

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ประสบความสำเร็จของประเทศไทย¹ The Success Factors Affecting Logistics Service Providers in Thailand¹

เพ็ญพร ปุกหุด^{2*} วิชยานัน รัตนวิบูลย์สม³ และมาร์ฎา ชยทัตโต⁴
Penporn Pukahuta^{2*}, Vichayanon Rattanawiboonsom³ and Mada Chayathatto⁴

¹ บทความเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องความสำเร็จของผลการดำเนินงานภายใต้อิทธิพลของทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับความสามารถของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย

² นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก 65000

³ รศ.ดร., คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก 65000

⁴ อ.ดร., คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก 65000

¹ This Article is Part a Dissertation in Title “The Success in the Operational Performance under the Influence the Salient Logistics Resource and Thailand Logistics Service Business Capabilities”

² Ph.D. (Business Administration) Candidate, Faculty of Business, Economics and Communication, Naresuan University, Phitsanulok, 65000, Thailand

³ Assoc. Prof. Dr., Faculty of Business, Economics and Communication, Naresuan University, Phitsanulok, 65000

⁴ Lecturer, Dr., Lecturer, Faculty of Business, Economics and Communication, Naresuan University, Phitsanulok, 65000

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

(Received: September 23, 2020; Revised: February 19, 2021; Accepted: March 5, 2021)

บทคัดย่อ

การที่สถานการณ์ต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และอยู่นอกเหนือขอบเขตการบริหารงานขององค์กร ทำให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรและการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อใช้ในการกำกับ ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จึงทำให้บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จ ภายใต้ทฤษฎีฐานทรัพยากร และใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษารวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามการวิจัย ที่ผ่านคุณภาพเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งนำไปใช้กับตัวแทนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 360 กิจการที่ผ่านการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 หรือมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ รวมทั้ง ใช้มีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อประเมินความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรการวิจัย จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ มากกว่าปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ซึ่งสามารถนำข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กรให้เหมาะสมกับการทำงานจริง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันต่อสถานการณ์

คำสำคัญ: ความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์

Abstract

Situations are constantly changing and beyond the scope of the organization's management. As a result, entrepreneurs must realize the importance of resource management and utilization of the existing capabilities in the organization so that these can be used in directing, monitor, and control the operation systematically. Therefore, this article aims to study the internal factors that make the logistics service business successful under the Resource-Based Theory and quantitative research methods. The data were collected with a research questionnaire through content-based quality from experts and the Human Ethics Committee at Naresuan University. This applies to representatives of 360 logistics providers who have passed the ISO 9001: 2015 quality management system certification or quality standards. The management of logistics services business includes using a confirmation element analysis to assess the cause-and-effect relationships between the research variables. From the research results, it was found that the factors that make a business successful arose from the factors of logistics service capability more than a factor of salient logistics resource. The information can be used as a guideline for improving and developing the resource management in the organization to suit the actual work and respond to the needs of customers on time.

Keywords: Success of Performance, Salient Logistics Resource, Logistics Service Capability, Logistics Service Provider

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์โลจิสติกส์ของประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการฟื้นตัวของภาคการส่งออกและการท่องเที่ยวที่ได้รับแรงผลักดันและสนับสนุนการลงทุนต่อปัจจัยเชิงโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยจากรัฐบาล ประกอบกับ มีความได้เปรียบจากการเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงต่อการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน ส่งผลให้ตลาดธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เติบโตถึงร้อยละ 24.3 จากที่ปี 2554 มีการจดทะเบียนนิติบุคคล 17,385 กิจการ และอีก 5 ปีต่อมาในปี 2559 มีจำนวนถึง 21,603 กิจการ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็กถึงร้อยละ 95.7 [1] ทำให้ไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และเพิ่มความเสี่ยงในส่วนของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ เป็นเรื่องที่น่ากังวลว่าผู้ให้บริการทางกลุ่มงานบริการขนส่ง ขนถ่ายและกระจายสินค้า งานบริการจัดเก็บดูแลและบริหารคลังสินค้า งานบริการพิธีการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ งานบริการที่ปรึกษาโลจิสติกส์และงานบริการพัสดุและประกันภัยภัณฑ์ [2] อาจเป็นเพียงการจ้ำจวนช่วงให้กับบริษัทอื่นในห่วงโซ่โลจิสติกส์เดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดขวางต่อการเข้าไปส่งเสริมและสนับสนุนจากรัฐบาลที่มีเป้าหมายต้องการยกระดับศักยภาพการแข่งขัน เพื่อรองรับการขยายตัวและขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่ตลาดโลก [1] จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายสมรรถนะของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องแข่งขันเพื่อแบ่งส่วนทางการตลาดจากธุรกิจขนาดใหญ่หรือบริษัทข้ามชาติที่ประกอบกิจการลงทุนในประเทศ

จากการแข่งขันและแรงกดดันของปัจจัยและสิ่งแวดล้อมภายนอก อาทิ ภาวะเศรษฐกิจโลกและในประเทศที่ชะลอตัว การแข่งขันทางด้านราคาบริการและรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และสถานการณ์โควิด-19 เป็นอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ ต้องเผชิญกับสิ่งที่ยากต่อการจัดการและควบคุมผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือสร้างความเสียหายต่อกลไกการบริหารและจัดการงานทั้งระบบจนเข้าสู่การปิดกิจการ จากสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนนี้จะอยู่นอกเหนือขอบเขตการบริหารงานขององค์กร ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถประเมินความเสี่ยงเพื่อควบคุมความเสี่ยงได้โดยตรง ย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรและการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่มีอยู่ภายในองค์กรได้อย่างเต็มที่ เพื่อใช้ในการกำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมถึง สามารถตรวจสอบผลย้อนกลับจากการจัดสรรทรัพยากรและใช้ความสามารถขององค์กรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อลดความเสี่ยงเปล่าในการนำทรัพยากรไปใช้และปริมาณเงินที่หมุนเวียนใช้ในระบบงานขององค์กรให้คงที่หรือลดน้อยถอยลงได้

ดังนั้น จากข้อความข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กรที่ง่ายต่อการกำหนดและควบคุมวิธีบริหารงานคุณภาพ โดยอาศัยหลักการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากร กับการบริหารงานที่นำพาให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ จนได้รับมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์หรือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 พร้อมพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาจากการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรและความสามารถขององค์กร เพื่อประเมินและจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นตัวผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ อีกทั้ง มีการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยให้เป็นตัวชี้้นำในการวิเคราะห์และประเมินผล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง และตอบโจทย์ความต้องการของบริษัทคู่ค้าสัมพันธ์และผู้มีส่วนได้เสียได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จของประเทศไทย

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยฉบับนี้จะทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพในองค์กร และเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งจากภายในสู่ภายนอกองค์กรให้สามารถตอบโจทยความต้องการและบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กรและบริษัทคู่ค้าสัมพันธ์ได้

