

บทบาทของความร่วมมือภายในบริษัท และความร่วมมือภายนอกบริษัทต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ

The Roles of Internal Collaboration and External Collaboration on Logistics Efficiency and Business Performance

ชาญชัย เมธาวิรุฬห์

อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Prof. Chanchai Meathawiroon

Lecturer of Department of Management Faculty of Management Science

Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail: i.chanchai@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบริษัทที่มีจำนวน 378 บริษัท สถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัท มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ แต่ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทไม่มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ และยิ่งศึกษาพบว่า ความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอีกด้วย ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย บริษัทควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัท เพราะหากประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทดีก็จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจากงานวิจัยนี้พบว่าความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทสามารถเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทดีขึ้นได้ อีกทั้งความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

คำสำคัญ: ความร่วมมือกันภายในบริษัท ความร่วมมือภายนอกบริษัท ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ



ABSTRACT

The research aims to explore the impact of internal collaboration and external collaboration on logistics efficiency and business performance. The population of this study were businesses in Bangkok. The samplings of this study were 378 firms in Bangkok and perimeter. The statistics used in this study was inferential specifically of Structural equation modeling (SEM), at the 0.05 level of significance.

The result indicated that the model comply with the empirical data. The internal and external collaborations had directly positive influence on logistics efficiency. Internal collaboration had direct effect to business performance. However, external collaboration did not have any directly positive influence to business performance. Moreover, logistics efficiency had directly positive effects to business performance. Consequently, the study indicated that internal and external collaboration had indirect effects to business performance. Additionally, the research's outputs suggest that companies should importantly focus on logistics efficiency which can lead to the high level of business performance. In summation, internal and external collaborations are the essential factors which promote the efficiency of logistics and also have indirect effects to business performance.

KEYWORDS: Internal Collaboration, External Collaboration, Logistics Efficiency and Business Performance

บทนำ

การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่ได้แสดงให้เห็นแล้วว่า มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Rutner & Langley 2000) เนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ของการจัดการโลจิสติกส์สามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจได้ ไม่ว่าจะธุรกิจนั้นจะถูกจัดอยู่ในประเภทธุรกิจผลิต หรือธุรกิจบริการ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจัดการโลจิสติกส์ก็คือ การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากในปัจจุบันต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้เพิ่มขึ้นมากเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา และยังคงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น ต้นทุนด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ค่าแรงของพนักงาน เป็นต้น

สิ่งต่างๆ เหล่านี้ธุรกิจไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ และหากมีการวางแผนจัดการไม่ดีพอ ก็สามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่ในทางกลับกันหากธุรกิจมีการวางแผนจัดการด้านต้นทุนเป็นอย่างดีก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการจัดการโลจิสติกส์ที่ดีไม่เพียงแต่ช่วย

ลดต้นทุนให้แก่ธุรกิจเท่านั้น การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านเวลาให้แก่ธุรกิจได้อีกด้วย กล่าวคือ สามารถลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการจัดการโลจิสติกส์ที่ดีสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่บริษัทได้ผ่านการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า (Mentzer, Flint, & Hult 2001) ซึ่ง Perrault & Russ (1974) ได้เสนอว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่สามารถเกิดขึ้นได้นั้น เป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาจากการสร้างประโยชน์จากเวลา และสถานที่ กล่าวคือ บริษัทสามารถส่งมอบสินค้า และบริการได้ในสถานที่ที่ลูกค้าต้องการภายใต้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งก็คือความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้านั่นเอง การตอบสนองต่อลูกค้าในที่นี่เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญประกอบไปด้วย ระยะเวลา นำ ความเร็ว และคุณภาพในการขนส่ง และอัตราการเติมเต็มสินค้าเพื่อให้มีสินค้าพร้อมสำหรับส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันเวลา หากบริษัทสามารถทำสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้จะทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัทเพิ่มขึ้นได้ โดยที่การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้จากหลากหลาย

หลายปัจจัย Cooper, Lambert and Pagh (1997) ได้ให้คำจำกัดความของ การจัดการโลจิสติกส์ว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันตั้งแต่ขั้นตอนการรับวัตถุดิบ จนกระทั่งส่งมอบสินค้าและบริการถึงมือของลูกค้า จากคำนิยามนี้ปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ได้ก็คือ การทำงานร่วมกัน หรือความร่วมมือกันนั่นเอง

