

The Causal Factors Affecting Supply Chain Management and Business Performance of Small and Medium Enterprises under the Transport Service Sector in Thailand

Piyanat Kiengprasit¹, Vichit U-on² and Kanyarat Teerathanachaiyakun³

Received	Reviewed	Revised	Accepted
16/05/2563	03/11/2563	06/11/2563	07/11/2563

Abstract

This research aimed to (1) studies causal factors affecting supply chain management and business performance of small and medium enterprises under the transport service sector in Thailand, (2) verify the consistency between a model and empirical data. The sample consisted of business entrepreneurs of small and medium enterprises in the transport service sector in Thailand. A stratified sampling technique was used to select the sample. A questionnaire was used to collect data from 360 respondents. Study results indicated that (1) causal factors comprised 3 major components as customers were at the center (customer-centric approach), which there were 3 subcomponents, i.e. participation with customers, responding to individual demand, and customer experience Digital technology had 4 subcomponents which included the ability of technology acquisition, ability to use technology, ability to adapt technology, ability to create technological innovation. The business network had 3 subcomponents as a business alliance, trade partner, joint venture. Supply chain management had 6 subcomponents as operation planning, operation support, raw material sourcing, production, transportation, return policy. The business performance had 2 subcomponents as financial and

¹ Doctor of Business Administration Program students of Sripatum University

E-mail: pknut37@hotmail.com

² Assoc. Prof. Dr. of Graduate College of management of Sripatum University,

E-mail: vichit.uo@spu.ac.th

³ Asst. Prof Dr. Faculty of Business Administration Sripatum University,

E-mail: kanyarat_t2519@hotmail.com

non-financial performance, (2) the verification of consistency between the model and the empirical data indicated that the model was consistent with the empirical data based on the consideration of the goodness of fit index, i.e. Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, SRMR, and Largest Standardized Residual which could pass all the determined value.

Keywords: Supply Chain Management, Business Performance, Service Sector Transport

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทาง

ธุรกิจของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย

ปิยะณัฐ เกียงประสิทธิ์⁴ วิจิต อุ๋น⁵ และ กัลยารัตน์ อีระธนชัยกุล⁶

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย (2) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่ง ในประเทศไทย ที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ลูกค้ายเป็นศูนย์กลาง มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล เทคโนโลยีดิจิทัล มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มา ซึ่งเทคโนโลยี ด้านความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยี ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี ด้านความสามารถในการทำนวัตกรรมเทคโนโลยี เครือข่ายทางธุรกิจ มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ ด้านคู่ค้า ด้านกิจการร่วมค้า และการจัดการโซ่อุปทาน มี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ด้านการผลิต ด้านการขนส่ง ด้านการส่งคืน ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านไม่ใช้การเงิน (2) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลอง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าดัชนีวัดความกลมกลืน ได้แก่ Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, SRMR และค่า Largest Standardized Residual ซึ่งผ่านเกณฑ์ ที่กำหนดทุกค่า

คำสำคัญ: การจัดการโซ่อุปทาน, ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ, ภาคบริการประเภทการขนส่ง

บทนำ

⁴ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุขบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

⁵ รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

⁶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีขนาดของเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับสองของอาเซียน เป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Patcharee Suwansri and Supattanee Piamsuwannakit, 2019) มีผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เฉลี่ยราว 15.451 ล้านล้านบาท (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2019) ขณะที่ GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปี 2560 มีมูลค่า 6,551,718 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.1 เร่งขึ้นจากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 4.9 และมีสัดส่วนต่อ GDP รวมทั้งประเทศคิดเป็น ร้อยละ 42.4 และเมื่อพิจารณามูลค่า GDP ตามขนาดวิสาหกิจ จะพบว่าวิสาหกิจขนาดย่อม (SE) มีมูลค่า GDP เท่ากับ 4,637,330 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 และวิสาหกิจ ขนาดกลาง (ME) มีมูลค่า GDP เท่ากับ 1,914,388 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีอัตราการขยายตัวจากปีก่อนหน้าเท่ากับ ร้อยละ 5.6 และ 3.9 ตามลำดับ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ GDP ของ SMEs ยังคงขยายตัวได้สูง ยังคงมาจากการขยายตัวของภาคการค้าและภาคการบริการเป็นหลัก ซึ่งในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มี SMEs เกิดใหม่มากกว่า 70,000 ราย มีทั้งอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing) กิจการค้าส่งและปลีก (Wholesale and Retail) และกิจการบริการ (Service) โดยมีจำนวนมากถึงประมาณร้อยละ 99 (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2018) ของธุรกิจทั้งหมด วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีบทบาทสำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ข้อมูลที่ยืนยันถึงบทบาททางเศรษฐกิจไทยที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ การก่อเกิดการทำงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 77 ของการทำงานรวมทั้งประเทศ บทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยประมาณร้อยละ 39 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์ มวลรวมในประเทศ และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 29 ของมูลค่าการส่งออกรวม SMEs จึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2019)

เมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558 นั้น ธุรกิจอุตสาหกรรม บริการ ประเภทการขนส่งและโลจิสติกส์ ได้เปิดเสรีให้ต่างชาติถือหุ้นได้ถึงร้อยละ 70 ส่งผลทำให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันมากขึ้น (Kriengsak Chareonwongsak, 2016) ผู้ประกอบการชาวไทยหลายรายได้ควมรวมกิจการกับบริษัทต่างชาติ เพื่อนำระบบโลจิสติกส์ การกระจายสินค้า และบุคลากรที่มีความรู้ของบริษัทต่างชาติมาเพิ่มประสิทธิภาพให้บริษัทของตนแข็งแกร่งมากขึ้น ขณะที่ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งมีความพร้อมน้อยกว่าผู้ประกอบการขนาดใหญ่ จึงต้องมุ่งแสวงหากลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของตนเองเพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Kirkkila Sonthimas, 2014) ดังนั้น ผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่ดำเนินธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์หลายบริษัท จึงมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน

การทำงานมากขึ้น มีการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจมากขึ้น และสิ่งสำคัญคือ การพัฒนาบุคลากรของตนเองเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้นด้วยเช่นกัน แต่มุมมองของ โลจิสติกส์ไม่ใช่แค่การขนส่งหรือการจัดการคลังสินค้าเท่านั้น โดยขอบเขตแนวคิดได้ขยายผลออกไปทั่วทั้งวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle) ดูได้จากคำนิยาม ของ Council of Logistics Management (CLM) ที่กล่าวไว้ว่า “โลจิสติกส์” คือ “ส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซัพพลาย โดยทำการวางแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ และทำการควบคุม การไหลเวียนของสินค้า การบริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดที่มีการบริโภค เพื่อที่จะบรรลุ ถึงความต้องการของลูกค้า” (Junphen Wannarak, 2017)

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยในปัจจุบัน อาจจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของ และตัวแทนขนส่งและคลังสินค้า ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนกว่า 10,000 บริษัท และกว่าร้อยละ 80 เป็น SMEs ที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาทและทำธุรกิจแบบดั้งเดิม บริหารงานแบบครอบครัว และเป็นธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 20 บริษัท จากรายงานโครงการศึกษาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม “โลจิสติกส์” ในประเทศไทย ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการด้าน “โลจิสติกส์” รายใหญ่ในไทย ส่วนมากเป็นของต่างชาติที่มีชื่อเสียงอยู่ในแวดวงอุตสาหกรรม “โลจิสติกส์” โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งทางบก ส่วนมากเป็นธุรกิจที่คนไทยถือหุ้น 97.95 % และต่างชาติ 2.05 % มีผู้ประกอบการรายใหญ่ได้แก่ DHL (16 %) ซีเมนต์ไทย (10 %) ผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ มีผู้ถือหุ้นเป็นคนไทย 93 % และต่างชาติ 7 % ผู้ประกอบการ รายใหญ่ ได้แก่ NYK (14 %) OOCL (12 %) ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทย 64 % และต่างชาติ 36 % ผู้ประกอบการรายใหญ่ ได้แก่ TG NIPPON BFF ผู้ประกอบการ คลังสินค้า ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทย 86 % และต่างชาติ 14 % ผู้ประกอบการรายใหญ่ได้แก่ DHL (11 %) CEVA (10 %) ผู้ประกอบการธุรกิจตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทย 87 % และต่างชาติ 13 % ทั้งนี้ผู้ประกอบการรายใหญ่ได้แก่ DHL (22 %) NYK (20 %) MAERSK (12%) จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการด้าน “ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์” รายใหญ่ในไทย ส่วนมาก เป็นของต่างชาติ ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ไทยนั้นกว่าร้อยละ 80 เป็นธุรกิจ SMEs ที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาทและทำธุรกิจแบบดั้งเดิม บริหารงานแบบครอบครัว ซึ่งไม่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับต่างชาติได้ (Federation of Thai Industries, 2016)

