



ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

โดย
นางสาวอุบลรัตน์ แจ่มเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

โดย
นางสาวอุบลรัตน์ แจ่มเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE CRITICAL SUCCESS FACTORS OF LOGISTICS PROCESS WHICH AFFECTED
TO ECONOMIC VALUE ADDED IN THE ELECTRICAL POWER DISTRIBUTION
EQUIPMENT BUSINESS**

By

Ubonrat Changcharoen

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2011

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง“ปัจจัยความสำเร็จ
ของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์
แห่งนี้” เสนอโดย นางสาวอุบลรัตน์ แจ่มเจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)
...../...../.....

53602759 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ กระบวนการโลจิสติกส์, มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

อุบลรัตน์ แจ่มเจริญ : ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.ธนินทร์รัฐรัตนพงศ์วิทยุ. 126 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาระดับความสำเร็จของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่ได้จากกระบวนการโลจิสติกส์ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์กับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ ในการวิจัย ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า1) ระดับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนและด้านการสร้างความแตกต่าง2) ระดับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร รองลงมา คือ ด้านมุมมองด้านลูกค้า ด้านมุมมองด้านการเงิน และด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างความแตกต่างด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารองค์กร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจ

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

53602759 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : SUCCESS FACTORS, LOGISTICS PROCESS, ECONOMIC VALUE ADDED

UBONRAT CHANGCHAROEN : THE CRITICAL SUCCESS FACTORS OF LOGISTICS PROCESS WHICH AFFECTED TO ECONOMIC VALUE ADDED IN THE ELECTRICAL POWER DISTRIBUTION EQUIPMENT BUSINESS. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 126 pp.

The objectives of this research were 1) to study the level of success factors of logistics process 2) to study the opinion toward the economic value added that resulted from efficiency logistics process 3) to study the relationship between the critical success factors of logistics process and the economic value added. The samples were 136 staffs who ran logistics process in the electrical power distribution equipment business. The research instruments were questionnaires and interviewing. All data were analyzed in the forms of frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient.

The results of this research were 1) The success factors of logistics process were ranked in the high level in all aspects. The highest aspect was human resource development, the second were quick response aspect, cost aspect and differentiation aspect, orderly. 2) The level of the economic value added which measure with balanced scorecard were also rank in the high level in every aspects. The highest aspect was learning perspective and organization growth aspect, the second were customer perspective, financial perspective and internal business process perspective, orderly. 3) The relationship between the critical success factors of logistics process and the economic value added, which measure with balanced scorecard, was a positive direction.

The recommendation from this research was the critical success factors of logistics process which affected to the economic value added in the electrical power distribution equipment business were cost aspect, differentiation aspect, quick response aspect and human resource development aspect. Thus, the corporate executives should focus on these factors. In particularly, human resource development aspect which was the highest correlated factor in order to ensure the efficiency performance of the organization and affected to the economic value added in the business.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature.....

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก กรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ถึงประเด็นต่างๆ ของการศึกษาและชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานของบริษัทผลิอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ทุกท่านที่สละเวลา และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้อำนาจลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความดูแลช่วยเหลือมาตลอดหลักสูตรการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการศึกษา และทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านและที่มีโอกาสถามไถ่ได้ทั้งหมด ณี่

ทั้งนี้ขอขอบคุณแรงสนับสนุนและกำลังใจที่ได้รับจากคุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว คุณตา คุณยาย คุณปู่ คุณย่า และครอบครัวทุกคน ตลอดจนเพื่อนๆ ที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ประกอบธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการโลจิสติกส์ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
นิยามศัพท์ในการวิจัย.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความหมายของโลจิสติกส์.....	10
แนวความคิดในการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน.....	13
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์.....	23
โลจิสติกส์และคุณค่าในมุมมองของลูกค้า.....	30
การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล.....	33
แนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์.....	36
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
การกำหนดพื้นที่ศึกษาวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55

สารบัญ

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	56
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	62
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการ	
วัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร	
แบบสมดุล.....	75
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ	
โลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะของ	
องค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล.....	84
5 สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	96
การอภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	102
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น.....	121
ประวัติผู้วิจัย.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	54
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิต อุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	60
3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นโดยรวม และรายด้านของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์.....	62
4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน	63
5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการสร้างความแตกต่าง	65
6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	66
7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	68
8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา.....	69
9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม.....	70
10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	73
11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น โดยรวมและรายด้านของมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะ ขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเงิน	76
13	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้า...	77
14	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง ด้านกระบวนการภายใน.....	78
15	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์กร	82
16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล.....	84
17	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง ด้านการเงิน.....	86
18	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง ด้านลูกค้า.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
19	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง ด้านกระบวนการภายใน.....	90
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร.....	92