ความร่วมมือกันในการจัดการโลจิสติกส์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัท ซึ่ง Gimenez & Ventura 2005 กล่าวว่าความร่วมมือกันภายในบริษัทเป็นการทำงานร่วมกันโดยมีขอบเขตเพียงแคภายในบริษัทเท่านั้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อจัดรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิม และมุ่งสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกันให้มากขึ้นกว่าเดิมระหว่างแผนกต่างๆ ในบริษัท ซึ่งความร่วมมือกันภายในบริษัทสามารถก่อประโยชน์ให้แก่บริษัทได้ในหลากหลายด้านเช่น ทำให้พนักงานในบริษัทเกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นแก่พนักงานของบริษัท เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานลงได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้เกิดประโยชน์ในด้านการจัดการโลจิสติกส์ได้อย่างมากมายประกอบไปด้วยประหยัดต้นทุนสินค้าคงคลังได้อย่างเป็นรูปธรรม ลดระยะเวลาขนส่ง เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และช่วยให้การจัดตารางการทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Gustin, Daugherty, and Stank 1995) นอกจากความร่วมมือกันภายในบริษัทแล้ว ความร่วมมือกันอีกรูปแบบที่บริษัทไม่สามารถที่จะละเลยไปได้หากต้องการให้ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทพัฒนาขึ้นได้อย่างเต็มรูปแบบคือความร่วมมือกันภายนอกบริษัท กล่าวคือการทำงานร่วมกันระหว่างผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Suppliers) และลูกค้า (Customer) การที่บริษัทสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบจะช่วยให้บริษัทได้พันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มขึ้น สิ่งนี้จะช่วยให้กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากคำสั่งซื้อแต่ละครั้ง

หรือแม้กระทั่งระดมความคิดร่วมกันในการออกแบบวัตถุดิบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และบริการของบริษัทให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า อย่างแท้จริง ร่วมกันปรับปรุงกระบวนการขนส่งสินค้าเพื่อให้กิจกรรมการขนส่งมีประสิทธิภาพสูงสุดก็สามารถเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทได้ โดยที่ความร่วมมือกันภายนอกที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งคือความร่วมมือกันระหว่างบริษัทกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ที่ใช้สินค้า และบริการของบริษัท ดังนั้นลูกค้าเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทราบความต้องการของตนเองดีที่สุด การที่บริษัทจะทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้นั้นไม่มีวิธีใดที่จะดีไปกว่าการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ทราบข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าหลังจากที่นำสินค้าและบริการของบริษัทไปใช้แล้ว สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัทจะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด (Daugherty, Chen, Mattioda, and Grawe 2009)

การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจ เช่นสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า สร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าที่ใช้สินค้า และบริการของบริษัท สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านการเงินที่ดีของบริษัท ผ่านความสามารถในการแข่งขันในตลาดของบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงบทบาทของความร่วมมือกันภายใน และภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่อง เรื่อง บทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 หัวข้อ ดังนี้



1. เพื่อศึกษาบทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัทที่สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาบทบาทของความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ
4. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านความร่วมมือกันภายใน และภายนอกบริษัท

สมมติฐาน

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย 5 สมมติฐาน เกิดจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยรายละเอียดของแต่ละสมมติฐานมีดังนี้

1. ความร่วมมือกันภายในบริษัท (Internal Collaboration: IC) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ (Logistics Efficiency: LE)
2. ความร่วมมือกันภายนอกบริษัท (External Collaboration: EC) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ (Logistics Efficiency: LE)
3. ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ (Logistics Efficiency: LE) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance: BP)

4. ความร่วมมือกันภายในบริษัท (Internal Collaboration: IC) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance: BP)
5. ความร่วมมือกันภายนอกบริษัท (External Collaboration: EC) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance: BP)