อาจกล่าวได้ว่า การดำเนินธุรกิจต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างจึงจะทำให้เกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจ จะขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไม่ได้ โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐานการดำเนินธุรกิจ มี 4 ประการ

(DuBrin and Ireland, 1993) ประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของ และทรัพยากรสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสมจึงจะทำให้ การดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งการบริหารและการจัดการต้องอยู่บนพื้นฐานของลักษณะสำคัญ จุดเด่น จุดด้อย ของธุรกิจแต่ละประเภท ในทำนองเดียวกันหากผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics) และห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่สนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ทั้งในแง่การเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้จัดการจำหน่าย และผู้บริการ โดยเฉพาะในลักษณะการรับช่วงการผลิตและรับไปจำหน่ายในท้องที่ต่าง ๆ อีกทอดหนึ่ง (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2019) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผล ต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังไม่มีการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดของ Sheth, Sisodia & Sharma (2000) ในการศึกษาองค์ประกอบของ ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใน 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า ด้านการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล ด้านประสบการณ์ของลูกค้า ประยุกต์ใช้แนวคิดของ TDRI (1989) ในการศึกษา องค์ประกอบของ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ใน 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี ด้านความสามารถ ในการทำนวัตกรรม เทคโนโลยี ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Boissevain and Mitchell (1973) ในการศึกษา องค์ประกอบของ เครือข่ายทางธุรกิจ(Business networking) ใน 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ ด้านคู่ค้า ด้านกิจการร่วมค้า ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Stephens (2001) ในการศึกษา องค์ประกอบของ การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ใน 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ด้านการผลิต ด้านการขนส่ง ด้านการส่งคืน และประยุกต์ใช้แนวคิดของ Al Sawalqa (2011) ในการศึกษา ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ใน 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านไม่ใช้การเงิน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยเหตุและผลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคผลิตของประเทศไทย อีกทั้งผู้บริหารธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าใจถึงปัจจัยเหตุและผลของการจัดการโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานทางธุรกิจ และสามารถนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล และกำหนดนโยบายทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค เพื่อพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการในประเทศไทย จำนวน 135,153 ราย (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2018)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ Hair ปี 2010 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 18 ตัวแปร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 360 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้ (1) ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของธุรกิจ (2) ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใน 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า (Interaction)

ด้านการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalization) ด้านประสบการณ์ของลูกค้า (Experience) (3) ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ใน 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Operative Capability) ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี (Adaptive Capability) ด้านความสามารถในการทำนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability) (4) ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเครือข่ายทางธุรกิจ (Business networking) ใน 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliances) ด้านคู่ค้า (Suppliers) ด้านกิจการร่วมค้า (Joint Venture) (5) ตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ใน 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) ด้านการจัดซื้อจัดจัดหาวัตถุดิบ (Source) ด้านการผลิต (Make) ด้านการขนส่ง (Delivery) ด้านการส่งคืน (Return) และ (6) ตอนที่ 6 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ใน 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Performance) ด้านไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Performance)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ประกอบการ ที่เป็นสมาชิกกับสมาคมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย จำนวน 360 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL โดยใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) เพื่อยืนยันข้อมูล วิเคราะห์ผลโมเดลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการสนทนากลุ่ม โดยประเด็นคำถามได้จากผลเชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง และกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า (Interaction) ด้านการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalization) ด้านประสบการณ์ของลูกค้า (Experience)