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	Structure of Thailand E&E Industry.....	3
2	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	6
3	องค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ และการจัดการที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ.....	14
4	ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักและฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์	18
5	องค์ประกอบโดยรวมของการจัดการซัพพลายเชน.....	20
6	การเชื่อมโยงกันระหว่างโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน.....	22
7	กระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์.....	23
8	การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์.....	25
9	ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ.....	31
10	โลจิสติกส์และคุณค่าในมุมมองของลูกค้า.....	32
11	องค์ประกอบของคุณค่า	33
12	ความสัมพันธ์ระหว่างEBITDA, NOPAT, Free Cash Flow และ EVA	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

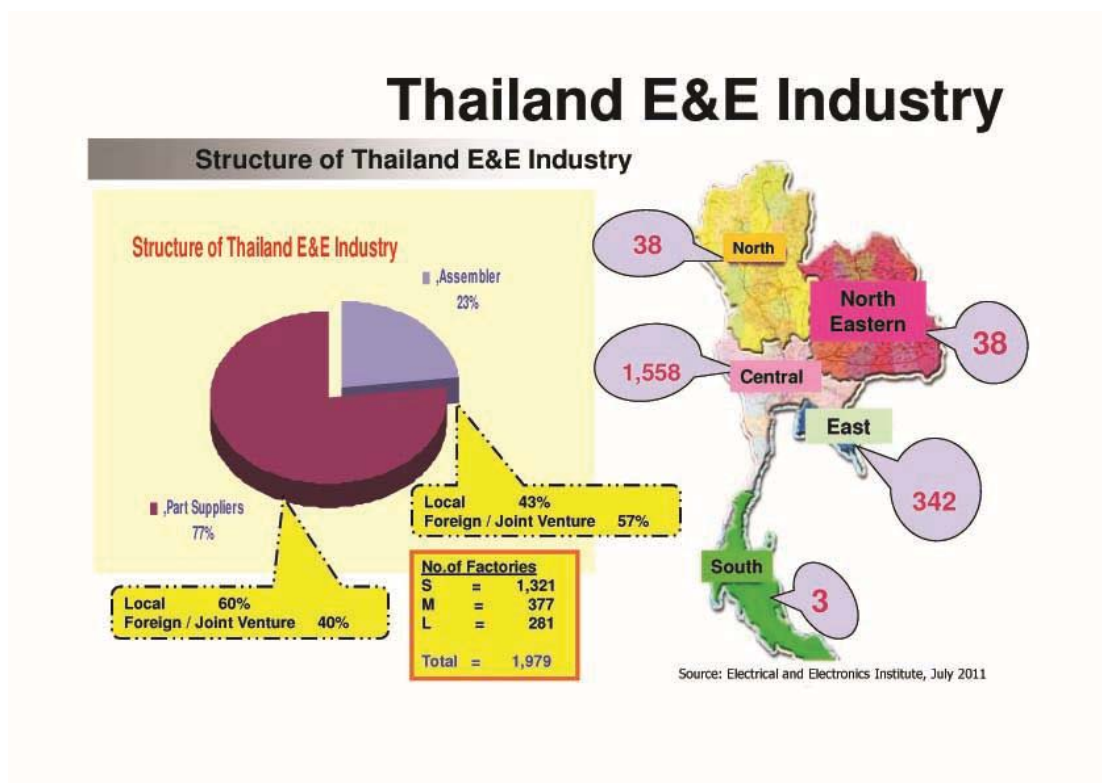
ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน ทำให้ทุกองค์กรต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง กระบวนการ วิธีการทำงาน เครื่องมือในการบริหารจัดการในรูปแบบใหม่ ฯลฯ เพื่อเพิ่มความสามารถขององค์กร และปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั่วทุกมุมโลกล้วนกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่การแข่งขันด้วยการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรมากขึ้นแต่ละองค์กรเน้นประสิทธิภาพทางการผลิตพร้อมกับหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร และสามารถให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรทั้งหมด(กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, ส่วนวิจัยและพัฒนาสารสนเทศทางการเงิน 2554)

การบริหารเพื่อสร้างมูลค่าให้กับองค์กรนั้นสามารถแบ่งได้ 2 แบบ คือ แบบที่ 1 การบริหารองค์กรที่ให้มูลค่าในรูปตัวเงิน (เชิงเศรษฐศาสตร์) มีจุดประสงค์ของการบริหารองค์กรเพื่อสร้างกำไร (ทางบัญชี) ของปีให้สูงที่สุด สร้างมูลค่าของกิจการให้เจ้าของให้สูงที่สุด สร้างมูลค่าของกิจการให้ผู้มีส่วนได้เสียให้สูงที่สุด และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมแบบที่ 2 การบริหารองค์กรที่ให้มูลค่าที่มีได้อยู่ในรูปตัวเงิน มีจุดประสงค์ของการบริหารองค์กรเพื่อให้บรรลุภารกิจทางสังคม (Social Missions) เช่น ความกินดีอยู่ดีของประชาชน การความมั่นคงและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงและความสงบสุขของบ้านเมือง สาธารณูปโภคและสาธารณูปการขั้นพื้นฐาน การรักษาสมดุลของการแข่งขัน (จิรัตน์ สังข์แก้ว 2554)