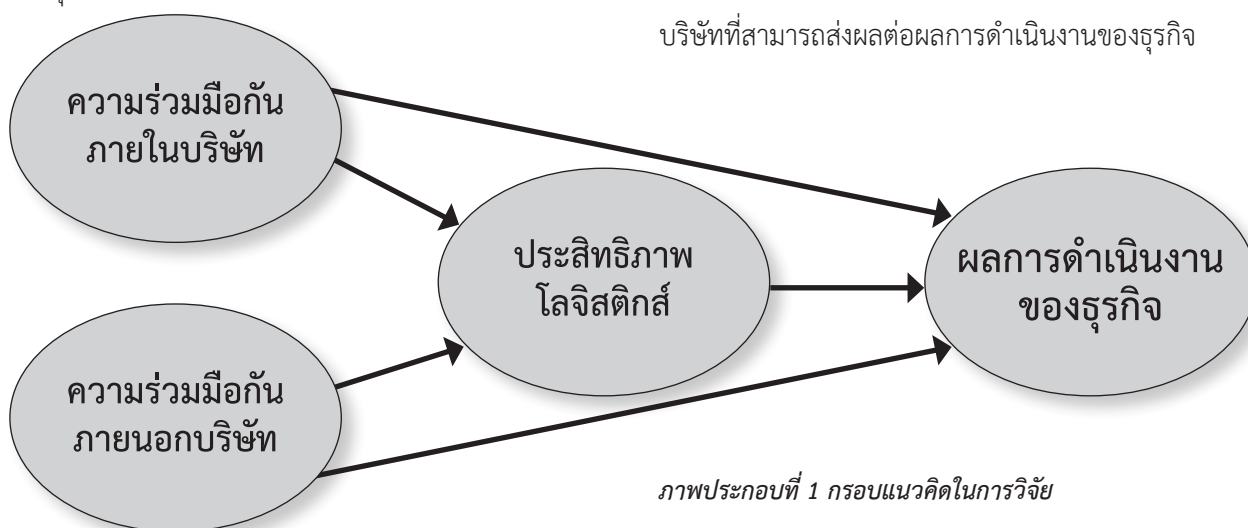
กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง บทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 4 ตัวแปร คือ ความร่วมมือกันภายในบริษัท ความร่วมมือกันภายนอกบริษัท ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของบริษัท โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร สามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบที่ 1

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้บริษัทต่างๆ นำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันของแต่ละบริษัทได้ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงความสำคัญของความร่วมมือกันภายในบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัท
2. เพื่อทราบถึงความสำคัญของความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัท
3. เพื่อทราบถึงบทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัทที่สามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. เพื่อทราบถึงบทบาทของความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่สามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

5. เพื่อทราบถึงผลกระทบของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือตัวแทนของบริษัทที่ประกอบธุรกิจอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยตัวแทนของบริษัทที่สามารถตอบแบบสอบถามคือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ เช่น กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และพนักงานทั่วไป ที่มีความรู้เกี่ยวกับความร่วมมือกันภายในบริษัท ความร่วมมือกันภายนอกบริษัท ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแทนที่ทำงานอยู่ในบริษัทและประกอบธุรกิจอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล บริษัทละ 1 ท่าน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามหลักการของการวิเคราะห์ด้วยสถิติโมเดลสมการโครงสร้างที่แปรผันตามจำนวนพารามิเตอร์ของกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 378 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเกิดจากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม, ระยะเวลาก่อตั้งบริษัท, ทุนในการจดทะเบียนดำเนินกิจการ, จำนวนพนักงานที่มีอยู่ และยอดขายของบริษัทในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และประเภทของอุตสาหกรรมที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่ จำนวน 6 ข้อ โดยข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโลจิสติกส์และผลการดำเนินงานของบริษัท จำนวน 27 ข้อ แบ่งตามตัวแปรได้ 4 ตัวแปร

ซึ่งแต่ละตัวแปรมีจำนวนข้อคำถามดังนี้

1. การทำงานร่วมกันภายในบริษัท จำนวน 8 ข้อ
2. การทำงานร่วมกันภายนอกบริษัท จำนวน 7 ข้อ
3. ผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ จำนวน 7 ข้อ
4. ผลการดำเนินงานของบริษัท 5 ข้อ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามนั้นไปสุ่มทดสอบกับผู้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 30 ชุด ซึ่งผลจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามงานวิจัยแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
ความร่วมมือกันภายในบริษัท	0.93
ความร่วมมือกันภายนอกบริษัท	0.93
ประสิทธิภาพโลจิสติกส์	0.93
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	0.91

