.78
LSC6	มีระบบสารสนเทศ ที่ลูกค้าสามารถติดตามได้	3.21	1.70	0.94
LSC7	สามารถตอบสนองต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ดี	5.66	1.14	0.75
LSC8	มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่ดี	3.27	1.72	0.90
LSC9	มีระบบสารสนเทศเพื่อควบคุมการให้บริการ	3.27	1.65	0.91
LSC10	มีกลยุทธ์ที่แตกต่างตามความต้องการของลูกค้า	5.71	1.13	0.79
LSC11	ปรับปรุงการบริการตามข้อเสนอแนะของลูกค้า	5.79	1.20	0.81

Construct/Observe Variable	Mean	SD.	Factor Loading
LSC12 มีระบบการให้บริการลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน	3.34	1.64	0.88
LSC13 มีความพร้อมตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.77	0.98	0.69
LSC14 มีบริการที่หลากหลาย	4.71	0.98	0.90
LSC15 พนักงานมีความรู้ ที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่	4.75	0.97	0.75
LSC16 สามารถจัดการเอกสารของลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.72	0.98	0.87
LSC17 สามารถรับมือความผิดพลาดระหว่างให้บริการลูกค้า	4.79	0.95	0.74
LSC18 มีการให้บริการลูกค้า ด้วยข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	3.37	1.61	0.94
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.82	
ผลการดำเนินงานองค์กร (ประเมินในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา) (Hult et al., 2004; Tang et al., 2008; Micheels & Gow, 2011; Wamba et al., 2017)			
OP1 ธุรกิจมีการเติบโตของยอดขายมากกว่าคู่แข่งหลักของธุรกิจ	4.77	1.37	0.90
OP2 ธุรกิจมีส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าคู่แข่งหลักของธุรกิจ	4.81	1.40	0.84
OP3 ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการลงทุนดีกว่าคู่แข่งหลักของธุรกิจ	4.71	1.35	0.89
OP4 ธุรกิจมีกระแสเงินสดมั่นคงกว่าคู่แข่งหลักของธุรกิจ	4.76	1.38	0.85
OP5 ธุรกิจมีความสามารถทำกำไรดีกว่าคู่แข่งหลักของธุรกิจ	4.86	1.36	0.90
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	1.22	
ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Li et al., 2006; Sigalas et al., 2013)			
CA1 นำเสนอบริการแก่ลูกค้า ในราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งหลัก	4.85	1.40	0.85
CA2 มีต้นทุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพกว่าคู่แข่งหลัก	4.86	1.37	0.79
CA3 มีต้นทุนรวมที่มีประสิทธิภาพกว่าคู่แข่งหลัก	4.84	1.39	0.84
CA4 นำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าคู่แข่งหลัก	4.80	1.47	0.77
CA5 มีกระบวนการออกแบบการบริการที่รวดเร็วกว่าคู่แข่งหลัก	4.83	1.36	0.84
CA6 สามารถนำเสนอบริการต่อลูกค้าได้ก่อนคู่แข่งหลักเสมอ	4.82	1.40	0.80
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84	1.23	

การวิจัยในครั้งนี้มีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ จำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ โดยใช้การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธี Principal components และหมุนแกนด้วยวิธี Varimax และใช้เกณฑ์จำนวน 2 เกณฑ์ คือในแต่ละองค์ประกอบที่สกัดได้จะต้องมีค่า Eigen value มากกว่า 1 และจะต้องมีค่า Factor loading ในแต่ละข้อมากกว่า 0.50 (Churchill & Iacobucci, 2002) ซึ่งผลลัพธ์สามารถสกัดได้จำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (LSC1) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ LS2 LS14 และ LS16 (2) การเพิ่มคุณค่าการบริการ (LSC2) ประกอบด้วย

ข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ LS3 LS4 LS5 LS7 LS10 และ LS11 และ (3) ระบบสารสนเทศ และการตอบสนองลูกค้า (LSC3) ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ ได้แก่ LS1 LS6 LS8 LS9 LS12 LS13 LS15 LS17 และ LS18 โดยมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เท่ากับ 0.94 ซึ่งให้เห็นว่า รูปแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยค่า p-value เท่ากับ 0.000 บ่งบอกว่าองค์ประกอบที่สกัดได้มีความสัมพันธ์กัน และสามารถนำ 3 องค์ประกอบดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์ได้