การทบทวนวรรณกรรมการวิจัย

การทบทวนผลวิจัยที่ผ่านมาในกลุ่มงานบริการภาคอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และโซ่อุปทานส่วนใหญ่ อ้างอิงทฤษฎีการจัดการด้วยมุมมองฐานทรัพยากรที่เน้นจัดการและควบคุมสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยกำหนดให้เป็นปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ มากกว่าการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร ที่ยากต่อการกำหนดและควบคุมการดำเนินงาน [3-4] ซึ่งยอมรับแนวคิด Barney and Clark [5] ที่ว่าด้วยทรัพยากรขององค์กรเป็นกลไกสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นแหล่งกำเนิดของความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนทางธุรกิจ ทำให้ทรัพยากรโลจิสติกส์ในองค์กร มี 2 ประเภทหลัก คือ 1. ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องได้เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการโลจิสติกส์ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับโลจิสติกส์ งบประมาณการ [6-8] กับ 2. ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่ไม่มีตัวตน เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานได้ดี โดยอาศัยทักษะและเชี่ยวชาญของบุคลากร ข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนในองค์กร การกำหนดระบบแผนงาน นโยบายบริหารและวัฒนธรรมองค์กร การแบ่งปันและเชื่อมโยงสัมพันธ์ภาพ เป็นต้น [7, 9] ขณะเดียวกันการใช้ทรัพยากรบางประเภทอาจใช้แล้วหมดไป หรือหาสิ่งอื่นมาแทนที่ได้ยาก หรือต้องใช้เวลานานในการครอบครองสิทธิ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในด้วย [5] ที่พัฒนาแนวคิดจาก VRIO framework ของ Barney [10] และถูกยืนยันจาก Lin and Wu [11] ที่ว่า การรวมกลุ่มทรัพยากรที่มีคุณค่า หายาก ลอกเลียนและทดแทนได้ยาก (VRIN) จะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน และมีผลกระทบทางอ้อมโดยผ่านทางด้านความสามารถเชิงพลวัต ซึ่งเป็นความสามารถในปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะแข่งขัน แต่ถ้าทรัพยากรไม่มีคุณสมบัติตาม VRIN ก็จะไม่กระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจกับมีแนวคิดที่ใกล้เคียงของ ธนุตร์ เอี่ยมอร่าม [12] ระบุว่า ถ้าธุรกิจใดเข้าครอบครองทรัพยากรหลักที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ที่ธุรกิจอื่นไม่สามารถเสาะหาหรือครอบครองสิทธิในการใช้งานได้ง่าย ทรัพยากรเหล่านี้ก็จะกลายเป็นสิ่งที่โดดเด่นต่อการสร้างสิ่งที่แตกต่างและเป็นประโยชน์ต่อการขยายโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

นอกจากนี้ Zacharia and Mentzer [13-14] ได้ศึกษาหน้าที่ที่มีความสำคัญในส่วนงานกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Functional Salience) ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมและบทบาทโลจิสติกส์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับยืนยันผลวิจัยจาก Ralston, Grawe

and Daugherty [15] ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Salience) มีหน้าที่สำคัญต่อกระบวนการสร้างสิ่งที่แตกต่างกันในการบริการและพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรมบริการของธุรกิจ ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เนื่องด้วยปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทำให้วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์สั้น ผู้ประกอบการจึงได้เน้นถึงความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ ที่อาศัยหลักเชื่อมโยงกิจกรรมของทุกหน่วยงานในองค์กรให้เป็นระบบเดียวกัน จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญอีกประเภทหนึ่งที่ช่วยสร้างความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการและตอบสนองความไวให้แก่บริษัทคู่ค้าสัมพันธ์และนำองค์กรเข้าสู่ตลาดแข่งขันได้เร็ว ดังนั้น การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านเทคโนโลยีขั้นสูง ความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดการของบุคลากร การวางระบบและกลไกในการทำงานขององค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึง ลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์นี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างสิ่งที่แตกต่างกันและเพิ่มความเป็นผู้นำให้แก่องค์กรได้

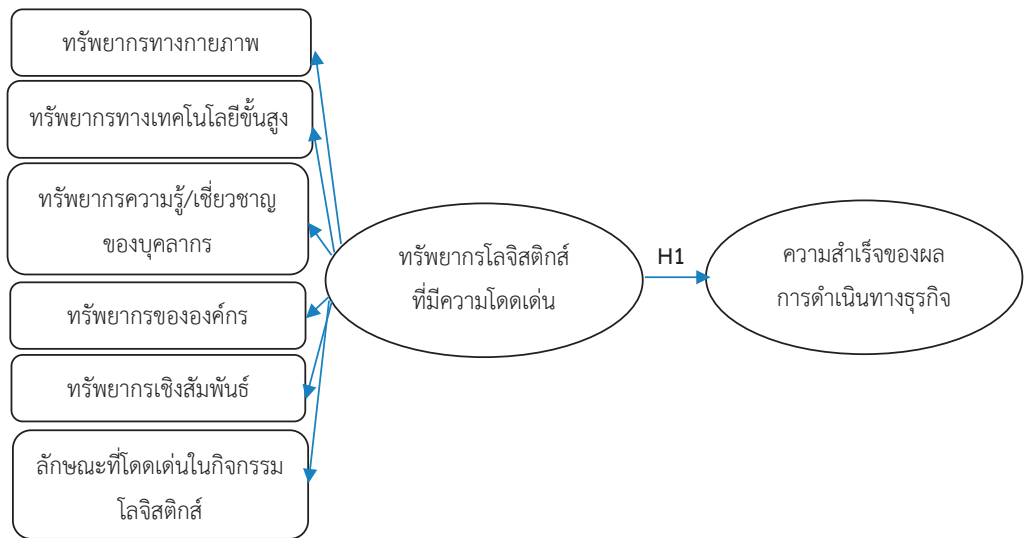
ดังนั้น ความหมายของทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น จะหมายถึง สิ่งจำเป็นด้านต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้ร่วมในกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะจำเพาะ เพื่อสร้างความแตกต่างในระบบงานบริการขององค์กร [5, 10] มีตัวชี้วัด 6 ประเภทคือ 1) ทรัพยากรทางกายภาพ 2) ทรัพยากรทางเทคโนโลยีขั้นสูง 3) ทรัพยากรด้านความรู้หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร 4) ทรัพยากรขององค์กร 5) ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์ และ 6) ลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ ที่จะนำองค์กรสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ ส่วนความหมายของความสำเร็จของผลการดำเนินงาน คือ จำนวนการเพิ่มขึ้นของผลประกอบการในองค์กรทั้งในส่วนที่เป็นผลลัพธ์ทางการเงินและมีใช้ทางการเงินที่ทำให้องค์กรมีศักยภาพการแข่งขันเชิงธุรกิจ [16] ด้วยตัวชี้วัด 3 ประเภทคือ 1) ผลการดำเนินงานทางการเงิน ชี้ให้เห็นถึงความอยู่รอดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสีย 2) ผลการดำเนินงานด้านการบริการลูกค้า ที่ช่วยรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้คงอยู่และสร้างมิตรภาพระหว่างกันที่ดีที่สุด และ 3) ผลการดำเนินงานทางโลจิสติกส์ สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานโลจิสติกส์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานที่ต่อเนื่อง

จากการทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ประเภทของทรัพยากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (ดังตารางที่ 1) และสะท้อนความเป็นไปได้ของปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย (ดังภาพที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงวรรณกรรมที่เกี่ยวกับประเภทของทรัพยากรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ประเภทของทรัพยากร	ผลการทดสอบของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ	
	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
1. ทรัพยากรทางกายภาพ	Karia [17]	
2. ทรัพยากรทางเทคโนโลยี ชั้นสูง	Karia, et al. [6]; Evangelista, et al. [18]; Yang, Marlow and Lu [19]	
3. ทรัพยากรความรู้/ เชี่ยวชาญของบุคลากร	Karia, et al. [6]; Aziz, et al. [20]	
4. ทรัพยากรขององค์กร	Karia [17]; Yang, Marlow and Lu [19]	
5. ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์	Karia, et al. [6]; Aziz, et al. [20]	Yang, Marlow and Lu [19]
6. ลักษณะที่โดดเด่น ในกิจกรรมโลจิสติกส์	Ralston, Grawe and Daugherty [15]; Zacharia and Mentzer [13-14]	

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม



ภาพที่ 1 แสดงทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

จากภาพที่ 1 สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัย H1 ได้ว่า ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ แหล่งกำเนิดความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนทางธุรกิจ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความ

พร้อมของทรัพยากรแล้ว ยังต้องอาศัยแรงผลักดันและการสนับสนุนจากความสามารถในการบริหารงานขององค์กร จึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในบริบทธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์พบว่า ความสามารถในการให้บริการจะเน้นกระบวนการบริการในการตอบโต้ความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา คือ เน้นการใช้ Time-based Strategy สอดรับกับ Mentzer, Min and Bobbitt [21], Mandal and Korasiga [22] ที่ได้จำแนกความสามารถขององค์กร ออกเป็น 4 มิติ คือ 1) การประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) การประสานระบบการจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์ 3) การประสานระบบการจัดการสารสนเทศ และ 4) การประสานความร่วมมือ ส่งผลให้ผู้วิจัยคำนึงถึงการบริหารแบบองค์รวม ในการพิจารณาแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ที่มีการใช้ความสามารถของทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการดำเนินงานของธุรกิจ

ดังนั้น ความหมายของความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งในกระบวนการให้บริการในการเข้าถึง แบ่งปันและถ่ายโอนทรัพยากร การไหลเวียนของสารสนเทศและเชื่อมโยงระบบงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ [23] มีตัวชี้วัดอยู่ 4 ประเภท เป็นความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) การประสานระบบการจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์ 3) การประสานระบบการจัดการสารสนเทศ และ 4) การประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์กันในองค์กรกับบริษัทคู่ค้า ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถเห็นภาพรวมของการบริหารงานองค์กรตั้งแต่การประสานงานร่วมกับซัพพลายเออร์ สู่อุปการะบริหารงานภายในองค์กร ไปจนถึงการส่งมอบงานขั้นสุดท้ายให้แก่ลูกค้า

สำหรับการทบทวนความสัมพันธ์พบว่า ประเภทของความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (ดังตารางที่ 2) และสะท้อนถึงความเป็นไปได้ของปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย (ดังภาพที่ 2)

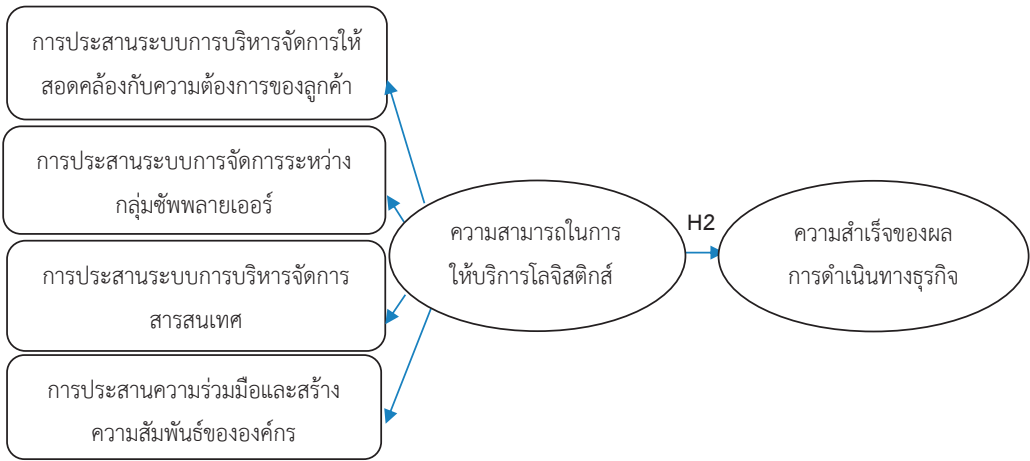
ตารางที่ 2 แสดงวรรณกรรมที่เกี่ยวกับประเภทของความสามารถในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

ประเภทยของความสามารถในการบริการโลจิสติกส์	ผลการทดสอบของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ	
	สอดคล้องการวิจัย	ไม่สอดคล้องการวิจัย
1. การประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	Yorulmaz and Birgün [24]; Ralston, Grawe and Daugherty [15]; Yeung, et al. [25]; Meng, et al. [26]; Yang, Marlow and Lu [19]	Yorulmaz and Birgün [24]; Kafetzopoulos and Psomas [31]; Liu and Luo [27]; Yang, Marlow and Lu [19]
2. การประสานระบบการจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์	Liu and Luo [27]; Sezhiyan, Page and Iskanian [28]; McGinnis and Vallopra [29]	

ตารางที่ 2 แสดงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเภทของความสามารถในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน (ต่อ)

ประเภทของความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์	ผลการทดสอบของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ	
	สอดคล้องการวิจัย	ไม่สอดคล้องการวิจัย
3. การประสานระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ	Yorulmaz and Birgün [24]; Evangelista, et al. [18]; Mithas, Ramasubbu and Sambamuthy [30]	Ahimbisibwe, et al. [32]; Liu and Luo [27];
4. การประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ขององค์กร	Yang, Marlow and Lu [19]	

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

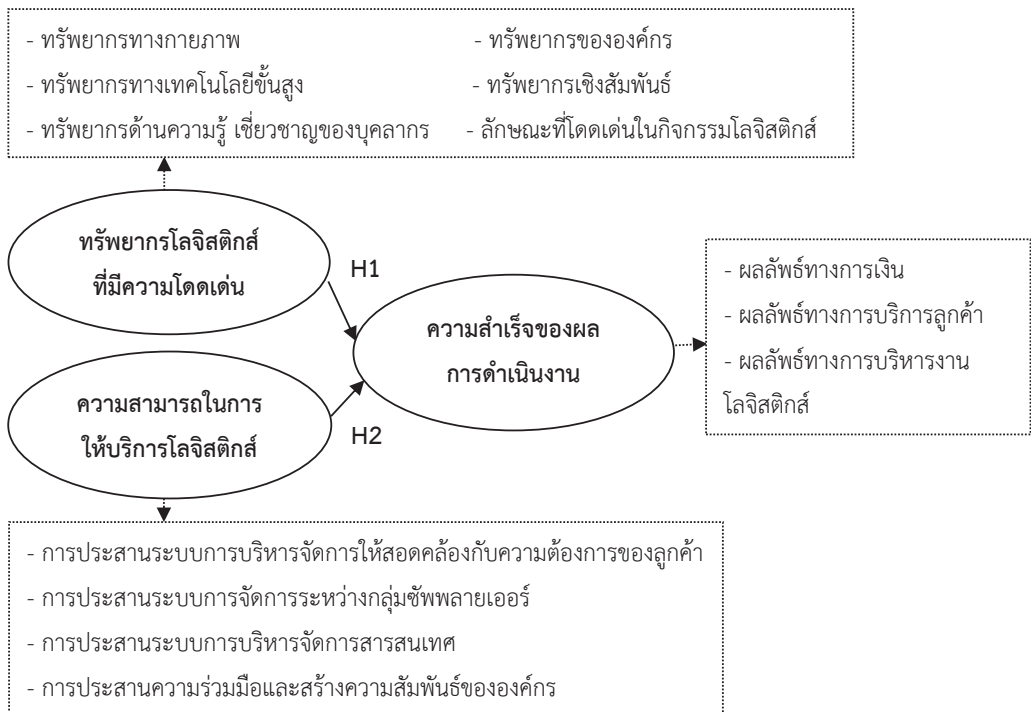


ภาพที่ 2 แสดงความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

จากภาพที่ 2 สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัย H2 ได้ว่า ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ในทิศทางเดียวกัน

สำหรับการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้นพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาไม่ชี้ชัดว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยพัฒนารอบแนวคิดได้ดังภาพ



ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ประสบความสำเร็จ
ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณอาศัยการสร้างเครื่องมือด้วยแบบสอบถามการวิจัยในรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็นจากผู้บริหารฝ่ายกิจกรรมโลจิสติกส์หรือเทียบเท่า มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ช่วงปี 2554-2561 เท่ากับ 562 กิจการ กับระบบ ISO 9001: 2015 ในปี 2553-2559 เท่ากับ 343 กิจการ รวม 905 กิจการ ต่อมาได้จำแนกขนาดธุรกิจและแบ่งตามโครงสร้างธุรกิจพบว่า มีบางบริษัทไม่สามารถจำแนกได้เนื่องจากไม่พบในฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือบางบริษัทได้รับทั้ง 2 มาตรฐาน เกิดนับซ้ำ 204 กิจการ [33] ส่งผลให้ประชากรการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 701 กิจการ

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้สุ่มตัวอย่างอาศัยหลักของความน่าจะเป็น ร่วมกับวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน มี 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยจำแนกขนาดธุรกิจ ด้วยสูตรของ Cochran [34] กำหนดให้ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง, N คือ ขนาดของประชากร, Z คือ ค่า Φ ตำแหน่งของพื้นที่ใต้โค้งปกติ (2 tailed) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($Z = 1.96$), σ คือ ค่าความแปรปรวนของประชากร ($\sigma = 1.00$) และ E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 10% ($E = 0.10$)

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{NE^2 + Z^2\sigma^2}$$

แทนค่าลงในสูตรจะได้ 248 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่อาจมีเนื้อหาไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ตามผลวิจัยของ Borella, et al. [9]; Wang, Jie and Abareshi [35]; Lin and Wu [11] ที่มีอัตราการตอบกลับต่ำกว่าร้อยละ 25 ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง โดยใช้การประมาณ 20 เท่าของการวิจัยและมีค่าพารามิเตอร์ 18 ตัว จะได้เท่ากับ 360 ตัวอย่าง [36] จากนั้นแบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรการวิจัยตามขนาดธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์

จำแนกตามขนาดธุรกิจ	จำนวนประชากร (กิจการ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (กิจการ)
1. ขนาดเล็ก	549	282
2. ขนาดกลาง	115	59
3. ขนาดใหญ่	37	19
รวม	701	360

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561) [33] และคำนวณโดยผู้วิจัย

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มโดยแบ่งโครงสร้างธุรกิจตามกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ [2] ดังตารางที่ 4
 ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เพื่อขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ขอบเขตและโครงสร้างธุรกิจ	ขนาดธุรกิจ (กิจการ)			
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	รวม
1. การขนส่งสินค้า ครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศในรูปแบบทั้งทางถนน รถไฟ ทะเลและอากาศ รวมทั้ง การกระจายสินค้า	221	46	13	280
2. การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้า การให้บริการติดสลากสินค้า/บริการด้านบรรจุกภัณฑ์	7	2	3	12
3. การให้บริการด้านพิธีการที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากร งานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า/ส่งออกสินค้า	29	2	-	31
4. การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเสริม เช่น งานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	1	-	7
5. การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการจัดส่งทั้งภายในและภายนอก	3	-	-	3
6. อื่น ๆ เช่น จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค รับเหมา ฯ	16	8	3	27
รวม	282	59	19	360

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ [2] และคำนวณโดยผู้วิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้รับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามการวิจัยที่ได้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อให้ครอบคลุมคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยได้เหมาะสม มี 4 ตอน ดังนี้

ตอน 1 เป็นสถานภาพการดำเนินธุรกิจ คือ ระยะเวลาการดำเนินงานและประเภทธุรกิจ

ตอน 2 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น มี 6 ด้าน คือ ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทางเทคโนโลยีขั้นสูง ทรัพยากรด้านความรู้หรือเชี่ยวชาญของบุคลากร ทรัพยากรขององค์กร ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์กับลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ ปรับข้อความคำถามจาก Karia, *et al.* [6]; Ralston *et al.* [15]

ตอน 3 สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ มี 4 ด้าน คือ การจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์ การจัดการสารสนเทศกับการประสานความร่วมมือและความสัมพันธ์ ปรับข้อความคำถามจาก Yorulmaz and Birgün [24]; Mandal and Korasiga [22]; Wang, *et al.* [35]

ตอน 4 สอบถามถึงความสำเร็จของผลการดำเนินงานในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ มี 3 ด้าน คือ ผลตอบแทนทางการเงิน การบริการลูกค้ากับการบริหารงานโลจิสติกส์ ปรับข้อความคำถามจาก Kuo, *et al.* [37]; Ralston, *et al.* [15]

4. ทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ สำนวด้วยวิธีแบบสอบถามการวิจัยได้ผ่านประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหารธุรกิจกับด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 3 ท่านเพื่อวัดความเที่ยงตรง แล้วนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการจัดส่งหนังสือเพื่อขอความร่วมมือ พร้อมแนบเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับอาสาสมัครการวิจัยและอื่น ๆ โดยใช้วิธีจัดส่งแบบสำรวจให้กับตัวแทนผ่านช่องทางออนไลน์และ/หรือทางไปรษณีย์

6. เทคนิควิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อประเมินความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานในธุรกิจ ให้สอดคล้องและกลมกลืนระหว่างกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

หลังประเมินผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามการวิจัยได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาให้ครอบคลุมตัวแปรและตัวชี้วัดซึ่งมีค่า IOC อยู่ช่วง 0.67-1.00 มากกว่า 0.50 พร้อมมีความเชื่อมั่นที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในช่วง 0.958 - 0.965 มากกว่า 0.70 ผ่านเกณฑ์ยอมรับ [36] ต่อมารวบรวมข้อมูลจริงกับผู้บริหารงานมีการตอบกลับที่เนื้อหาสมบูรณ์ถึงร้อยละ 63.33 มีมากกว่างานวิจัยที่ผ่านมาของ Borella *et al.* [9]; Wang, Jie and Abareschi [35]; Lin and Wu (2014) [11] ที่มีการตอบกลับไม่เกินร้อยละ 25 จึงนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการวิจัยในระดับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจขนส่ง ขนถ่ายและกระจายสินค้ามากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มงานบริการด้านพิธีการศุลกากรกับกลุ่มบริการในการจัดเก็บ ดูแลและบริหารคลังสินค้าที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี นอกจากนี้ ได้แสดงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ (ดังตารางที่ 5) พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น เนื่องด้วยธุรกิจส่วนใหญ่สามารถเข้าใจถึงการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด ($\bar{x}=4.11, s.d.=0.602$) รองลงมา เป็นการประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ($\bar{x}=4.01, s.d.=0.679$) ควบคู่กับการทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ ($\bar{x}=3.87, s.d.=0.727$) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากการเข้าครอบครองสิทธิและมีความพร้อมของทรัพยากรบริการที่ใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ ด้านบุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=4.01, s.d.=0.626$) และมีการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบงานของทุกหน่วยงานและทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ทุกคนมองเห็นเป้าหมายเดียวกัน ($\bar{x}=3.90, s.d.=0.702$) เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการทำงาน