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านประชากรศาสตร์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไปของบริษัทจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 95 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.13 หัวหน้าแผนก จำนวน 91 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.07 กรรมการผู้จัดการ จำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.94 และ อื่นๆ จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.97

ด้านระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาก่อตั้งบริษัทมากกว่า 9 ปี จำนวน 263 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 69.58 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6 ปี – 9 ปี จำนวน 49 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.96 ระยะเวลา 0 ปี – 3 ปี จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.47 และ ระยะเวลา 3 ปี – 6 ปี จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.90



ด้านทุนจดทะเบียนของบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท จำนวน 142 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.56 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียน 1 ล้าน – 50 ล้านบาท จำนวน 131 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.66 และ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 50 ล้าน – 200 ล้านบาท จำนวน 105 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.78

ด้านจำนวนพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพนักงาน มากกว่า 200 คน จำนวน 229 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 60.58 รองลงมาคือ มีพนักงาน 51 คน – 200 คน จำนวน 97 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.66 และ มีพนักงาน 1 – 50 คน จำนวน 52 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.76

ด้านยอดขายของบริษัทในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มียอดขาย มากกว่า 100 ล้านบาท จำนวน 223 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 58.99 รองลงมาคือ ยอดขายมากกว่า 1 ล้าน – 50 ล้านบาท จำนวน 84 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ ยอดขายมากกว่า 50 ล้าน – 100 ล้านบาท จำนวน 71 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.79

ด้านประเภทอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 65 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.20 รองลงมาคือ อุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 62 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.40 อุตสาหกรรมวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยี จำนวน 58 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.34 อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร กับ อุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน มีจำนวนเท่ากันที่ 38 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.05 อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 35บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.26 และอุตสาหกรรมทรัพยากรพลังงาน จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.03

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง บทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยมีค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว โดยค่า χ^2/df เท่ากับ 3.79 ซึ่งตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าควรมีค่าน้อยกว่า 5.00 ค่าดัชนี Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ

0.88 ซึ่งตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.800 ขึ้นไป ค่าดัชนี Normmed Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนี Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนี Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.92 ซึ่งตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 ขึ้นไป และ ค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.08 ซึ่งตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 จึงแสดงให้เห็นว่าโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัย

ดัชนีชี้วัด	เกณฑ์	ผลทางสถิติ	ผลการศึกษา
χ^2/df	< 5.00	3.79	ผ่านเกณฑ์
RFI	≥ 0.80	0.88	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥ 0.90	0.90	ผ่านเกณฑ์
IFI	≥ 0.90	0.92	ผ่านเกณฑ์
TLI	≥ 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.92	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.08	ผ่านเกณฑ์

3. ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความร่วมมือกันภายในบริษัท มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.42

สมมติฐานที่ 2 ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในทิศทาง

บวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่าค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.71

สมมติฐานที่ 4 ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.23

สมมติฐานที่ 5 ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นความร่วมมือกันภายนอกบริษัทไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.05 โดยที่สมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2

4. ผลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่าความร่วมมือกันภายในบริษัท มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.42 และ 0.23 ตามลำดับ อีกทั้งความร่วมมือกันภายในบริษัทยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.30