($\chi^2/df = 3.79$, IFI = 0.90, CFI = 0.90, GFI = 0.80, RMSEA = 0.08)

ภาพที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยที่ 1 พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อนวัตกรรม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.81 ที่ระดับ 0.001 สมมติฐานที่ 2 การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.62 ที่ระดับ 0.001 สมมติฐานที่ 3 การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.60 ที่ระดับ 0.001 สมมติฐานที่ 4 นวัตกรรมไม่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมที่จำกัดของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย สมมติฐานที่ 5 นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.29 ที่ระดับ 0.001 สมมติฐานที่ 6 สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.59 ที่ระดับ 0.001 และสมมติฐานที่ 7 ผลการดำเนินงานองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.34 ที่ระดับ 0.001

เมื่อวิเคราะห์สมมติฐานเป็นรายข้อแล้ว ซึ่งเปรียบเทียบได้เป็นอิทธิพลทางตรง (Direct Effect : DE) ของแต่ละปัจจัย และเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้างสูงสุด การวิจัยในครั้งนี้จึงทำการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect : IE) ผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.28 และ 0.33 ตามลำดับ โดยมีอิทธิพลรวม (Total Effect : TE) ต่อนวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.81 0.62 0.28 และ 0.93 ตามลำดับ นวัตกรรมมีอิทธิพลรวมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.29 สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.20 โดยมีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.59 และ 0.20 ตามลำดับ และผลการดำเนินงานองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เท่ากับ 0.34 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์เส้นทาง

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	อิทธิพล (Effect)	ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)			
		TOM	INNO	LSC	OP
INNO	DE	0.81	-	-	-
	IE	-	-	-	-
	TE	0.81	-	-	-
LSC	DE	0.62	-	-	-
	IE	-	-	-	-
	TE	0.62	-	-	-
OP	DE	-	-	0.59	-
	IE	0.28	-	-	-
	TE	0.28	-	0.59	-
CA	DE	0.60	0.29	-	0.34
	IE	0.33	-	0.20	-
	TE	0.93	0.29	0.20	0.34

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2/df มีค่าเท่ากับ 3.79 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 ค่าดัชนี Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 ค่าดัชนี Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.80 ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.80 และค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.08 ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 แสดงดังภาพที่ 2

การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อนวัตกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อนวัตกรรม ที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanarat (2018) ที่ศึกษาบทบาทของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อนวัตกรรม กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมส่งออกในประเทศไทย พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรม หรืองานวิจัยของ Hong et al. (2019) ที่ศึกษาสมรรถนะการจัดการคุณภาพในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศจีน พบว่า สมรรถนะการจัดการคุณภาพในห่วงโซ่อุปทาน มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรม

การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ที่ระดับ 0.001 โดยการทดสอบสมมติฐานทั้งสองปัจจัยนี้ ถือเป็นการเติมเต็มช่องว่างของการวิจัยในการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในภาคบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงสาเหตุ ซึ่งจากาทบทวนวรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงไม่พบความสัมพันธ์ของทั้งสองปัจจัยดังกล่าวชัดเจนนัก

อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่แสดงถึงการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพ ในบริบทของโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เช่น งานวิจัยของ Parast (2019) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม และเก็บข้อมูลกับผู้จัดการด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการปรับปรุงกระบวนการมีผลกระทบในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทานของบริษัท

การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2020) ที่ศึกษากับบริษัทในประเทศได้หวั่นจำนวน 252 บริษัท พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม ส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างยั่งยืน และงานวิจัยของ Yu and Cheng (2014) ที่ศึกษา การดำเนินงานด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม ของบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ในประเทศได้หวั่น จำนวน 423 บริษัท พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ

นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นวัตกรรมไม่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Al-Sadi et al. (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรมสินค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการที่สำคัญเช่น ความสามารถในการจัดส่งอย่างตรงเวลา และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น กับธุรกิจผลิตในประเทศจอร์แดน พบว่า นวัตกรรมสินค้าไม่มีผลกระทบต่อผลดำเนินงานเชิงปฏิบัติการ หรือการศึกษาของ Joo et al. (2018)

ที่ศึกษากับธุรกิจส่งออกของประเทศเกาหลี พบว่าสมรรถนะนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการส่งออกสินค้า ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ นวัตกรรมอาจยังมีบทบาทไม่มากนักที่จะส่งผลต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ เนื่องจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละราย อาจมีรูปแบบในการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นแล้วมาประยุกต์ใช้เข้ากับการให้บริการของตนเอง ทำให้นวัตกรรมอาจไม่ใช่ปัจจัยที่ช่วยสร้างความแตกต่างและส่งผลต่อสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ

นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นวัตกรรมมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2018) ที่ศึกษาธุรกิจผลิตสินค้าในประเทศไต้หวัน พบว่า นวัตกรรมในห่วงโซ่อุปทาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในหลากหลายด้าน เช่น ความน่าเชื่อถือในการจัดส่งสินค้า ความรวดเร็วในการนำเสนอสินค้าสู่ผู้บริโภค และการตั้งราคาสินค้า เป็นต้น หรืองานวิจัยของ Chatzoglou and Chatzoudes (2017) ที่ศึกษากับบริษัทที่ทำธุรกิจผลิตสินค้าในประเทศกรีซ พบว่า นวัตกรรมด้านสินค้า และกระบวนการ มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท

สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานองค์กร ที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang et al. (2009) ที่ศึกษาสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ในธุรกิจขนส่งผ่านตู้สินค้าของประเทศไต้หวัน พบว่า สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์

มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ในด้านการเงิน และการให้บริการลูกค้า หรืองานวิจัยของ Ho and Chang (2015) โดยศึกษากับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไต้หวัน พบว่า สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ มีผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงานองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการดำเนินงานองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sijabat et al. (2020) โดยศึกษากับธุรกิจขนส่งในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ผลการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร หรืองานวิจัยของ Kharub and Sharma (2018) ที่ศึกษากับบริษัทในประเทศอินเดีย พบว่า ผลการดำเนินงานองค์กรในด้านความพึงพอใจของลูกค้า และการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการ มีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสกัดองค์ประกอบด้านสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ที่เหมาะสม แก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยผลการศึกษาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า สมรรถนะการบริการ โลจิสติกส์ สำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การเพิ่มคุณค่าการบริการและระบบสารสนเทศ และการตอบสนองลูกค้า โดยองค์ประกอบที่สกัดได้ทั้ง 3 องค์ประกอบ สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีแก่ผู้ว่าจ้าง และสร้างผลการดำเนินงานที่ดีแก่ธุรกิจต่อไป นอกจากนี้ยังได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์

เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ใช้ อันประกอบไปด้วย การจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะ การบริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยสามารถอธิบาย ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ว่า การจัดการคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อนวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดการคุณภาพ โดยรวม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน องค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผ่านสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ และนวัตกรรม ตามลำดับ อีกทั้งปัจจัยด้านนวัตกรรม เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน และยังสามารถแสดงถึงความสำคัญ ของสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ที่มีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานองค์กร และ ความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุข้างต้น เกิดจากการพัฒนาแบบจำลอง สมการโครงสร้าง ที่ได้รับการทดสอบแล้วพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่เกิดจากการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทด้านการขนส่งและสถานที่เก็บ จำนวน 399 ตัวอย่าง นอกจากนี้ยังสามารถสรุปผลการศึกษาระดับการดำเนินงานของปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาของ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ พบว่า มีระดับการจัดการคุณภาพ โดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน อยู่ในระดับสูง โดยมีระดับผลการดำเนินงานองค์กรอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งพัฒนาองค์ประกอบของ สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ซึ่งพบว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ระบบ สารสนเทศและการตอบสนองลูกค้า และการเพิ่ม