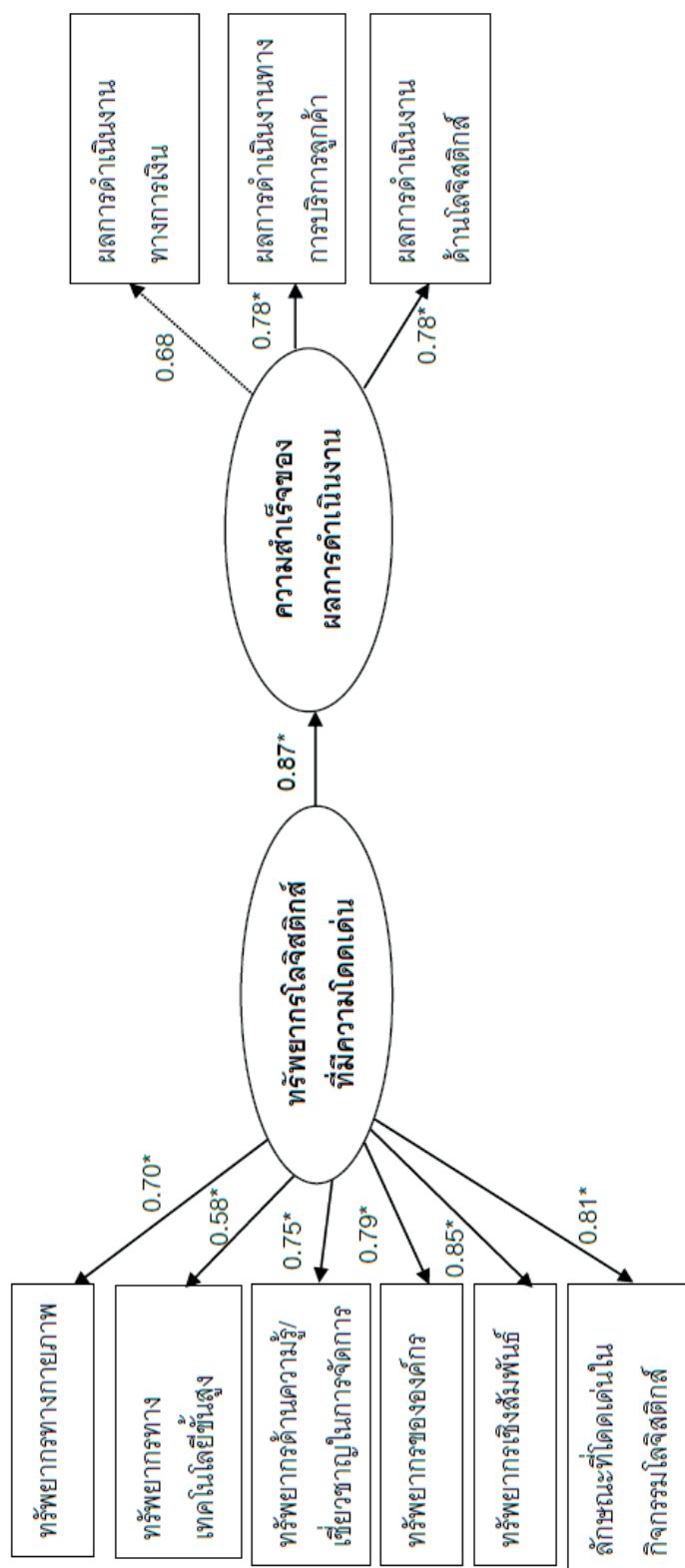
ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์จากสถิติเชิงพรรณนาตามตัวแปรการวิจัย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น	3.84	0.564	มาก
1.1 ทรัพยากรทางกายภาพ	3.82	0.686	มาก
1.2 ทรัพยากรทางเทคโนโลยีขั้นสูง	3.56	0.865	มาก
1.3 ทรัพยากรด้านความรู้/เชี่ยวชาญของบุคลากร	4.01	0.626	มาก
1.4 ทรัพยากรขององค์กร	3.84	0.699	มาก
1.5 ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์	3.90	0.702	มาก
1.6 ลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์	3.92	0.691	มาก
2. ความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์	3.94	0.572	มาก
2.1 การประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	4.11	0.602	มาก
2.2 การประสานระบบการจัดการระหว่างซัพพลายเออร์	3.87	0.727	มาก
2.3 การประสานระบบการจัดการสารสนเทศ	3.79	0.693	มาก
2.4 การประสานความร่วมมือและความสัมพันธ์	4.01	0.679	มาก
3. ความสำเร็จของผลการดำเนินงาน	3.73	0.551	มาก
3.1 ผลการดำเนินงานทางการเงิน	3.45	0.678	มาก
3.2 ผลการดำเนินงานทางการบริการลูกค้า	3.88	0.633	มาก
3.3 ผลการดำเนินงานทางโลจิสติกส์	3.87	0.661	มาก
ภาพรวมของแบบสอบถามการวิจัย	3.84	0.515	มาก

ต่อมาเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรและตัวชี้วัด ประเมินด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทางด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์และด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น มีขนาดสัมพันธ์ในระดับสูงถึง 0.760 และ 0.717 หน่วย และมีค่า VIF ทั้งสองด้านอยู่ที่ 2.689 ผ่านเงื่อนไขยอมรับที่ว่าค่า VIF ควรน้อยกว่า 10 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity [36] จากนั้นได้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการวิจัยพบว่า ทุกตัวชี้วัดของด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ สามารถจัดเรียงระดับขนาดสัมพันธ์จากมากไปน้อย คือ 1) ความสำเร็จของผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในทาง การประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ขององค์กรในทิศทางเดียวกันและมีค่าสูงสุด รองลงมาเป็นการประสานในระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ การจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์กับการจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และ 2) ความสำเร็จของผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรขององค์กรในทิศทางเดียวกันและมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์ ทรัพยากรด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ทรัพยากรทางกายภาพและเทคโนโลยีขั้นสูง ตามลำดับ โดยมีขนาดสัมพันธ์ของทุกตัวชี้วัดในช่วง 0.371-0.721 และค่า VIF อยู่ที่ 1.979-3.104 ซึ่งไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

สำหรับการค้นหาปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ประเมินค่าจากประเมินความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ที่มีต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ มี 2 ประเด็นหลักดังนี้