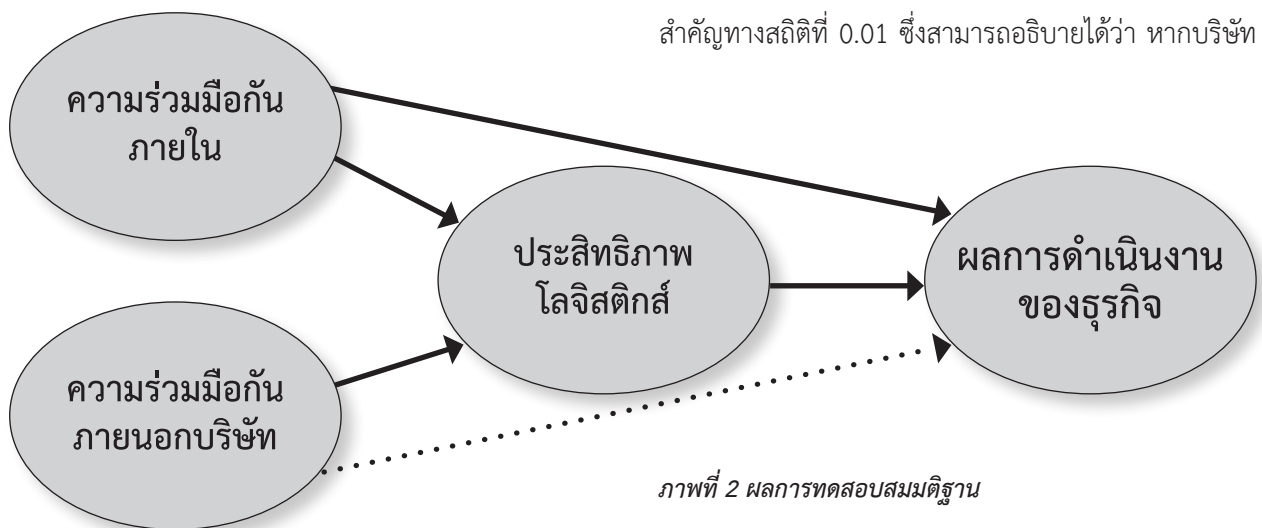
ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52 และไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ แต่ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทสามารถมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผ่านประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.37

ประสิทธิภาพโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.71

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องบทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากบริษัท



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สามารถสร้างให้เกิดความร่วมมือกันทำงานภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งผลให้ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทเกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Theodore, Keller & Daugherty (2001) ที่ได้เสนอว่าการทำงานร่วมกันภายในบริษัทที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทในด้านการบริการที่ดีขึ้นได้ และงานวิจัยของ Daugherty, Chen, Mattioda & Grawe (2009) ที่ศึกษาพบว่า ระดับความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ของบริษัท

ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากบริษัทมีระดับความร่วมมือกับบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทที่อยู่ภายนอก เช่น ซัพพลายเออร์ และลูกค้า ในระดับสูงแล้ว สามารถเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัทดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Paulraj & Chen (2007) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่า การบูรณาการกระบวนการทำงานร่วมกันกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทที่อยู่ภายนอกสามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน โลจิสติกส์ได้ในทิศทางบวก และงานวิจัยของ Gimenez & Ventura (2005) ที่ศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกันภายนอกมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากบริษัทให้ความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัททั้งทางด้านต้นทุน เวลา และคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะช่วยส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ดีขึ้นตามไปด้วยเช่น ยอดขายสินค้าและบริการของธุรกิจเพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจมีมากขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jay Joong-Kun Cho, Ozment and Sink (2008) ที่ศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ที่ดีสามารถช่วยเพิ่มความ

สามารถทางการแข่งขันที่ยั่งยืนให้แก่บริษัทได้โดยงานศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของ Fugate, Mentzer and Theodore (2010) ที่ศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานโลจิสติกส์มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความร่วมมือกันภายในบริษัทมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าบริษัทมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจดียิ่งขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hartley, Brodke, & et.al. (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างแผนกต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อให้ทราบความต้องการที่จริงของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น ในบางครั้งพนักงานมีความต้องการที่จะเปลี่ยนการสั่งซื้อวัตถุดิบจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบรายปัจจุบัน เนื่องจากเห็นว่าวัตถุดิบที่ได้รับมานั้นไม่มีคุณภาพ แต่ฝ่ายบริหารไม่เคยได้รับข้อมูลเหล่านี้ ก็จะทำให้ส่งผลในแง่ลบต่อสินค้าที่บริษัทผลิตออกไปเป็นต้น กับผลการดำเนินงานขององค์กรด้านต่างๆ เช่น ต้นทุนการดำเนินงาน คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีขึ้น ระยะเวลาในการส่งสินค้าถึงมือลูกค้าลดลง และความสม่ำเสมอในการส่งสินค้า เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรมีผลกระทบมาจากความร่วมมือกันทำงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนกต่างๆ และ งานวิจัยของ Sanders & Premus (2005) ได้ศึกษาผลกระทบของการทำงานร่วมกันภายในบริษัทของอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่าการทำงานร่วมกันภายในบริษัทด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างแผนกต่างๆ การสร้างฐานข้อมูลแบบบูรณาการให้ทุกคนภายในบริษัทสามารถนำข้อมูลมาแบ่งปันให้กันและกันได้ สามารถเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผลการดำเนินงานของบริษัทดีขึ้นได้เช่น ช่วยปรับปรุงต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทให้ลดลง การขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และคุณภาพสินค้าดียิ่งขึ้น

ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทมีอิทธิพลทางตรงใน

ทิศทางการพัฒนาต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทไม่มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางการพัฒนาต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่บริษัทส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันกับบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบริษัทไม่สามารถเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บริษัทเกิดผลการดำเนินงาน เช่น ยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด และความสามารถทางการแข่งขันที่ดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Corsten & Felde (2005) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับตัวแทนจำหน่าย และผลการดำเนินงานของบริษัทในด้านการเงิน พบว่า การที่บริษัทมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านคำสั่งซื้อร่วมกันตัวแทนจำหน่ายอย่างใกล้ชิดสามารถลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานด้านการเงินของบริษัท เช่น ยอดขาย กำไรจากสินทรัพย์ที่ลงทุนเพิ่มขึ้น ได้ และงานวิจัยของ Ou, Lui & et.al. ได้ศึกษาความสำคัญของการจัดการผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier Management) เช่น ความจัดการความสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่าย การเลือกตัวแทนจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือ การคัดสรรตัวแทนจำหน่ายให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้าของบริษัท เป็นต้น ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่า การบริหารจัดการตัวแทนจำหน่ายมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางการพัฒนาต่อผลการดำเนินงานภายในบริษัท และยังพบว่าอีก การบริหารจัดการตัวแทนจำหน่ายยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้า และผลการดำเนินงานด้านการเงิน ผ่านผลการดำเนินงานภายในบริษัท อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัทที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และผลการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนี้

ความร่วมมือกันภายในบริษัท และความร่วมมือกันภายนอกบริษัท เช่น การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันกับตัวแทนจำหน่าย (Suppliers) และลูกค้า (Customer)

มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางการพัฒนาต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในบริษัท โดยอาจเริ่มจากส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกัน และพัฒนาไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างแผนกต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ทุกฝ่ายในบริษัทจะต้องทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันในทุกๆ เรื่อง เพื่อช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กระบวนการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ของบริษัทมีประสิทธิภาพตามไปด้วย นอกจากนี้บริษัทจะต้องเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันภายนอกบริษัท กล่าวคือ การที่บริษัทสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับตัวแทนจำหน่ายวัตถุดิบ (Suppliers) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจลงทุนพัฒนาซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่จะนำมาใช้ร่วมกันกับผู้จำหน่ายที่มีความสำคัญต่อบริษัท ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างบริษัท และผู้จำหน่ายวัตถุดิบ โดยที่การทำงานร่วมกันกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบหัวข้อที่สำคัญอาจเป็นเรื่องของการกำหนดมาตรฐานวัตถุดิบที่จะนำมาใช้ในกระบวนการผลิต เป็นต้น โดยนอกจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบแล้วอีกหนึ่งบุคคลที่สำคัญภายนอกบริษัทคือ ลูกค้า (Customer) บริษัทควรมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้งช่วงก่อนใช้สินค้า หรือบริการของบริษัท ซึ่งการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการใช้สินค้าหรือบริการของบริษัท และมีกรติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าใช้สินค้า หรือบริการของบริษัทไปแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการใช้งาน รับฟังข้อติชม ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่บริษัทจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุง และพัฒนาทั้งกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นสูงสุดต่อลูกค้าต่อไป

บริษัทควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของบริษัท เนื่องจากประสิทธิภาพโลจิสติกส์สามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจพัฒนาขึ้นได้ โดยที่บริษัทควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการ



ดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านการขนส่ง ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพโลจิสติกส์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านคุณภาพ บริษัทควรให้ความสำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยเริ่มจาก ด้านต้นทุนการดำเนินงานโลจิสติกส์ บริษัทจะต้องวิเคราะห์ว่าต้นทุนในการดำเนินงานโลจิสติกส์ปัจจุบันของบริษัทมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ เพื่อค้นหากิจกรรมโลจิสติกส์ที่เกิดการใช้ต้นทุนที่เกินความจำเป็น พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะลดต้นทุนเหล่านั้นให้น้อยลงได้ เช่น กิจกรรมการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง การมีสินค้าคงคลังที่มากเกินไปทำให้บริษัทเกิดต้นทุนในการดูแลรักษาสินค้าคงคลังเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย บริษัทอาจริเริ่มในการนำแนวคิดการผลิตแบบทันเวลา (Just in time) เข้ามาใช้ภายในบริษัท หรือนำแนวคิดการวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning) หรือ MRP มาช่วยในการจัดซื้อวัตถุดิบของบริษัท เพื่อให้ปริมาณสินค้าคงคลังอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังนั้นลดลงตามไปด้วย นอกจากนี้ด้านต้นทุนแล้วบริษัทควรให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านเวลา เนื่องจากว่าความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บริษัทเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้ ดังนั้นบริษัทควรนำระบบซอฟต์แวร์ทางคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านโลจิสติกส์ เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานภายในของบริษัท หรืออาจมีการว่าจ้างบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มาช่วยคิดค้นซอฟต์แวร์ที่บริษัทจะนำมาใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบของบริษัทเองโดยเฉพาะ เพื่อช่วยให้การทำงานร่วมกันกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทางด้านซอฟต์แวร์ที่จะช่วยให้การบริการลูกค้ามีความรวดเร็วยิ่งขึ้นแล้ว อีกทางเลือกหนึ่งที่บริษัทสามารถทำได้คือ ร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันที่บริษัทใช้ดำเนินการอยู่ แล้วทำการค้นหากิจกรรมที่ทำให้บริษัทเกิดความสูญเสียไปจากนั้นทำการตัดกระบวนการทำงานนั้นทิ้งไป เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานลง ซึ่งจะมีผลให้กระบวนการทำงานในภาพรวมของบริษัทรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ด้านต้นทุน และด้านเวลาที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ด้านสุดท้ายที่บริษัทควรให้

ความสำคัญ คือ ด้านคุณภาพ บริษัทจะต้องมีตรวจสอบคุณภาพสินค้า หรือบริการของทางบริษัท ตั้งแต่กระบวนการรับวัตถุดิบเข้ามาเพื่อใช้ในกระบวนการผลิต บริษัทควรมีฝ่ายตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต เมื่อบริษัทรับวัตถุดิบเข้ามาแล้วกระบวนการต่อมาคือ กระบวนการแปรสภาพบริษัทจะต้องมีความควบคุมการผลิตอย่างมีระบบทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสินค้าสำเร็จรูปที่จะถูกผลิตออกมานั้นจะได้คุณภาพตามที่บริษัทกำหนดไว้ กระบวนการสุดท้ายเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า ซึ่งในด้านคุณภาพนี้จะช่วยให้บริษัทลดต้นทุนจากการรับประกันสินค้าในกรณีที่ลูกค้าสินค้าไปใช้แล้วเกิดการชำรุดเสียหาย และประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับในเชิงคุณภาพคือ ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท และการบอกต่อกันของลูกค้าถึงคุณภาพที่ดีในตัวสินค้าของบริษัท

นอกจากนี้บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือกันทำงานให้เกิดขึ้นทั้งภายในบริษัท และความร่วมมือภายนอกบริษัท กล่าวคือ บริษัทจะต้องสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้เกิดขึ้นแก่พนักงานภายในบริษัท เช่น ให้แผนกต่างๆ ภายในบริษัทเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบริษัท ปรับเปลี่ยนแนวคิดเรื่องการวางแผนว่าไม่ใช่เป็นเพียงหน้าที่ของแต่ละแผนกที่แยกกันทำงาน แต่เป็นหน้าที่ทุกๆ แผนกภายในบริษัทที่จะต้องทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่หลากหลาย ทำให้ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานได้ หลังจากนั้นวางแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติพนักงานภายในบริษัททุกคนจะต้องทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และร่วมกันหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทในภาพรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจใภาพรวมพัฒนาขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ความร่วมมือกันภายนอกบริษัทก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจดีขึ้นได้ โดยที่บริษัทจะต้องทำการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับตัวแทนจำหน่ายรายสำคัญของบริษัทอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตาม และควบคุมการ

