

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูล
ในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING THE ABILITY OF INFORMATION SHARING
PERCEPTION VIA THE SUPPLY CHAIN OF CORPORATE SALE
DEPARTMENT OF CAT TELECOM PUBIC COMPANY LIMITED

ปรียาวดี ผลเอนก,¹ จินตนา บุญเรือง,² ปาลิรัตน์ บัวดา,³
ปรียานุช สุขไทย,⁴ ยูพารัตน์ พิลาดิ,⁵ อธิติ พูลเจริญ⁶
Pareeyawadee Ponanake,¹ Jintana Boonrueng,²
Paliirat Buada,³ Preeyanuch Sukthai,⁴
Yuparat Piladee,⁵ Itti Pulcharoen⁶

- 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2 นิสิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 3 นิสิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 4 นิสิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 5 นิสิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 6 นิสิตสาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
pareeyawadee@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการโซ่อุปทานในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน และ 2) ศึกษา ระดับการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทาน ของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้วยขนาดตัวอย่างจำนวน 53 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการทอตอบแบบ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบการแจกแจงแบบปกติ และการทดสอบที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)ไม่แตกต่างกัน และ 2) ระดับการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ใน ระดับสูง

คำสำคัญ: ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูล โซ่อุปทาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

Abstract

The research was aimed 1) to study and to compare the ability of information sharing perception via the supply chain of corporate sale department of CAT Telecom Public Company Limited, classified by personal factors; and 2) to study levels of the perception of the ability of information sharing of corporate sale department of CAT Telecom Public Company Limited. Sample size was 53 respondents, using self-enumeration method. Questionnaire was conducted. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, data distribution and non-parametric test. The result showed that, there were no statistically significant differences between personal factors namely, gender, age, education and work experience, compare the ability of information sharing perception via the supply chain of corporate sale department of CAT Telecom Public Company Limited. In addition, there was high level of compare the ability of information sharing perception via the supply chain of CAT Telecom Public Company Limited.

Keywords: the ability of information sharing, supply chain, CAT Telecom

บทนำ

การแข่งขันในโลกของธุรกิจในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาจนถึงในปัจจุบันล้วนมุ่งเน้นการเพิ่มคุณภาพในผลิตภัณฑ์ หรือการบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ในขณะเดียวกันก็พยายามที่จะลดต้นทุนและระยะเวลาลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับองค์กร เมื่อการแข่งขันเข้ามามีบทบาทในโลกของธุรกิจมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการจัดการโซ่อุปทาน (ภัทรวิทย์ ทองฉิม และบัณฑิต รัศมีเทศ, 2555) ประสิทธิภาพของการจัดการโซ่อุปทานเป็นการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน และปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยการแข่งขันนั้นไม่ใช่การแข่งขันระหว่างองค์กรแต่เป็นการแข่งขันตลอดทั้งโซ่อุปทาน โดยการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานเป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ผลิต และลูกค้าภายในโซ่อุปทานซึ่งจะนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ได้แก่ พันธมิตรในเครือข่ายโซ่อุปทาน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถมองเห็นภาพรวมการทำงานของระบบเครือข่ายและช่วยลดต้นทุนการผลิต ต้นทุนการออกแบบผลิตภัณฑ์ และต้นทุนโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม (Chopra and Meindl, 2010)

กล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้ สภาพเศรษฐกิจในหลายๆ ประเทศต่างเผชิญหน้ากับปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลจากกระแสโลกาภิวัตน์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทำให้การบริหารจัดการภาคเศรษฐกิจในประเทศต่างๆ มีความยุ่งยากซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น (เชษฐิดา กุศลไสยานนท์ และคณะ, 2560) การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และความต้องการในรูปแบบสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค รวมถึงการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทำให้องค์กรภาคธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมพร้อมความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ จากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นตลอดจนการพยายามในการสร้างและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี (อรพรรณ มาตช่วงและคณะ, 2558)

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ซึ่งประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้บริการทางด้านโทรคมนาคม ทุกลักษณะ ทุกประเภท รวมถึงกิจการที่ต่อเนื่องหรือใกล้เคียงกัน หรือที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่ง เป็นประโยชน์แก่การประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้บริการทางด้านโทรคมนาคมดังกล่าวทั้งในประเทศ ระหว่างประเทศ และนอกประเทศ องค์กรมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ เช่น รายชื่อลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า บริการที่ลูกค้าใช้ ค่าบริการ รวมไปถึงชื่อผู้ประสานงานทั้งของลูกค้าและขององค์กร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญกับทุกส่วนในองค์กร รวมไปถึงมีความสำคัญกับลูกค้า

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถในการแข่งขันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” เพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการแข่งขันข้อมูลในโซ่อุปทานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อสร้างความร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานในการดำเนินงานของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