คุณค่าการบริการ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางให้แก่ นักวิชาการที่มีความสนใจศึกษาปัจจัยสมรรถนะ การบริการโลจิสติกส์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุที่แตกต่างออกไป เพื่อขยายองค์ความรู้ให้สามารถนำไปสู่การใช้จริง ในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การศึกษาที่ยังเติมเต็มช่องว่างของ การวิจัยที่ประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพ โดยรวม ซึ่งโดยมากแล้วมักถูกนำไปใช้กับธุรกิจผลิต การวิจัยในครั้งนี้ช่วยยืนยันความเป็นไปได้ และอิทธิพล ของการจัดการคุณภาพโดยรวม ที่ส่งผลต่อสมรรถนะ การบริการโลจิสติกส์ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางให้แก่ นักวิชาการใช้เป็นแหล่งอ้างอิงความสัมพันธ์ดังกล่าว เพื่อพัฒนางานวิจัยที่แตกต่างออกไปได้ในอนาคต

ข้อค้นพบของการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัย ต่าง ๆ อันประกอบด้วยการจัดการคุณภาพโดยรวม นวัตกรรม สมรรถนะ การบริการโลจิสติกส์ ผลการ ดำเนินงานองค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อกันทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสามารถ นำข้อค้นพบดังกล่าวนี้ ไปเป็นแหล่งอ้างอิงเพื่อให้ นักวิจัย และนักวิชาการสามารถพัฒนางานวิจัย ที่สอดคล้องกับบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่วงการวิชาการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์อาจพิจารณา นำแนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวม มาประยุกต์ ใช้กับธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีทั้งอิทธิพล ทางตรง และทางอ้อมต่อนวัตกรรม สมรรถนะการ บริการโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานองค์กร และ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการจัดการคุณภาพ โดยรวมด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิเช่น ความมุ่งมั่นของ ผู้บริหารระดับสูง ในการจัดการคุณภาพการบริการ หรือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดรูปแบบ การให้บริการที่แตกต่าง และมีมาตรฐานสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งพบว่า

การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการฝึกอบรม เป็นด้านที่มีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจจำเป็นต้องพิจารณากำหนดนโยบายในการจัดฝึกอบรมทักษะการให้บริการแก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของธุรกิจบริการ พนักงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ที่ติดต่อกับผู้บริโภคโดยตรง ผู้บริโภคจะตัดสินสมรรถนะการบริการขององค์กร ผ่านการให้บริการจากพนักงาน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้น ทั้งในรูปแบบของนวัตกรรมบริการ เช่น คิดค้นแนวทางการให้บริการโลจิสติกส์แก่ผู้บริโภค ในรูปแบบใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น หรือนวัตกรรมด้านกระบวนการ เช่น หาแนวทางในการลดขั้นตอนการให้บริการบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจำเป็นต้องคิดค้น และนำเสนอแนวทางการบริการที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง หากผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวให้เกิดขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาสที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้ และเป็นส่วนช่วยให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจต่อไป

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถมุ่งเน้นในการพัฒนาสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่สามารถจัดออกได้เป็น 3 ด้านที่สำคัญได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการแก่ผู้บริโภคตามเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการจัดการเอกสารที่จำเป็นอย่างถูกต้อง และสร้างบริการเพื่อให้เกิดทางเลือกที่ดีแก่ผู้บริโภค ด้านระบบสารสนเทศ และการตอบสนองลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็นแก่การให้บริการผู้บริโภค เช่น ระบบที่ผู้บริโภคสามารถติดตามการบริการด้วยตนเอง หรือระบบที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์นำมาใช้ เพื่อควบคุมให้การบริการมีมาตรฐาน เป็นต้น โดยการนำระบบสารสนเทศเหล่านี้มาใช้ เพื่อช่วยตอบสนองผู้บริโภค

