



การจัดการบริหารคุณภาพโดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์
ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี
TOTAL QUALITY MANAGEMENT AFFECTING LOGISTICS
EFFICIENCY IN DRIED NOODLE FACTORIES
IN RATCHABURI PROVINCE

พุฒิพงษ์ พรรณพิกุล*

Phuttipong Panpikul

สายชล ปันมณี**

Saichon Pinmanee

ทิววุฒิ ศรีมานพ***

Thitiwut Srimanop

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี ระดับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และระดับอิทธิพลการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.43$) ระดับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน และการบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงาน ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างอำนาจ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการปรับปรุง

* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2562

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

*** นักวิชาการอิสระ



อย่างต่อเนื่อง และด้านการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยด้านการเสริมสร้างอำนาจมีความสำคัญมากที่สุด และด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพโดยรวม, ประสิทธิภาพโลจิสติกส์

ABSTRACT

The objectives of this research are to determine the level of total quality management of dried noodle factory in Ratchaburi province, compare the logistics efficiency level that affect dried noodle factory by personal and organization factors and study the influence of total quality management of logistics efficiency in dried noodle factory. The researcher used questionnaire as a tool. The statistics used were percentage, average mean, standard deviation, analysis variance and multiple regression analysis.

The results showed that the total quality management level in dried noodle factory was high significance ($\bar{X} = 4.12, SD = 0.43$). The logistics efficiency level in dried noodle factory in Ratchaburi province was different due to demographic factors in terms of work experience. The factors of total quality management in dried noodle factory that affected overall logistics efficiency were empowerment, commitment, participation, continuous improvement and shared purpose. The result of this research represented that relationship between logistics effectiveness and total quality management are significant for empowerment – including commitment, participation and continuous improvement.

Keywords: total quality management, logistics efficiency.

บทนำ

การบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management: TQM) เป็นแนวคิดในการจัดระบบและวินัยในการทำงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคลากร การบริหารการเงิน เป็นต้น การบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 10 ด้าน (Goetsch & Davis, 1994) ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ



เป็นหลัก 2) การคำนึงถึงคุณภาพ 3) กระบวนการในการตัดสินใจ 4) ความยืดหยุ่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน 5) การทำงานเป็นทีม 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 7) ความมีอิสระในการทำงาน 8) การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน 9) การมีส่วนร่วมในการทำงาน และ 10) การเสริมสร้างอำนาจ การบริหารคุณภาพโดยรวมสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างระบบการบริหารกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ การทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น และมีบทบาทอย่างมากต่อความสำเร็จของธุรกิจ (ชีษณุพงศ์ ทองพวง, 2557) เป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตได้

ธุรกิจผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมักประสบปัญหาต่าง ๆ มากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะปัญหาทางด้านการผลิต การตลาด ทั้งในส่วนของการควบคุมคุณภาพ บุคลากร และการจัดการโลจิสติกส์ ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการสามารถกระตุ้นโดยความเข้าใจในกิจกรรมโลจิสติกส์และการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในองค์กร ต้นทุนการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างผลประโยชน์ที่ดี ทั้งนี้ การบริหารต้นทุนสามารถทำได้โดยการลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในกระบวนการต่าง ๆ นอกจากนี้ ปัญหาการจัดการกระบวนการในอุตสาหกรรมไม่เพียงเกิดจากการควบคุมสินค้าคงคลังที่ขาดประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการใช้กลยุทธ์ที่ล้าสมัย การขาดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้า ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพโลจิสติกส์ให้กับธุรกิจโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการโลจิสติกส์มาประยุกต์ผสมผสานกับระบบการทำงานของธุรกิจในปัจจุบัน การบริหารโลจิสติกส์ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่ลูกค้า เพิ่มความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรได้ (ธิดารัตน์ บุญมาก, 2553)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย (วาสนา จรูญศรีโชติกำจร, 2550) การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการผลิตก๋วยเตี๋ยวเส้นสดในจังหวัดนครปฐม (จิตติมา บุตรพันธุ์, 2557) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของการใช้การจัดการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) และเพิ่มประสิทธิภาพโลจิสติกส์ต่อไป