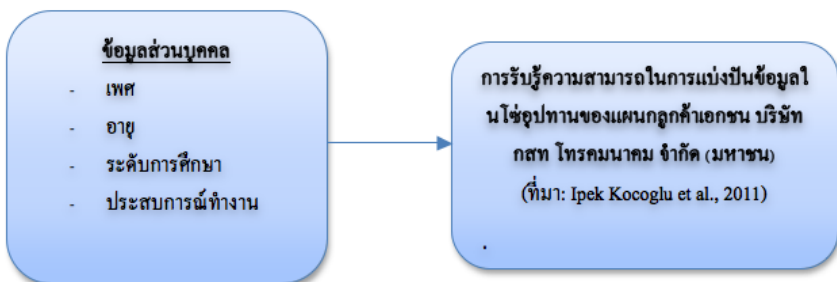
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
- 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย

สุวิสาข์ พลสยามและนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2558) พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ศรีณย์ แก้วมาและนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2558) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ Li, S. (2006) พบว่า ระดับของการแบ่งปันข้อมูล คุณภาพของการแบ่งปันข้อมูล เป็นตัวประกอบของแนวปฏิบัติของโซ่อุปทานที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดสมมติฐานในการศึกษาวิจัยได้ดังต่อไปนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกลูกค้าเอกชน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้า เอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” มีขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

- 1) ขอบเขตด้านประชากร: งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้รับผิดชอบงานฝ่ายลูกค้าเอกชนของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
- 3) ขอบเขตด้านพื้นที่: งานวิจัยนี้ทำการศึกษา ณ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 4) ขอบเขตด้านเนื้อหา: งานวิจัยนี้วิจัยนี้มุ่งศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูล และการจัดการโซ่อุปทาน
- 5) ขอบเขตด้านระยะเวลา: งานวิจัยนี้ทำการศึกษา และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน 2561 – พฤศจิกายน 2561 รวมระยะเวลา 5 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกลูกค้าเอกชน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 70 คน (แผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), สัมภาษณ์, 2561)

คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและวิธีการทอแบบ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) โดยนำแบบสอบถามจำนวน 70 ชุด ไปฝากไว้กับแผนกลูกค้าเอกชนของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ในการประสานงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามให้แก่คณะผู้วิจัย พร้อมทั้งตั้งวันมารับแบบสอบถามกลับคืนโดยประมาณ ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการรอแบบสอบถามกลับคืนจากแผนกลูกค้าเอกชนของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ประมาณ 3 สัปดาห์ คณะผู้วิจัยจึงได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 53 ชุด จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามชุดดังกล่าวพบว่า แบบสอบถามทั้งหมดมีความสมบูรณ์ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามชุดดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2) ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

- (1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน
- (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้า เอกชน บริษัท กสทโทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3) เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ได้แก่ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ได้แก่ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลประกอบไปด้วย การใช้ข้อมูลร่วมกันกับ ชัพพลายเออร์ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับลูกค้า การแบ่งปันข้อมูลภายในแผนก และการแบ่งปันข้อมูลภายในองค์กร คำถามมีลักษณะเป็น มาตราวัดแบบ Likert Scale โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม (IOC) เท่ากับ 0.90 ($IOC \geq .50$) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ (พรณี ลี กิจวรรณะ, 2553) และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha ซึ่ง ค่า Cronbach's Alpha ที่ดีจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 (Fynes & Burca, 2005) ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ประมวลผลค่า Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.91 จากข้อคำถาม 15 ข้อ ซึ่งถือว่า แบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ (พรณี ลี กิจวรรณะ, 2553)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 อายุไม่เกิน 31 ปี มีจำนวนสูงสุด 25 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ มีอายุตั้งแต่ 31 - 35 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 จบศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ประสบการณ์ทำงานนั้น กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี มากที่สุดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 6 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้า เอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้ความสามารถ
การใช้ข้อมูลร่วมกันกับซัพพลายเออร์	3.33	0.64	ปานกลาง
การใช้ข้อมูลร่วมกันกับลูกค้า	3.45	0.74	ปานกลาง
การแบ่งปันข้อมูลภายในองค์กร	3.79	0.73	สูง
การแบ่งปันข้อมูลภายในแผนก	3.94	0.82	สูง
การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลในภาพรวม	3.58	0.60	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรสูง มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การแบ่งปันข้อมูลภายในแผนกอยู่ในระดับมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 อันดับที่ 2 คือ การแบ่งปันข้อมูลภายในองค์กรอยู่ในระดับมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 อันดับที่ 3 คือ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับลูกค้าอยู่ในระดับมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และอันดับที่ 4 คือ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับซัพพลายเออร์อยู่ในระดับมีการรับรู้ความสามารถขององค์กรปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมาก เนื่องด้วยงานวิจัยนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยคือ ขนาดตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กดังนั้นจึงนำข้อมูลมาทดสอบการแจกแจงแบบปกติก่อนการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบการแจกแจงแบบปกติของการรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnov Z	p-value
การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	1.373	.046