ทั้งความรวดเร็ว หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ และ ด้านการเพิ่มคุณค่าการบริการ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์อาจพิจารณาเพิ่มคุณค่าการให้บริการเกินกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวัง อาทิเช่น มุ่งพัฒนาการให้บริการหลังการขายที่ดี สร้างความยืดหยุ่นระหว่างการให้บริการ และมีกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่างกันตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละราย เป็นต้น เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค หลังการรับบริการแล้ว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถส่งเสริมให้สมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะช่วยนำไปสู่ผลการดำเนินงาน และความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงขึ้นได้

ผลการดำเนินงานองค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานองค์กรที่ดีช่วยผลักดันให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ต้องใส่ใจต่อการสร้างยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด ระดับกระแสเงินสด หมุนเวียน และการทำกำไร ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ด้วยการพัฒนาสมรรถนะการบริการโลจิสติกส์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับใช้แนวทางการจัดการคุณภาพโดยรวมกับองค์กร ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ส่วนช่วยให้องค์กร เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านต้นทุน และความเร็วในการนำเสนอการบริการสู่ผู้บริโภคได้ก่อนคู่แข่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- Al-Sadi, A. F., Abdallah, A. B., & Dahiyat, S. E. (2016). The mediating role of product and process innovations on the relationship between knowledge management and operational performance in manufacturing companies in Jordan. *Business Process Management Journal*, 23(2), 349-376.
- Arend, R. J. (2003). Revisiting the logical and research considerations of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 24(3), 279-284.
- Baregheh, A., Rowley, J., & Sambrook, S. (2009). Towards a multidisciplinary definition of innovation. *Management Decision*, 47(8), 1323-1339.
- Boomsma, A. (1985). Nonconvergence, improper solutions, and starting values in LISREL maximum likelihood estimation. *Psychometrika*, 50, 229-242.
- Chatzoglou, P., & Chatzoudes, D. (2017). The role of innovation in building competitive advantages: an empirical investigation. *European Journal of Innovation Management*, 21(1), 44-69.
- Chen, C. J. (2018). Developing a model for supply chain agility and innovativeness to enhance firms' competitive advantage. *Management Decision*, 57(7), 1511-1534.
- Chen, R., Lee, Y. D., & Wang, C. H. (2020). Total quality management and sustainable competitive advantage: serial mediation of transformational leadership and executive ability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5-6), 451-468.
- Chung, S. H. (2021). Applications of smart technologies in logistics and transport: a review. *Transportation Research - Part E Logistics and Transportation Review*, 153, <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102455>
- Churchill, G., & Iacobucci, D. (2002). *Marketing research, methodological foundations*. (8th ed.). Harcourt Publishing.
- Coyle-Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 927-946.
- Damanpour, F., & Gopalakrishnan, S. (2001). The dynamics of the adoption of product and process innovations in organizations. *Journal of Management Studies*, 38, 45-65.
- DBD. (2022, April 1). *DBD Datawarehouse*. Retrieved from <https://shorturl.asia/4PdQE>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Distanont, A., & Khongmalai, O. (2020). The role of innovation in creating a competitive advantage. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 41, 15-21.
- Fornell, C., & Larcker, D. G. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