กระบวนการโลจิสติกส์ (Logistics) ถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างมูลค่าการสร้างผลกำไรที่แท้จริงของกิจการ (ชนิด โสรัตน์ 2554) กระบวนการโลจิสติกส์เข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน เนื่องจากการพัฒนาการของโลก นับแต่ยุคสงครามเย็น (Cold War) โลกซึ่งเคยแบ่งเป็น 2 ค่าย มีกลุ่มประเทศนาโต้และบริวาร โดยมีสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำ กับกลุ่มวอซอร์และบริวาร โดยมีสหภาพโซเวียตเป็นผู้นำ ซึ่งต่างมีการแข่งขันกันทางด้านการทหารและการเมือง โลจิสติกส์จึงได้ถูกนำมาใช้ทั้งในการจัดซื้อและระบบการส่งกำลังบำรุงของกองทัพสหรัฐ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี 1950 ในช่วงสงครามเวียดนาม โลจิสติกส์ก็ได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่รู้จัก

โลจิสติกส์เป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ ของระบบโลจิสติกส์จะต้องมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่สอดคล้องประสานกัน ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยเป้าหมายที่สำคัญของโลจิสติกส์ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery) การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow) การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด (Market Demand) การลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า (Cargoes Handling & Carriage Cost) การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน (Core Competitiveness) และจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบันรวมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นตัวกระตุ้นให้มีการเชื่อมต่อทั้งด้านข้อมูลข่าวสารและการเคลื่อนย้ายสินค้าที่รวดเร็ว โดยไม่มีอุปสรรคทางด้านการขนส่ง จึงทำให้ต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าไปอย่างมีระบบ โลจิสติกส์จึงกลายเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ (ชนิด โสรรัตน์ 2554)

ธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถทำรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศจำนวนมาก อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องจึงทำให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรม เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 2555)



ภาพที่ 1 Structure of Thailand E&E Industry

ที่มา : สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. Structure of Thailand E&E Industry [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555. เข้าถึงได้จาก http://www.thaieei.com:90/SiteAssets/Pages/viewpage5/Thailand_and_Industry.pdf

จากภาพที่ 1 ปัจจุบันประเทศไทยมีโรงงานในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนไว้กับกรมโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 1,979 โรงงาน โดยอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 38 โรงงาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 38 โรงงาน ภาคกลาง จำนวน 1,558 โรงงาน ภาคตะวันออก จำนวน 342 โรงงาน และภาคใต้ จำนวน 3 โรงงาน โรงงานเหล่านี้ประกอบด้วยผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ (Assemblers) ร้อยละ 23 และผู้ประกอบชิ้นส่วน (Part Suppliers) ร้อยละ 77 สำหรับขนาดของอุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 1,321 โรงงาน อุตสาหกรรมขนาดกลาง จำนวน 377 โรงงาน และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จำนวน 281 โรงงาน โดยสถานประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จะผลิตชิ้นส่วนให้แก่บริษัทข้ามชาติและบริษัทร่วมทุนซึ่งเป็นบริษัทใหญ่ของการตลาดของสถานประกอบการจะผลิตเพื่อตลาดในประเทศและต่างประเทศ หรือตลาดในประเทศเพียงอย่างเดียว (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 2555)

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศจากการส่งออกผลิตภัณฑ์คิดเป็นมูลค่าสูงถึงร้อยละ 55 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศอันเกิดจาก

ภาคอุตสาหกรรมทั้งหมดนอกจากนี้อุตสาหกรรมยังก่อให้เกิดการจ้างงานประเภทฝีมือ ไม่น้อยกว่า 400,000 คนทั่วประเทศ (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 2555) โดยอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการผลิตเพื่อการบริโภคภายในประเทศเพียงร้อยละ 10 และส่งออกร้อยละ 90 และปัจจุบันมีการชะลอตัวทางเศรษฐกิจจึงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม ทำให้ผู้ผลิตต้องพยายามหันมาให้ความสำคัญกับตลาดในประเทศมากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 2555)