ดำเนินงานให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น บริษัทต้องการที่จะผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ บริษัทเองจะต้องทำการกำหนดมาตรฐานของวัตถุดิบที่จะนำมาใช้ในกระบวนการผลิต หลังจากนั้นร่วมกันปรึกษา ออกแบบ วัตถุดิบที่จะนำมาใช้กับตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้ได้วัตถุดิบ

ที่มีคุณภาพและตรงตามเกณฑ์มาตรฐานมากที่สุด และจะทำให้สินค้าสำเร็จรูปของบริษัทมีคุณภาพยิ่งขึ้น เหตุผลนี้จะช่วยให้ลูกค้าที่มาใช้สินค้าหรือบริการของบริษัทเกิดความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อในทางที่ดี เช่น ยอดขาย ภาพลักษณ์ของบริษัท เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Cooper, M. C., Lambert, D. M. & Pagh, J. D. 1997. Supply Chain Management: More a New Name for Logistics. **The International Journal of Logistics Management** 8(1): 1-14.
- Corsten, D. & Felde, J. (2005). "Exploring the Performance Effect of Key-Supplier Collaboration" **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. 35(6): 445-461.
- Daugherty J. P., Chen, H., Mattioda D., & Grawe J. S. 2009. Marketing/Logistics Relationships: Influence on Capabilities and Performance. **Journal of Business Logistics** 30, 1: 1-19.
- Fugate S. B., Mentzer T. J. & Theodore P. S.. 2010. Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, and Differentiation. **Journal of Business Logistics** 31 (1): 43-63.
- Gimenez, C. & Ventura, E. 2005. Logistics-Production, Logistics-Marketing and External Integration Their Impact on Performance. **International Journal of Operation & Production Management**. 25(1): 20-38.
- Gustin, C., Daugherty, J. P., & Stank, P. T. 1995. The Effect of Information Availability on Logistics Integration. **Journal of Business Logistics**. 16(1): 1-22.
- Hartley, J. L., Brodke, M., Wheeler, J. V., Wu, Z., & Steward, M. D. (2014). "Exploring Supply Management Status, Internal Collaboration and Operating Performance." **Operations Management Research** 7(1-2): 24-35.
- Jay Joong-Kun Cho, Ozment J & Sink H. 2008. Logistics Capability, Logistics Outsourcing and Firm Performance in an E-Commerce Market. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management** 38 (5): 336-359.
- Mentzer, T. J., Flint, D. J. & Hult, T. M. 2001. Logistics Service Quality as a Segment Customized Process. **Journal of Marketing**. 65(4): 82-104.
- Ou, C. S., Liu, F. C., Hung, Y. C. & Yen D. C. (2010) "A Structural Model of Supply Chain Management on Firm Performance" **International Journal of Operation & Production Management**. 30(5): 526-545.
- Paulraj A. & Chen I. J. 2007. Strategic Buyer-Supplier Relationships, Information Technology and External Logistics Integration. **Journal of Supply chain Management** 43 (2): 2-14.
- Perrault, W. D. & Russ, F. 1974. Physical Distribution Service: A Neglected Aspect of Marketing Management. **MSU Business Topics**. 22(summer): 37-45
- Rutner, S. M. & Langley, C. J. 2000. Logistics Value: Definition, Process and Measurement. **The International Journal of Logistics Management**. 11(2): 73-82.
- Sanders, N. R. & Premus, R. (2005). "Modeling The Relationship Between Firm IT Capability, Collaboration and Performance" **Journal of Business Logistics** 26(1): 1-23.
- Theodore P. S., Keller B. S., & Daugherty J. P. 2001. Performance Benefits of Supply Chain Logistical Integration. **Transportation Journal** 41, 2: 32-46.