- Grawe, S. J., Autry, C. W., Daugherty, P. J. (2014). Organizational implants and logistics service innovation: a relational social capital perspective. *Transportation Journal*, 53(2), 180-210.
- Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*, 133(2), 662-676.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Ho, L. H., & Chang, P. Y. (2015). Innovation capabilities, service capabilities and corporate performance in logistics services. *International Journal of Organizational Innovation*, 7(3), 24-33.
- Hoang, D. T., Igel, B., & Laosirihongthong, T. (2010). Total quality management (TQM) strategy and organizational characteristics: evidence from a recent WTO member. *Total Quality Management*, 21(9), 931-951.
- Holmes-Smith, P. (2001). *Introduction to structural equation modeling using LISREL*. Perth, Western Australia: ACSPRI-Winter Training Program.
- Honarpour, A., Jusoh, A., & Nor, K. M. (2018). Total quality management, knowledge management, and innovation: an empirical study in R&D units. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7-8), 798-816.
- Hong, J., Liao, Y., Zhang, Y., & Yu, Z. (2019). The effect of supply chain quality management practices and capabilities on operational and innovation performance: evidence from Chinese manufacturers. *International Journal of Production Economics*, 212, 227-235.
- Huang, C. J., & Huang, K. P. (2012). The logistics capabilities scale for logistics service providers. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 33(1), 135-148.
- Hult, G. T. M., Hurley, R. F., & Knight, G. A. (2004). Innovativeness: its antecedents and impact on business performance. *Industrial Marketing Management*, 33(5), 429-438.
- Hung, R. Y. Y., Lien, B. Y. H., Yang, B., Wu, C. M., & Kuo, Y. M. (2011). Impact of TOM and organizational learning on innovation performance in the high-tech industry. *International Business Review*, 20(2), 213-225.
- Jamshi, J., & Ganeshkumar, C. (2017). Causal linkage among business analytics, supply chain performance and competitive advantage. *KIIT Journal of management*, 13(2), 29-36.

- Joo, H. Y., Seo, Y. W., & Min, H. (2018). Examining the effects of government intervention on the firm's environmental and technological innovation capabilities and export performance. *International Journal of Production Research*, 56(18), 6090-6111.
- Juniati, S., Saudi, M. H. M., Astuty, E., & Mutalib, N. A. (2019). The impact of internationalization in influencing firm performance and competitive advantage: the mediating role of eco-innovation. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(1), 295-302.
- Kharub, M., & Rajiv, S. (2018). An integrated structural model of QMPs, QMS and firm's performance for competitive positioning in MSMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(2), 312-341.
- Kim, D. Y., Kumar, V., & Kumar, U. (2012). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Management*, 30(4), 295-315.
- Klumpp, M., & Zijm, H. (2019). Logistics innovation and social sustainability: how to prevent an artificial divide in human-computer interaction. *Journal of Business Logistics*, 4(3), 265-278.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lai, K. H. (2004). Service capability and performance of logistics service providers. *Transportation Research - Part E Logistics and Transportation Review*, 40, 385-399.
- Lai, K. H., Lau, G., & Cheng, T. C. E. (2004). Quality management in the logistics industry: an examination and a ten-step approach for quality implementation. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(2), 147-159.
- Laosirihongthong, T., Teh, P. L., & Adebajo, D. (2013). Revisiting quality management and performance. *Industrial Management & Data Systems*, 113(7), 990-1006.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T., & Subba, R. S. (2006). The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance. *Omega*, 34(2), 107-124.
- Lu, C. S., & Yang, C. C. (2010). Logistics service capabilities and firm performance in international distribution center operators. *The Service Industries Journal*, 30(2), 281-298.
- Ma, H. (2000). Competitive advantage and firm performance. *Competitiveness Review*, 10(2), 15-32.
- Meathawiroon, C., & Wanarat, S. (2020). Creating consumer loyalty toward transportation industry through; logistics service quality, satisfaction and engagement: a structural equation modeling. *Journal of Business Administration*, 43(167), 16-37.
- Micheels, E., & Gow, H. R. (2011). Market orientation and firm performance across value disciplines in the Illinois beef