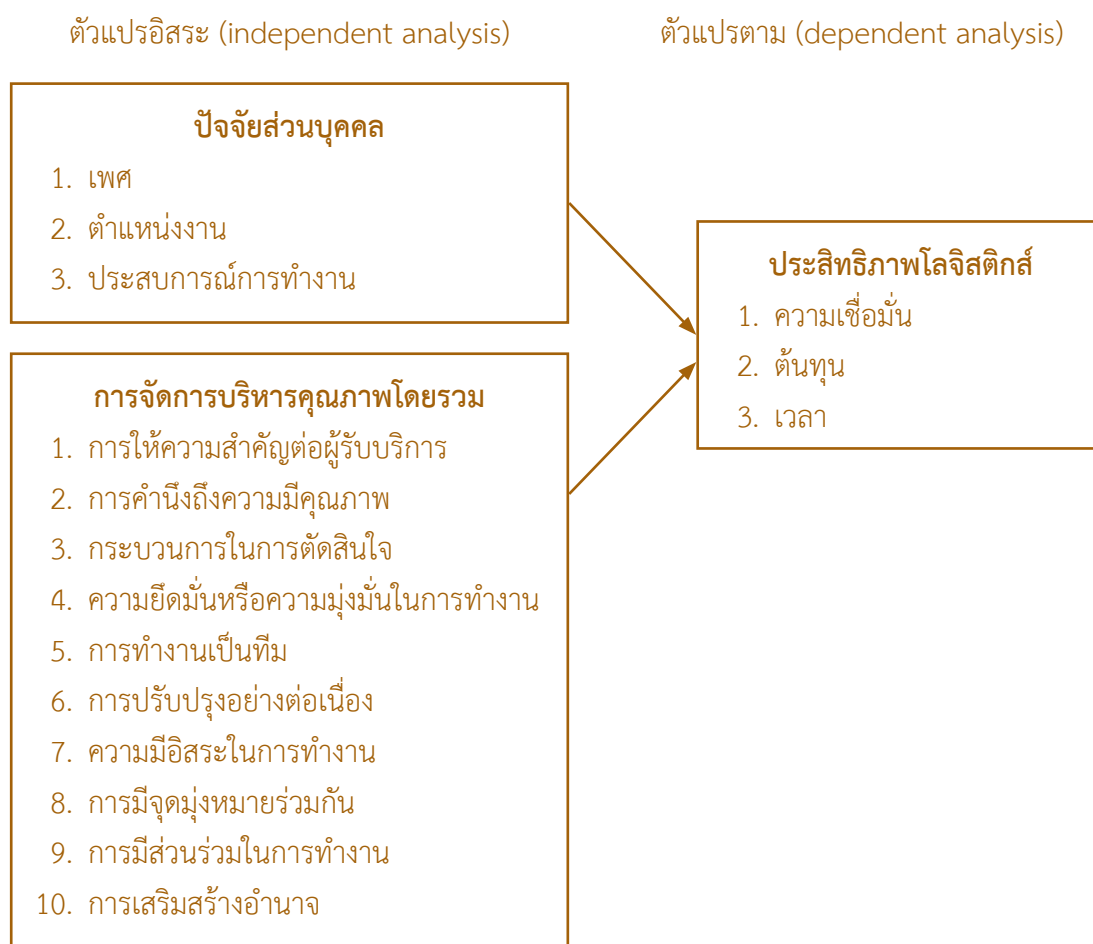
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล



3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการบริหารคุณภาพโดยรวมในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งในจังหวัดราชบุรี ที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การบริหารคุณภาพโดยรวมของโรงงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้นคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน 2) การจัดการบริหารคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การคำนึงถึงควมมีคุณภาพ กระบวนการในการตัดสินใจ ความยืดหยุ่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความมีอิสระในการทำงาน การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการเสริมสร้างอำนาจ ดัดแปลงจาก จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรชัฐนันท์ เครือวรรณ (2552) ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น ต้นทุน และเวลา ดัดแปลงจาก กาญจน์วชิ ธิชิตรุ่งสาทิธ (2557)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานและบุคลากรที่ทำงานในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ศึกษาคือ เดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (documentary study) โดยศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ศึกษาจากกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) แบบวัดผลเป็นการศึกษาระยะสั้นที่จุดเวลาใดเวลาหนึ่งโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (self-administered questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด ดัดแปลงข้อคำถามด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมจาก จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรชัฐนันท์ เครือวรรณ (2552)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (population and sample) เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (sampling technique) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานและบุคลากรที่ทำงานในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งในจังหวัดราชบุรี มีประชากร จำนวน 1,890 คน กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน



ผลการวิจัย

ระดับคะแนนด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมของโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งในจังหวัดราชบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านการเสริมสร้างอำนาจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ การคำนึงถึงควมมีคุณภาพ และความยึดมั่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.14$ เท่ากัน) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.13$) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$) การมีส่วนร่วมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.09$) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ กระบวนการในการตัดสินใจการทำงานเป็นทีม และการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ($\bar{X} = 4.08$ เท่ากัน) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพโลจิสติกส์	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	เพศ	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์การทำงาน
ค่าสถิติ t หรือ F	0.97	-3.84*	6.78*
ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่ม		หัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.88$)	ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{X} = 4.08$)
		พนักงาน ($\bar{X} = 4.17$)	5-10 ปี ($\bar{X} = 4.08$)
			มากกว่า 10 ปี ($\bar{X} = 4.28$)

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงานมีประสิทธิภาพโลจิสติกส์มากกว่าตำแหน่งหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีประสิทธิภาพโลจิสติกส์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารคุณภาพโดยรวมของโรงงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งที่แตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
โลจิสติกส์ในโรงงาน

การบริหารคุณภาพโดยรวม	ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงาน	
	<i>B</i>	<i>t</i>
ค่าคงที่	0.57	3.65*
การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	0.02	0.52
การคำนึงถึงควมมีคุณภาพ	0.04	0.96
กระบวนการในการตัดสินใจ	0.01	0.28
ความยืดหยุ่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน	0.18	3.93*
การทำงานเป็นทีม	0.02	0.43
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.10	2.16*
ความมีอิสระในการทำงาน	0.08	2.32*
การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน	0.09	2.47*
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.14	3.33*
การเสริมสร้างอำนาจ	0.19	4.90*
R^2	0.65	