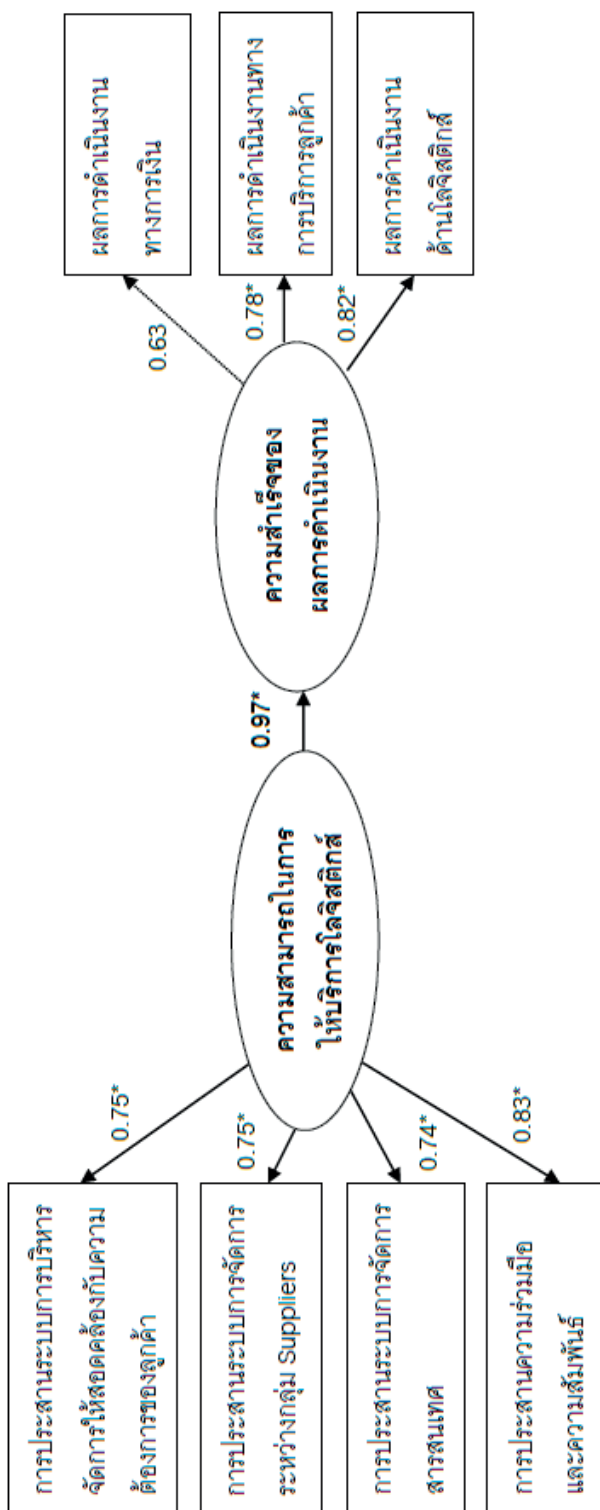
1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี วิเคราะห์จากค่าไคสแควร์ที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($p\text{-value} = 0.142$), $RMSEA = 0.037$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.94$ และ $Standardized\ RMR = 0.028$ เมื่อพิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีค่าเป็นบวกอยู่ระหว่าง 0.58 – 0.85 ทำให้ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทางเทคโนโลยีขั้นสูง ทรัพยากรด้านความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดการ ทรัพยากรขององค์กร ทรัพยากรเชิงสัมพันธ์ และลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดอิทธิพลถึง 0.87 หน่วย ($R^2 = 0.76$) ปรากฏว่า ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัย H1 อีกทั้ง การรวมกลุ่มทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นทั้ง 6 ด้านนี้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์สูงสุด มีการตอบสนองโดยตรงเท่ากับ 0.45 หน่วย ($R^2 = 0.46$) รองลงมาเป็นการบริการลูกค้ากับทางการเงิน มีค่า 0.43 ($R^2 = 0.61$) กับ 0.40 ($R^2 = 0.46$) หน่วย ตามลำดับ



ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์วิเคราะห์จากค่าไคสแควร์ที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($p\text{-value} = 0.215$), $RMSEA = 0.037$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.95$ และ $Standardized\ RMR = 0.022$ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว มีค่าเป็นบวกอยู่ระหว่าง 0.63 – 0.83 ทำให้ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 4 ประเภท คือ การบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลายเออร์ การจัดการสารสนเทศ และการประสานความร่วมมือและความสัมพันธ์ ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานในทิศทางเดียวกันและมีขนาดอิทธิพลถึง 0.97 หน่วย ($R^2 = 0.95$) ปรากฏว่า ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัย H2 อีกทั้งการรวมกลุ่มทางด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ทั้ง 4 ด้านนี้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มากที่สุด มีการตอบสนองโดยตรงเท่ากับ 0.53 หน่วย ($R^2 = 0.67$) รองลงมาเป็นการบริการลูกค้ากับการการเงินขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.48 ($R^2 = 0.62$) กับ 0.41 ($R^2 = 0.39$) หน่วย ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

สรุปการวิจัยและอภิปรายผล

หลังการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในกลุ่มงานบริการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ภายใต้ทฤษฎีฐานทรัพยากร ประกอบกับ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือด้วยแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่ได้รับรองจากระบบบริหารคุณภาพตาม ISO 9001 หรือมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้มากกว่าปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่น มีอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

1) ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ที่มีขนาดอิทธิพลในระดับสูง กล่าวคือ การจัดการในด้านของความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ ได้แก่ การประสานระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การจัดการระหว่างกลุ่มซัพพลาย การจัดการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง การประสานความสัมพันธ์และความร่วมมือขององค์กร สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีขนาดอิทธิพลค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 97 โดยได้รับผลกระทบจากการประสานความสัมพันธ์ขององค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นการจัดการของกลุ่มซัพพลายเออร์ควบคู่กับการจัดทำฐานสารสนเทศในองค์กร สอดคล้องกับ Mandal and Korasiga [22]; Mentzer, Min and Bobbitt [21] ที่ว่าความสามารถขององค์กร เป็นการกระทำที่แสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่างขั้นตอนผลิตและบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สามารถจัดฐานข้อมูลและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในกระบวนการทางธุรกิจให้สอดคล้องกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งผู้มีส่วนได้เสีย มี 2 ส่วน คือ 1) ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร เช่น เจ้าของกิจการ บุคลากรและผู้บริหารงานองค์กร และ 2) ผู้มีส่วนได้เสียจากภายนอกองค์กร เช่น ซัพพลายเออร์กับผู้ใช้บริการ หากองค์กรมีความสามารถในการจัดการที่ดีจะก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของผลการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน สอดรับกับ Rodrige et al. [38] ที่กล่าวว่า เมื่อองค์กรมีความสามารถที่โดดเด่นที่เกิดขึ้นจากบริหารงานที่มีคุณภาพและมีการไหลเวียนข้อมูลข่าวสารที่ดีในกระบวนการทำงาน สามารถเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการให้แตกต่าง มีความเป็นเอกลักษณ์ที่ชัดเจนต่างจากบริษัทคู่แข่งได้ตลอดเวลา จนทำให้องค์กรสามารถเข้าสู่ตลาดและสร้างผลกำไรได้รวดเร็ว [39-40]

2) ปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ที่มีขนาดอิทธิพลในระดับสูง กล่าวคือ การรวมกลุ่มของปัจจัยด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีขนาดอิทธิพลค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 87 ซึ่งได้รับอิทธิพลจากทรัพยากรเชิงสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์กับทรัพยากรขององค์กร สอดรับ Karia, et al. [6]; Ralston, Grawe and Daugherty [15]; Evangelista, et al. [18]; Karia [17]; Yang, Marlow and Lu [19]; Zacharia and Mentzer [13-14]; Mentzer, Min and Bobbitt [21] ที่ว่าโลจิสติกส์บนพื้นฐานทรัพยากร (Resource-Based Logistics) ประกอบด้วย ทรัพยากรโลจิสติกส์ที่จับต้องได้กับทรัพยากรโลจิสติกส์ที่จับต้องไม่ได้ ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันในช่วงดำเนินการในกระบวนการทำงานตลอดเวลา ตลอดจนผู้บริหารงานต้องตระหนักถึงลักษณะที่โดดเด่นในกิจกรรมโลจิสติกส์ คือ เป็นหน้าที่ในส่วนงานของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ทำให้ทรัพยากรมีความเป็นเอกลักษณ์ และหน้าที่ที่สำคัญของทุกหน่วยงานในการจัดทำคุณภาพที่ทุกคนสามารถเข้าถึง แบ่งปัน

ข้อมูลความรู้และตัดสินใจในการทำงานร่วมกันของบุคลากรองค์กร ที่ทั้งหมดสามารถพยากรณ์ถึงผลการดำเนินงานในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ เน้นความสามารถในการสร้างและการรวมกลุ่มของทรัพยากร ทำให้เกิดการลดต้นทุนและเงินลงทุนในกระบวนการดำเนินการผลิตแบบทันเวลาพอดี คล้ายคลึงกับแนวคิดของ ธนุทร์ เอี่ยมอร่าม [12] ที่กล่าวว่า หากองค์กรต่าง ๆ สามารถครอบครองทรัพยากรหลักที่มีคุณค่า หากายามีเอกลักษณ์และสามารถจัดการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าธุรกิจคู่แข่ง ทำให้สิ่งเหล่านี้เป็นจุดเด่นในการเพิ่มความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและขยายโอกาสให้แก่องค์กรธุรกิจได้ [11] หรือสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างองค์กรธุรกิจ ช่วยขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการองค์กร สามารถให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ตามกลุ่มเป้าหมายทางธุรกิจได้ กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล [41]

ดังนั้น ผลวิจัยฉบับนี้สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ เป็นผลมาจากการที่องค์กรมีความสามารถในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านการประสานระบบการบริหารจัดการงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การทำงานร่วมกับกลุ่มซัพพลายเออร์ ความสามารถในการจัดทำฐานข้อมูลให้เกิดการไหลเวียนที่ดี รวมถึง การประสานความร่วมมือและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์กร อีกทั้ง ได้รับผลจากทรัพยากรสนับสนุน คือ การที่องค์กรได้ครอบครองทรัพยากรหลักที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ การใช้เทคโนโลยีสำหรับโลจิสติกส์ บุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในงาน มีการวางนโยบายให้สอดคล้องกับระเบียบแบบแผนปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์และให้ทุกคนในหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ ในฐานะเป็นตัวเชื่อมโยงการไหลเวียนของข้อมูลและแผนการทำงานของทุกหน่วยงานเข้าไว้ในระบบงานเดียวกัน มีการบูรณาการแผนงานเชื่อมโยงให้ถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งองค์กรจะต้องสรรหาและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเข้าไปในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และให้เหมาะสมต่อการทำงานจริง ย่อมสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยข้างต้นได้เป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ จากการรับรู้ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนั้น ผลกระทบจากการรวมกลุ่มทางด้านทรัพยากรโลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับด้านความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงานในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้จนเป็นแนวคิด Resource-Based Logistics สำหรับในมุมมองของผู้ประกอบการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานต่อไปได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ สำหรับกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรในกระบวนการโลจิสติกส์ของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย เนื่องด้วยสภาพการดำเนินงานเป็นการประกอบธุรกิจขนาดเล็กถึงร้อยละ 95.7 ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมด [1] เน้นให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าเฉพาะพื้นที่ มีการจัดการความรู้ ความเข้าใจและสามารถให้บริการที่มีขอบเขตบริการอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน ย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจ มักอยู่ในสถานะเป็นผู้รับเหมาช่วงให้กับบริษัทขนาดใหญ่อีกทอดหนึ่ง ดังนั้น สิ่งสำคัญที่สุดของการพัฒนาในระบบงานให้บริการโลจิสติกส์จะมี 4 ประเด็นโดยมีความโน้มเอียงในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีรายละเอียดดังนี้

1) เรื่องของการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ในการเชื่อมโยงประสานกิจกรรมขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อลดเวลาในการทำกิจกรรมที่จำเป็นในกระบวนการทำงาน

2) การให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความเข้าใจและนำไปปฏิบัติในเรื่องของการจัดการโลจิสติกส์ เนื่องด้วยการจัดการโลจิสติกส์ มีบทบาทสำคัญต่อการเชื่อมโยงกระบวนการและสารสนเทศจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เป็นข้อมูลชุดเดียวกัน พร้อมสำหรับการใช้งานและทำให้กระบวนการทำงานไหลลื่นได้รวดเร็ว

3) การมีปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการตามสายงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ หรือการทำงานเป็นทีมข้ามสายงาน เพื่อบูรณาการพื้นฐานแนวความคิดความสามารถที่หลากหลายของบุคลากรในการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสำหรับกิจกรรมโลจิสติกส์

4) การกำหนดกลยุทธ์ตลาดเชิงสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ด้วยการเสริมสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรให้ผูกพันในระยะยาว โดยเน้นการดูแลและคำนึงผลประโยชน์ภายใต้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และเป็นการใช้ Cost Sharing เนื่องด้วยสภาพธุรกิจไทยเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ทำให้มีข้อจำกัดเรื่องเงินทุนและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรไม่เต็มศักยภาพ จึงมีความจำเป็นที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการพึ่งพาทรัพยากรและสมรรถนะในการทำงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อช่วยขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีต้นทุนสูง และเพิ่มโอกาสขยายรูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย จนสามารถเพิ่มอำนาจต่อรองทางการค้าได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยฉบับนี้เน้นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ผ่านการรับรองจากระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 หรือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมด ทำให้เกิดการละเลยกับกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายอื่น ๆ ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการขยายกลุ่มประชากร หรือมีการเปรียบเทียบความแตกต่างตามประเภทโครงสร้างของธุรกิจ ซึ่งอาจมีมุมมองในการบริหารจัดการทรัพยากรในมิติที่แตกต่างกัน ส่งผลให้งานวิจัยในอนาคตอาจมีการวิเคราะห์แต่ละบริบทธุรกิจ หรือเปรียบเทียบทัศนคติที่ต่างกันไป เช่น สมมติเป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มการให้บริการทางขนส่งสินค้า กับกลุ่มการให้บริการงานด้านบริหารคลังสินค้า เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลการดำเนินธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับระบบงานบริการมากที่สุด แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

References

- [1] Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). *Thailand's Logistics Report for 2016*. Retrieved on October 20, 2017, from http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6854. (In Thai)
- [2] Department of Trade Negotiations, Thailand, (2013). *A Complete Report on the Research Project on Opportunities, Impacts and Supporting Measures for Thai Logistics Service Providers, from the Free Trade Area Establishment in May 2013*. Retrieved November 6, 2017, from <http://www.thaifta.com/thaifta/Home/รายงานการศึกษา/tabid/55/Default.aspx>. (In Thai)