- sector. *International Journal of Agricultural Management*, 1(2), 38-48.
- National Statistical Office Thailand. (2019). *The 2019 Logistics Capability of Trade Survey*. shorturl.asia/IpPW4.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M. D., Smith, V., & Rabinovich, E. (2010). Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service. *Journal of Service Research*, 13, 4-36.
- Panayides, P. M. (2006). Enhancing innovation capability through relationship management and implications for performance. *European Journal of Innovation Management*, 9(4), 466-483.
- Pantouvakis, A., & Karakasni, M. (2017). Role of the human talent in total quality management-performance relationship: an investigation in the transport sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28, 959-973.
- Parast, M. M. (2019). A learning perspective of supply chain quality management: empirical evidence from US supply chains. *supply chain management: An International Journal*, 25(1), 17-34.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press, New York, NY.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TOM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation*, 21, 539-558.
- _____. (2004). Transitioning from total quality management to total innovation management: an Australian case. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 861-875.
- _____. (2005). The comparative analysis of TOM practices and quality performance between manufacturing and service firms. *International Journal of Service Industry Management*, 16(3), 217-228.
- Sadalia, I., Muharam, H., & Mulyana, A. (2020). Entrepreneurial orientation and innovation to competitive advantage of SMEs in north Sumatera mediated with business financing factor. *Journal of Critical Reviews*, 7(1), 236-240.
- Shang, K. C., & Marlow, P. B. (2005). Logistics capability and performance in Taiwan's major manufacturing firms. *Transportation Research - Part E Logistics and Transportation Review*, 41(3), 217-234.
- Sigalas, C., Pekka-Economou, V., & Georgopoulos, N. B. (2013). Developing a measure of competitive advantage. *Journal of Strategy and Management*, 6(4), 320-342.
- Sijabat, E. A. S., Nimran, U., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2020). Ambidextrous innovation in mediating entrepreneurial creativity on firm performance and competitive advantage. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 737-746.

- Song, D. W., & Panayides, P. M. (2008). Global supply chain and port/terminal: integration and competitiveness. *Maritime Policy and Management*, 35(1), 73-87.
- Tang, S., Selvanathan, E. A., & Selvanathan, S. (2008). Foreign direct investment, domestic investment and economic growth in China: a time series analysis. *The World Economy*, 31(10), 1292-1309.
- Tao, F., Wang, L., Fan, T., & Yu, H. (2022). RFID adoption strategy in a retailer-dominant supply chain with competing suppliers. *European Journal of Operational Research*, 302, 117-129.
- Thongkruer, P., & Wanarat, S. (2021). Logistics service quality: where we are and where we go in the context of airline industry. *Management Research Review*, 44(2), 209-235.
- Wagner, S. M. (2008). Innovation management in the German transportation industry. *Journal of Business Logistics*, 29(2), 215-231.
- Wamba, S. F., Gunasekaran, A., Akter, S., Ren, S. J. F., Dubey, R., & Childe, S. J. (2017). Big data analytics and firm performance: effects of dynamic capabilities. *Journal of Business Research*, 70, 356-365.
- Wanarat, S. (2018). A structural equation model of total quality management, innovation and supply chain performance. *Business Administration and Economics Review*, 14(1), 105-127.
- _____. (2021). Influence of logistics innovation towards firm performance of logistics service providers in Thailand: a structural equation modeling. *Journal of Business Administration*, 44(171), 51-74.
- Wang, C. H., Chen, K. Y., & Chen, S. C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: the moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 119-129.
- Wilinski, K. (2020). Roles of logistics service provider in e-commerce: an example of raben company. *Kasetsart Applied Business Journal*, 14(21), 33-50.
- Yang, C. C., Marlow, P. B., & Lu, C. S. (2009). Assessing resources, logistics service capabilities, innovation capabilities and the performance of container shipping services in Taiwan. *International Journal of Production Economics*, 122(1), 4-20.
- _____. (2012). Assessing the moderating effect of innovation capability on the relationship between logistics service capability and firm performance for ocean freight forwarders. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 15(1), 53-69.
- _____. (2015). Leveraging logistics learning capability to enable logistics service capabilities and performance for international distribution center operators in Taiwan. *The International Journal of Logistics Management*, 27(2), 284-308.

- Yeung, A. L., Lee, T. S., & Chen, L. Y. (2003). Senior management perspectives and ISO 9000 effectiveness: An empirical research. *International Journal of Production Research*, 41(3), 545-569.
- Yu, C. T., & Cheng, B. W. (2014). A causal model of the quality activities process: exploring the links between quality capabilities, competitiveness and organizational performance. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 8(15), 1732-1740.
- Zhao, M., Droge, C., & Stank, P. S. (2001). The effects of logistics capabilities on firm performance: customer-focused versus information-focused capabilities. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 91-107.
- Zinn, W., & Goldsby, T. J. (2019). Supply chain plasticity: redesigning supply chains to meet major environmental change. *Journal of Business Logistics*, 40(3), 184-186.