จากตารางที่ 2 พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือ การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติอีกทั้งเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบข้อมูลด้วยการทดสอบที่ไม่ใช้พารามิเตอร์โดยใช้เทคนิค Two Sample Kolmogorov-Smirnov Z Test

ตัวแปร	Kolmogorov-Smirnov Z	p-value
เพศ	0.799	0.399
อายุ	0.490	0.915
ระดับการศึกษา	0.713	0.556
ประสบการณ์ทำงาน	0.361	0.976

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่า Kolmogorov-Smirnov Z ของเพศเท่ากับ 0.799 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือ การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

อายุมีค่า Kolmogorov-Smirnov Z เท่ากับ 0.490 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.915 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือ การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 31 ปี อายุ 31 – 35 ปี อายุ 36 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไปไม่แตกต่างกัน

ค่า Kolmogorov-Smirnov Z ของระดับการศึกษาเท่ากับ 0.713 โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.556 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือ การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงานมีค่า Kolmogorov-Smirnov Z เท่ากับ 0.361 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.976 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือ การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี 3 – 6 ปี และมากกว่า 6 ปีขึ้นไปไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผลการศึกษาและการสรุปผล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซลูชันของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” นั้น ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุรณ์ คงทองวัฒนา และยุวัฒน์ วุฒิเมธ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” โดยพบว่า เพศที่

แตกต่างกันมีการรับรู้ในกระบวนการการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณณญาภัส รอดประยูร (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยพบว่า บริษัทที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความสามารถในการบริหารจัดการและความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” (ปริยาวดี ผลเอนก, 2560) โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์ นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วแตกต่างกัน โดยคณะผู้วิจัยเห็นว่า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ซึ่งไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ

การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุญรณ คงทองวัฒนา และยุวัฒน์ วุฒิเมธ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” โดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในกระบวนการการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจใน โซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” (ปริยาวดี ผลเอนก, 2560) โดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณณญาภัส รอดประยูร (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยพบว่า บริษัทที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการบริหารจัดการและความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรแตกต่างกัน คณะผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะต้องผ่านหลักสูตรอบรมที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดให้เพื่อเพิ่มความรู้ และความเชี่ยวชาญตามตำแหน่งหน้าที่การทำงานของแต่ละคน ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่ใช่ปัจจัยที่จะทำให้การรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของพนักงานแต่ละคนในแผนกแตกต่างกัน

การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 31 ปี อายุ 31 – 35 ปี อายุ 36 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุญรณ คงทองวัฒนา และยุวัฒน์ วุฒิเมธ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” โดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในกระบวนการการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” (ปริยาวดี ผลเอนก, 2560) โดยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณณญาภัส รอดประยูร (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กร

สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยพบว่า บริษัทที่มีพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความสามารถในการบริหารจัดการและความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรแตกต่างกัน คณะผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (อายุระหว่าง 17-37 ปี) ซึ่งจะมีความรู้สึกสบายใจกับองค์กรที่มีความยืดหยุ่น ทันสมัย (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต และศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2561) ดังนั้นคณะผู้วิจัยเห็นว่าในการทำงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จะเน้นการทำงานที่เป็นระบบ paperless และเน้นความยืดหยุ่นในการทำงานด้วยอาศัยการแบ่งปันข้อมูลร่วมกันภายในองค์กรซึ่งข้อมูลที่แบ่งปันกันนั้นจะเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการปรับเปลี่ยน (Update) ในเวลาจริง (Real Time)

การรับรู้ความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี 3 – 6 ปี และมากกว่า 6 ปีขึ้นไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยาวตี ผลเอนก และนิภาวรรณ กันสาอาก (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสูญเสียจากการผลิตของเสียในการผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งทอกรณีศึกษาบริษัท ไทเท็กซ์ เอเชีย จำกัด” โดยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” (ปริยาวตี ผลเอนก, 2560) โดยพบว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้วไม่แตกต่างกัน คณะผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานในแผนกลูกค้าเอกชนต่างต้องทำงานร่วมกับในการประสานงานด้านข้อมูลกับผู้ประสานงานทั้งของลูกค้า และขององค์กร ซึ่งพนักงานที่ทำงานในแผนกนี้มาหลายปีจะมีประสบการณ์ในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าดังที่กล่าวมาข้างต้นสูงจึงทราบถึงประสิทธิภาพของระบบในการแบ่งปันข้อมูลของแผนกเป็นอย่างดี