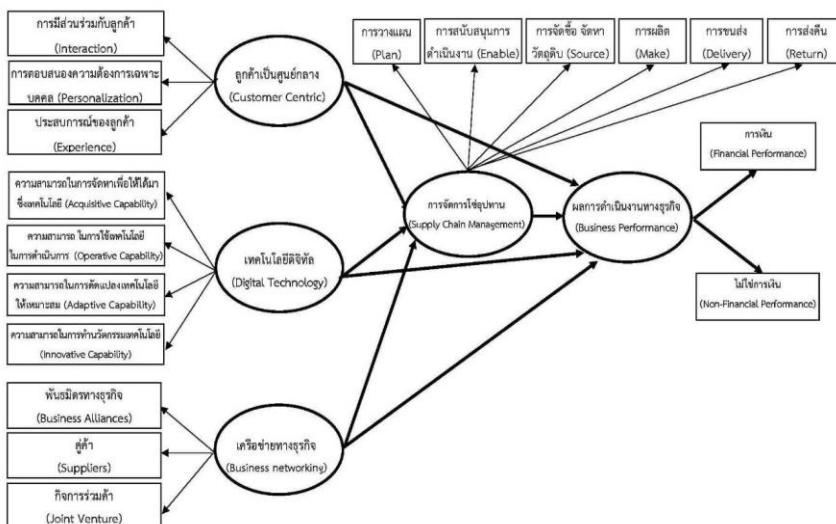
1.2 เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Operative Capability) ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี (Adaptive Capability) ด้านความสามารถในการทำงานนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability)

1.3 เครือข่ายทางธุรกิจ (Business networking) มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliances) ด้านคู่ค้า (Suppliers) ด้านกิจการร่วมค้า (Joint Venture)

1.4 การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) มี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ (Source) ด้านการผลิต (Make) ด้านการขนส่ง (Delivery) ด้านการส่งคืน (Return)

1.5 ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Performance) ด้านไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Performance)

แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ที่ได้จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ที่ได้จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ โซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR ที่ผ่านเกณฑ์ทุกค่า มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 Chi-Square เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล หากโมเดลที่สร้างขึ้นมีค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 (P-value > 0.05) แสดงว่า โมเดลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือสัดส่วนค่า χ^2 (Chi-Square)หารด้วย ค่าชั้นความเป็นอิสระ (df) มีค่าน้อยกว่า 2.0 แสดงว่ารูปแบบมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 RMSEA ค่าประมาณของค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (Root Mean Square Error of Approximation) เป็นค่าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามองศาอิสระ ถ้าค่า RMSEA < 0.05 แสดงว่าโมเดลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับ ยอมรับได้

2.3 ค่าดัชนีความสอดคล้องสมบูรณ์

2.3.1 GFI ค่าดัชนีของปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ในโมเดล (Goodness of Fit Index) ถ้าดัชนีนี้มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลที่ใช้ในการทดสอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก

2.3.2 AGFI ค่าดัชนีของปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness-of-Fit Index Index) เป็นดัชนีการปรับแก้โดยคำนึงองศาอิสระ จำนวนตัวแปร และ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ถ้าดัชนีนี้มีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลที่ใช้ในการทดสอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3.3 PGFI ค่าดัชนีเมื่อคำนึงถึงความซับซ้อนของโมเดล (Parsimony Goodness-of-Fit Index) เป็นดัชนีที่แสดงถึงความกลมกลืนและความซับซ้อนของโมเดล ถ้าดัชนีนี้มีค่าตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลที่ใช้ในการทดสอบนี้ มีค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก

2.4 CFI ดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index) เป็นดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างรูปแบบสมมติฐาน (Hypothesized Model) มีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.5 RMR ค่าดัชนีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Residual) และค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.6 ค่า Largest Standardized Residual ควรมีค่ามีค่าไม่เกิน +2.00 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผลการวิจัย

1. อภิปรายผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก (1) ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า (Interaction) ด้านการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalization) ด้านประสบการณ์ของลูกค้า (Experience) (2) เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Operative Capability) ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี (Adaptive Capability) ด้านความสามารถในการทำนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability) (3) เครือข่ายทางธุรกิจ (Business networking) มี 3 องค์ประกอบย่อย

ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliances) ด้านคู่ค้า (Suppliers) ด้านกิจการร่วมค้า (Joint Venture) ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) มี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ (Source) ด้านการผลิต (Make) ด้านการขนส่ง (Delivery) ด้านการส่งคืน (Return) และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Performance) ด้านไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Performance) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Laura Macchiona (2017) กล่าวว่า การรวมกันของการวางแผนและการจัดการในทุกๆ กิจกรรม เริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อการผลิต การจัดเก็บเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดจำหน่าย การขนส่ง ซัพพลายเออร์ บริษัทผู้ผลิต บริษัทผู้จำหน่าย รวมถึงลูกค้ามีการเชื่อมโยง กระบวนการดำเนินธุรกิจทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันอย่างครอบคลุมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ทำให้หน่วยงาน แต่ละหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ Lambert (2013) กล่าวว่า การพัฒนาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการไปพร้อม ๆ กันกับองค์กร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถนำเสนอในสิ่งที่มาจากความต้องการของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด ก็จะเกิดประสบการณ์เชิงบวกและความพึงพอใจในทุก ๆ ขั้นตอนที่ติดต่อกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนก่อนซื้อ ระหว่างซื้อ และหลังซื้อ (Fader, 2011) และ Mithas, Tafti & Mitchell (2013) ที่กล่าวว่า การดำเนินกิจกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่และกระบวนการผลิตใหม่ องค์กรก็จะอยู่ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ และจะเกิดผลการดำเนินงานที่ดี (Amit & Schoemaker, 2012) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Mishra & Bisht (2013) งานวิจัยของ O'donnell, A. (2014) งานวิจัยของ Wang & Cullinane (2015) และงานวิจัยของ Hanna (2016) ที่สรุปได้ว่า ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เครือข่ายทางธุรกิจ (Business networking) มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance)

2. อภิปรายการตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเมินการขนส่งในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ผลการวิเคราะห์แบบจำลองครั้งแรกด้วยวิธีการ Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืน ระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีวัดความกลมกลืนจาก

ค่าสถิติ ค่า Chi-Square, Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, SRMR และค่า Largest Standardized Residual พบว่า ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการ ปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่ง ค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) รวมทั้งค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ผ่านเกณฑ์การยอมรับ แสดงว่าโมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับ Supamas Angsuchote, Somthawin Wichitwanna and Rachaneegool Pinyopanuwat (2011) กล่าวสรุปว่า การทดสอบรูปแบบโครงสร้าง (Structure Model) กับรูปแบบการวัด (Measurement Model) ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน (Chi-Square มีนัยสำคัญ) ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการปรับโมเดล แล้วดำเนินการใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน โดยพิจารณาได้จากค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าดัชนี Chi-Square ไม่มีนัยสำคัญ Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR ที่ผ่านเกณฑ์ทุกค่า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ Watchara Vetchprasid (2014) ที่ศึกษา ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อความผูกพัน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และงานวิจัยของ Wasit Prombutr (2011) ที่ศึกษา คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย. โดยใช้การวิเคราะห์แบบสมการโครงสร้าง ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบครั้งแรก พบว่า ตัวแบบที่พัฒนาขึ้นยังไม่ข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำการปรับโมเดล แล้วดำเนินการใหม่จนโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าดัชนี Chi-Square/df, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, SRMR และ Largest Standardized Residual ซึ่งผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ทุกค่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ที่ได้จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า (1) ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับลูกค้า (Interaction) ด้านการ

ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalization) ด้านประสบการณ์ของลูกค้า (Experience) (2) เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Operative Capability) ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยี (Adaptive Capability) ด้านความสามารถในการทำงานนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability) (3) เครือข่ายทางธุรกิจ (Business networking) มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliances) ด้านคู่ค้า (Suppliers) ด้านกิจการร่วมค้า (Joint Venture) ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) มี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ (Source) ด้านการผลิต (Make) ด้านการขนส่ง (Delivery) ด้านการส่งคืน (Return) และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Performance) ด้านไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Performance) ดังนั้นหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บริหาร มีนโยบายในการพัฒนาการจัดการปัจจัยดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลต่อการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ได้เช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงาน ทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ประเภทการขนส่งในประเทศไทย ไปทดลองใช้กับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอื่น ๆ หรือธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกประเภท เป็นต้น

References

- Al Sawalqa, F. A. H. (2011). *The changing role of management accounting: assessment of the impact of financial and non-financial performance measures usage on organizational performance in Jordan*. Doctoral dissertation, Murdoch University.
- Amit, R., & Schoemaker, P. J. (2012). "Z strategic assets and organizational rent". *Strategische Management theories*, 14, 325.
- Boissevain and Mitchell. (1973). "Approach and avoidance motivation and achievement goals". *Educational Psychologist*, 34, 149-169.