- [3] Wang, H. L. (2014). *Theories for Competitive Advantage. A Publication of the THEORI Research Group*. University of Wollongong, December 2013, 32-43.
- [4] Penrose, E.T. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. Basil Blackwell, Oxford.
- [5] Barney, J. B., & Clark, D.N. (2007). *Resource-Based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*. Oxford: Oxford University Press.
- [6] Karia, N, Wong, C. Y. & Lai, K. H. (2015). The Effects of Resource Bundling on Third-Party Logistics Providers' Performance. *International Journal of Engineering Business Management*, 7(9), 1-14.
- [7] Alkhatib, S. F., Darlington, R., & Nguyen, T. T. (2015). Logistics Service Providers (LSPs) Evaluation and Selection Literature Review and Framework Development. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 8(1), 102-134.
- [8] Wong C. Y., & Karia N. (2010). Explaining the Competitive Advantage of Logistics Providers: A Resource-Based View Approach. *International Journal of Production Economics*, 128(1), 51-67.
- [9] Borella, C., Barcellos, P., Sachdev, H., Merz, G. R. & Galelli, A. (2017). Organizational Structure, Service Capability and Its Impact on Business Performance of Logistics Providers in the B2B Context. *Gest. Prod., São Carlos*, 24(2), 355-369.
- [10] Barney. J. B. (1991). Firm Resource and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- [11] Lin, Y., & Wu, L.Y. (2014). Exploring the Role of Dynamic Capabilities in Firm Performance under the Resource-Based View Framework. *Journal of Business Research*, 67, 407-413.
- [12] Iam-aram, T. (2013). The Resources-Based Theory: Sources of Sustained Competitive Advantages of SMEs. *University of Thai Chamber of Commerce Journal*, 33(Special Edition), 302-316. (In Thai)
- [13] Zacharia, Z. G., & Mentzer, J. T. (2004). Logistics Salience in a Changing Environment. *Journal of Business Logistics*, 25(1), 187-210.
- [14] Zacharia, Z. G. (2007). The Role of Logistics in New Product Development. *Journal of Business Logistics*, 28(1), 83-110.
- [15] Ralston, P. M., Grawe, S. J., & Daugherty, P. T. (2013). Logistics Salience Impact on Logistics Capabilities and Performance. *The International Journal of Logistics Management*, 24(2), 136-152
- [16] Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Strategic Learning & the Balanced Scorecard. *Strategy & Leadership*, 24(5), 18-24.
- [17] Karia, N. (2011). *Resource-Based Logistics (RBL) and Logistics Performance*. Thesis Ph.D., University of Hull, Indonesia.

- [18] Evangelista, P., Mogre, R., Perego, A., Raspagliesi, A., & Sweeney, E. (2012). A Survey Based Analysis of IT Adoption and 3PL'S Performance. *Supply Chain Management: An International Journal*, 17(2), 172-186.
- [19] 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, 4-20.
- [20] Aziz, Z. A., Razak, R. C., Yaacob, M. R., & Rahim, R. C. (2015). Logistics Resources as a Source of Competitive Advantage for Logistics Service Providers. *Journal of Scientific Research and Development*, 2(10), 105-111.
- [21] Mentzer J. T., Min S., & Bobbitt L. M. (2004). Toward a Unified Theory of Logistics. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(8), 606-27.
- [22] Mandal, S., & Korasiga, V. R. (2016). An Integrated-Empirical Logistics Perspective on Supply Chain Innovation and Performance. *Business: Theory and Practice*, 17(1), 32-45.
- [23] Bowersox, D. J., Closs, D. J., Stank, T. P., & Keller, S. B. (2000). How Supply Chain Competency Leads to Business Success. *Supply Chain Management Review*, 4(4), 70-77.
- [24] Yorulmaz., & Birgün. (2017). Maritime Transport Logistics Service Capabilities Impact on Customer Service and Financial Performance: An Application in the Turkish Maritime Sector. *Journal of Business Research Tutk*, 468-486.
- [25] Yeung, K., Zhou, H., Yeung, A. C. L. & Cheng, T. C. E. (2012). The Impact of Third-Party Logistics Providers' Capabilities on Exporters' Performance. *International Journal of Production Economics*, 135, 741-753.
- [26] Meng, S. M., Liang, G. S., Lin, K. & Chen, S. Y. (2010). Criteria for Services of Air Cargo Logistics Providers: How do They Relate to Client Satisfaction? *Journal of Air Transport Management*, 16, 284-286.
- [27] Liu, L., & Luo, D. (2012). Effects of Logistics Capabilities on Performance in Manufacturing Firms. *Contemporary Logistics*, 9, 8-14.
- [28] Sezhiyan, D. M., Page, T., & Iskanius, P. (2011). The Impact of Supply Effort Management, Logistics Capability and Supply Chain Management Strategy on Firm Performance. *Int. J. Electronic Transport*, 1(1), 26-43.
- [29] McGinnis, M. A., & Vallopra, R. M. (1999). Purchasing and Supplier Involvement in Process Improvement: A Source of Competitive Advantage. *Journal of Supply Chain Management*, 35(3), 42-50.
- [30] Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2011). How Information Management Capability Influences Firm Performance. *MIS Quarterly*, 35(1), 237-256.

- [31] Kafetzopoulos, D., & Psomas, E. (2013). The Impact of Innovation Capability on the Performance of Manufacturing Companies the Greek Case. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(1), 104-130.
- [32] Ahimbisibwe, A., Omudang, S., Tusiime, W. & Tumuhairwe, R. (2016). Information Technology Capability, Adoption, Logistics Service Quality and the Performance of Third-Party Logistics. *European Journal of Logistics, Purchasing and Supply Chain Management*, 4(2), 11-33.
- [33] Department of Business Development Ministry of Commerce. (30 May 2019). *DBD Datawarehouse*. Retrieved May 30, 2019, from <http://datawarehouse.dbd.go.th/juristic/inde>.
- [34] Cochran, W.G. (1977). *Sampling Technique*. (3rded). New York: Wiley.
- [35] Wang, M., Jie, F., & Abareshi, A. (2015). Evaluating Logistics Capability for Mitigation of Supply Chain Uncertainty and Risk in the Australian Courier Firms. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 27(3), 486-498.
- [36] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7thed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentic-Hall.
- [37] Kuo, S. Y., Lin, P. E., & Lu, C. S. (2017). The Effects of Dynamic Capabilities, Service Capabilities, Competitive Advantage, and Organizational Performance in Container Shipping. *Transportation Research Part A*, 95, 356–371.
- [38] Rodrigo, M. R., Virginia, F. P., & Encarnacion, G. S. (2016). Encouraging Organization Performance through the Influence on Technological Distinctive Competence on Component of Corporate Entrepreneurship. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 13(2), 397-426.
- [39] Lambert, D. M., García-Dastugue, S. J., & Croxton, K. L. (2005). An Evaluation of Process Oriented Supply Chain Management Frameworks. *Journal of Business Logistics*, 26(1), 25-51.
- [40] McGee, J. E., & Peterson, M. (2000). Toward the Development of Measures of Distinctive Competencies among Small Independent Retailers. *Journal of Small Business Management*, 38(2), 19-33.
- [41] Li, S., Nathan, B. R., Nathan, T. S & Rao, S. (2006). The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. *Omega*, 34(2), 107-124.