ระดับการรับรู้ความสามารถในการแบ่งปันข้อมูลในโซ่อุปทานของแผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ.สระแก้วในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว” (ปริยาวตี ผลเอนก, 2560) โดยพบว่า การแบ่งปันข้อมูลภายในสมาชิกโซ่อุปทาน ความเชื่อมโยงภายในโซ่อุปทาน อยู่ในระดับมีความสามารถสูง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการประยุกต์ใช้การจัดการโซ่อุปทานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” (สรัญญา เมธากนกกุล และคณะ, 2555) โดยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้งานวิจัยของ Naranjo-Gil (2009) พบว่า องค์กรได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานซึ่งมีกระบวนการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันในด้านระบบสารสนเทศและกลยุทธ์ต่างๆเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1.การผสมผสานเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้ แนวทางการพัฒนาธุรกิจที่ต้องการที่จะปรับตัวเข้าสู่ Industry 4.0 ดังนั้น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาการจัดการข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อน มีทั้งการบันทึก การจัดเก็บ การค้นหา การแบ่งปัน และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการประมวล และเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.ปริมาณข้อมูลที่มีขนาดใหญ่มหาศาลเกินกว่าขีดความสามารถในการประมวลผลของระบบฐานข้อมูลธรรมดาที่จะรองรับได้ ดังนั้น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ควรใช้การดูแลระบบที่ง่ายและมาตรฐานเดียวกัน คือ การที่จะสามารถดูแลและบริหารระบบได้ง่าย อาจสามารถทำได้จากที่เดียว เช่น ผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบสถานะการทำงาน ติดตั้งปรับปรุงโปรแกรม หรือทำสำเนาข้อมูลได้จากที่เดียว เกิดการทำงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน และง่ายต่อการจัดการข้อมูล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานปฏิบัติงานวิชาการศึกษาอิสระด้านโลจิสติกส์และการค้าชายแดนด้วยตนเอง เรื่อง “อิทธิพลของการแบ่งปันข้อมูลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของโซ่อุปทานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” สาขาการจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เชษฐธิดา กุศลไสยานนท์ วิศวารรรถทองเนียม และวิศวารรรถ จันทรประทุม (2560). การศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการกลยุทธ์โลจิสติกส์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 27(1), 125-138.
- ซ์ชวาล อรวงศ์ศุภทัต และศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรสื่อสารโทรคมนาคม เจเนอเรชันวายในรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 38(3), 29-47.
- ณชนฎาภัส รอดประยูร. (2560). ระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 41 และนานาชาติครั้งที่ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 28-38.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2550). การวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีนธ์.
- พรมณี ลีกิจวรรณ. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: มิน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- แผนกลูกค้าเอกชน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (2561). จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ในแผนกลูกค้าเอกชน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). การสัมภาษณ์. ภัทรวิทย์ ทองนิม และบดินทร์ รัตมีเทศ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโซ่อุปทานและการวัดสมรรถนะในโซ่อุปทานยางพารา. WMS Journal of Management Walailak University, 1 (1), 58 – 66.
- ปรียาวดี ผลเอนก. (2560). ประสิทธิภาพของการร่วมแรงร่วมใจในโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม จ. สระแก้ว ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้รับทุนสนับสนุนจากสภาวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- ปรียาวดี ผลเอนก และนิภาวรรณ กันสำอาจ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสูญเสียจากการผลิตของเสียในการผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งทอกรณีศึกษาบริษัท ไทเท็กซ์ เอเชีย จำกัด. วารสารการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 1(2), 29-30.

- สมบูรณ์ คงทองวัฒนา และยุวัฒน์ วุฒิเมธ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 4(23), 708-709.
- ศรัณย์ แก้วมาและนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโลจิสติกส์กรณีศึกษา การให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ. วารสารการเงินการลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 5(1), 121-134.
- สรัญญา เมธากนกกุล และคณะ. (2555). ความพร้อมในการประยุกต์ใช้การจัดการห่วงโซ่อุปทานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. 11 (1), 147 – 156.
- สุวิสาห์ พลสมย และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโลจิสติกส์กรณีศึกษา การให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ. วารสารการเงินการลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 5(1), 121-134.
- อรรถพรณ มาตช่วง การุณย์ ประทุมและพลาญ จันทจรุฎภัทร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 34(4), 214-222.
- Chopra, Sunil and Meindl, Peter. (2010). Supply Chain Management. 4th ed. Pearson.
- Fynes, B., and Burca, S.D. (2005). The Effects of Design Quality on Quality Performance. International Journal of Production Economics. 96, 1-14.
- Ipek Kocoglu, Salih Zeki Imamoglu, Huseyin Ince, and Halit Keskin. (2011). The Effect of Supply Chain Integration on Information Sharing: Enhancing the Supply Chain Performance. Procedia Social and Behavioral. 24 (2011), 1630 - 1649.
- Li, S., et al. (2006). The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. Omega, 34(2006): p. 107 – 124.
- Naranjo-Gil, David. (2009). Management Information Systems and Strategic Performance: The Role of Top Team Composition. International Journal of Information Management. 29(2), 104-110.