- DuBrin, A.J. & Ireland, R.D. (1993). *Management and organization*. 2nd edition. Cincinnati, OH: South-West
- Fader, P. (2011). *Customer centricity: Focus on the right customers for strategic advantage*. Philadelphia: Wharton Digital Press.
- Federation of Thai Industries. (2016). *The Federation of Thai Industries*. [Online] www.fti.or.th. [15 August 2016]
- Hanna, N. K. (2016). “E-commerce as a techno-managerial innovation ecosystem: Policy implications”. *Journal of Innovation Management*, 4(1): 4-10.
- Junphen Wannarak. (2017). *The Competitive Advantage Model of Transport Business and Logistics in Thailand*. Doctorate of Business Administration Thesis: Sripatum University.
- Kriengsak Chareonwongsak. (2016). *Transport and logistics trends after AEC*. [Online] <http://www.kriengsak.com/Trends%20in%20transport%20and%20Logistics%20after%20AEC> [5 August 2016].
- Krirkkla Sonthimas. (2014). *The role of logistics in the development of special economic zones. Lecture of the Thai Logistics Federation*. November 6, 2014, at Grand Ballroom, Golden Tulip Sovereign Hotel, Bangkok.
- Lamberti, L. (2013). “Customer centricity: The construct and the operational antecedents”. *Journal of Strategic Marketing*, 21 (7): 588–612.
- Laura Macchiona. (2017). “Supply chain configurations: a model to evaluate performance in customized productions”. *International Journal of Production Research*, 2017, 55 (5): 1386–1399.
- Mishra, V., & Bisht, S. S. (2013). “Mobile banking in a developing economy: A customer-centric model for policy formulation”. *Telecommunications Policy*, 37 (6-7): 503-514.
- Mithas, S., Tafti, A., and Mitchell, W. (2013). “How a Firm’s Competitive Environment and Digital Strategic Posture Influence Digital Business Strategy”. *MIS Quarterly*, 37 (2): 511-536.
- O’donnell, A.. (2014). “The contribution of networking to small firm marketing”. *Journal of Small Business Management*, 52(1), 164-187.

- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2018). *SME situation report 2018*.
[Online] <https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215> [11 April 2019]
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2019). *Yearly report on the situation of small and medium enterprises 2019: Office of Small and Medium Enterprises Promotion*. Bangkok: Office of Small and Medium Enterprises Promotion.
- Patcharee Suwansri and Supattanee Piamsuwannakit. (2019). *Global Community*. [Online] https://www.baanjommyut.com/library/global_community/03.html [2 January 2019]
- Sheth, J. N., Sisodia, R. S., & Sharma, A. (2000). "The antecedents and consequences of customer-centric marketing". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1): 55-66.
- Stephen. (2001). "Supply Chain Operations Reference Model Version 5.0: A New Tool to Improve Supply Chain Efficiency and Achieve Best Practice", *Information Systems Frontiers*, 3 (4): December 2001
- Supamas Angsuchote, Somthawin Wichitwanna and Rachaneegool Pinyopanuwat. (2011). *Analytical Statistics for Social Science and Behavioral Science Research: Techniques for Using LISREL Program*. 3rd printing, Bangkok: Charoen Dee Mankhong Printing.
- TDRI. (1989). *The Development of Thailand's Technological Capability in Industry*. Volume1 Overview and Recommendations, Bangkok Thailand.
- Wang, T., & Cullinane, K. (2015). "The efficiency of European container terminals and implications for supply chain management". In *Port management* (pp. 253-272). Palgrave Macmillan, London.
- Wasit Prombutr. (2011). *CHARACTERISTICS OF LEARNING ORGANIZATION AND ITS IMPACT ON SERVICE QUALITY OF HOSPITALS IN THAILAND*. Doctorate of Business Administration: Dhurakij Pundit University.
- Watchara Vetchprasid. (2014). *Human Resource Management Strategies Model Affecting Engagement and Performance of Hotel Employees in Thailand*. Doctor of Business Administration: Ramkhamhaeng University.