* $p < .05$

จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพโลจิสติกส์จาก
การบริหารคุณภาพโดยรวมดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงาน} = 0.57 + 0.19 (\text{การเสริมสร้างอำนาจ}) + 0.18 (\text{ความยืดหยุ่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน}) + 0.14 (\text{การมีส่วนร่วมในการทำงาน}) + 0.10 (\text{การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง}) + 0.09 (\text{การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน}) + 0.08 (\text{ความมีอิสระในการทำงาน})$$

จากสมการพยากรณ์พบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวม ด้านการเสริมสร้างอำนาจ มีผล
เชิงบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์เป็นอันดับที่หนึ่ง ($\beta = .22, p = 0.00$) รองลงมาคือ ความยืดหยุ่น
หรือความมุ่งมั่นในการทำงาน ($\beta = .20, p = 0.00$) การมีส่วนร่วมในการทำงาน ($\beta = .15, p = 0.00$)
ความมีอิสระในการทำงาน และการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ($\beta = .12, p = 0.01$) การปรับปรุงอย่าง
ต่อเนื่อง ($\beta = .11, p = 0.03$) ตามลำดับ



อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างมีระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในระดับมาก สอดคล้องกับ วัชรโรจน์ งามแสงเนตร์ (2555) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพโลจิสติกส์ที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมของโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการบริหารคุณภาพโดยรวมของโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในจังหวัดราชบุรี ที่มีต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของโรงงาน ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างอำนาจ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ความยึดมั่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร (2553) ที่สรุปไว้ว่า นอกจากจะต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้ว จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญ จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการวางแผนดังกล่าวจะต้องทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทั้งองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ออนไลน์, 2557) ที่กล่าวถึง การพัฒนาองค์กรจากภายในว่า ผู้ประกอบการไม่ว่าจะประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมไหนก็ต้องดำเนินขั้นตอนนี้ทั้งสิ้น กิจกรรมที่สำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อพัฒนาองค์กร ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคคล ลูกจ้างที่ทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพและจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุด ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาลูกจ้างเหล่านี้ไว้เพื่อให้สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง วิธีที่สามารถดำเนินการได้วิธีหนึ่งคือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และให้ผลตอบแทนที่สมน้ำสมเนื้อแก่พนักงาน ใส่ใจความรู้สึกของพนักงาน และวางแผน Career Path ให้กับพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น เหล่านี้จะช่วยให้ลดปัญหาสมองไหลจากองค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการบริหารคุณภาพโดยรวม และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้ง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับมากที่สุดคือ การเสริมสร้างอำนาจ การคำนึงถึงคุณภาพ และความ



ยึดมั่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงาน บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้ตามเวลานัดและมีความรวดเร็วในการให้บริการ จึงควรควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวให้สูงขึ้น ส่วนความยึดมั่นหรือความมุ่งมั่นในการทำงานนั้น บริษัทดำเนินการจัดส่งสินค้าตามข้อสัญญาทุกประการและมีการปรับปรุงคุณภาพให้บริการชัดเจน จึงควรตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีมาตรฐานการทำงานตลอดไป

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการบริหารคุณภาพโดยรวมและประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในโรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยวอบแห้งคือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านต้นทุน และด้านเวลา บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้ตามเวลานัดและมีความรวดเร็วในการให้บริการ บริษัทดำเนินการจัดส่งสินค้าตามข้อสัญญาทุกประการและมีการปรับปรุงคุณภาพให้บริการชัดเจน และด้านพนักงานปฏิบัติงาน พนักงานมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในการให้บริการ พนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันที มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และมีการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้พร้อมเสมอสำหรับการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อปฏิบัติดังนี้ได้ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *การบริหารทรัพยากรบุคคล* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6553 [2561, 23 สิงหาคม].
- กาญจน์วชิ ธิษิตรุ่งสาทิศ. (2557). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(88), หน้า 309-342.
- จิตติมา บุตรพันธ์. (2557). *การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการผลิตก๋วยเตี๋ยวเส้นสดในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฬารัตน์ ชันแก้ว และวรัชฐนันท์ เครือวรรณ. (2552). ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 31(4), หน้า 47-65.
- วิชญพงษ์ ทองพวง. (2557). องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. *วารสารวิจัย มสธ. สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 10(2), หน้า 121-134.



- ธิดารัตน์ บุญมาก. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ABC*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บุรินทร์ สันติสาสน์. (2558). ประสิทธิภาพของการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 8(1), หน้า 29-47.
- วาสนา จรุงศรีโชติกำจร. (2550). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัชรโรจน์ งามแสงเนตร์. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ มุมมองของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้านการขนส่ง*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีโลจิสติกส์* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/logistic2.pdf> [2561, 24 ตุลาคม].
- สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2553). โลจิสติกส์กับการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย. *วารสารนักบริหาร*, 30(2), หน้า 211-218.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall International.