ปัญหาที่พบจากอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทย คือ การขาดการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดจนไม่มีความชำนาญในด้านการตลาดสำหรับผู้ประกอบการท้องถิ่นขณะที่บริษัทที่แข่งขันในตลาดโลกได้ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการร่วมทุนกับต่างชาติหรือเป็นกิจการของต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในไทย อีกทั้งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมนี้ มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นกิจการของคนไทยส่วนใหญ่จึงอยู่ในส่วนของการรับจ้างประกอบและทดสอบผลิตภัณฑ์ ทำให้แรงงานไทยขาดโอกาสในการพัฒนาฝีมือระดับสูง นอกจากนี้การเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมสนับสนุนกับอุตสาหกรรมหลักที่ยังมีไม่มากเท่าที่ควร ส่งผลให้การผลิตของไทยมีต้นทุนสูงขึ้น ขณะที่ปัจจุบันไทยเริ่มสูญเสียความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับประเทศเพื่อนบ้านได้แก่จีนและเวียดนาม จากการที่ค่าแรงงานเพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้เกิดการย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น ภายใต้อิทธิพลของการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศนี้ ส่งผลให้ผู้ผลิตของไทยจะต้องปรับตัว โดยจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับเทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนการผลิต รวมทั้งเพิ่มการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างจากสินค้าในตลาดและมีความหลากหลายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้านราคากับสินค้าในตลาด และยังเป็นการสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ 2555)

ด้วยเหตุนี้ กระบวนการ โลจิสติกส์จึงเข้ามามีส่วนสำคัญในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสามารถช่วยลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าโดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้าช่วยในการดูแลและขนส่งสินค้า ช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาดส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและเห็นควรที่จะทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง เพื่อที่จะนำข้อมูลและผลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางใน

การจัดการในธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มค่าและผลตอบแทนสูง สร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่ได้จากกระบวนการโลจิสติกส์ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์กับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง

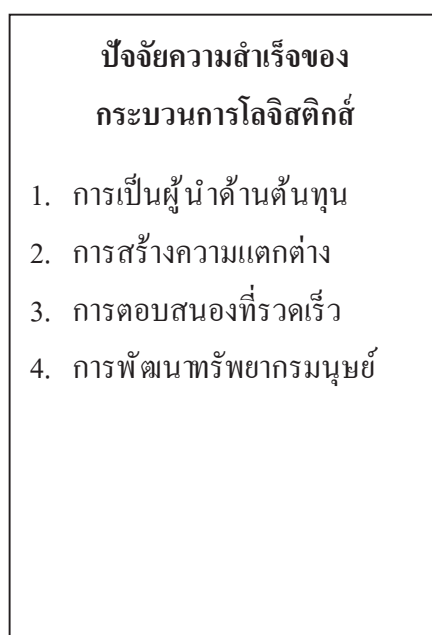
สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง

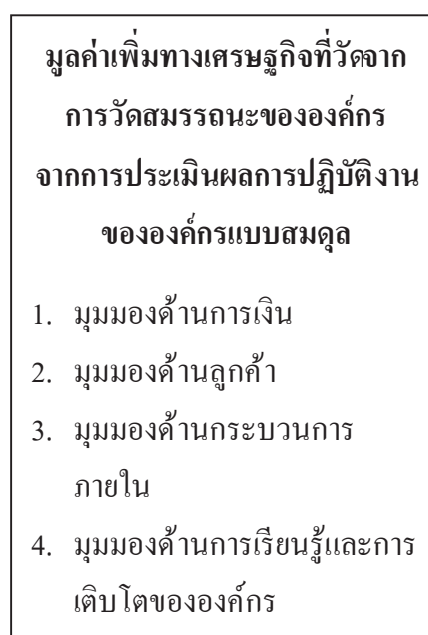
กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว โดยพัฒนามาจากแนวทางของ Logisticscorner (2009) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนามาจากแนวทางของ บุญคง หันจางสิทธิ์ (2549) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) ได้ดังภาพที่ 2

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (ในด้านโลจิสติกส์) ได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว โดยพัฒนามาจากแนวทางของ Logisticscorner (2009) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนามาจากแนวทางของ บุญคง หันจางสิทธิ์ (2549)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996)

โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ วารสาร เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเว็บไซต์ขององค์กร ประกอบการทำแบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ และนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 210 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 710) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มพนักงานที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่ของบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มศึกษาข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ระยะเวลาในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2554 – กุมภาพันธ์ 2555 รวมระยะเวลาในการศึกษาวิจัย เป็นเวลา 9 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ไปใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระดับความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์จากปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์กรในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ตามแนวคิดทฤษฎีที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการด้วยกระบวนการโลจิสติกส์ ในธุรกิจประเภทนี้ และในธุรกิจอื่นๆ ต่อไป

นิยามศัพท์ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ศัพท์บางคำให้ความหมายและขอบเขต ดังนี้

ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในเป้าหมายธุรกิจ ปัจจัยนี้หมายถึงจุดได้เปรียบของธุรกิจ(Competitive Advantage) ที่มีเหนือคู่แข่งรายอื่น มักเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็งของธุรกิจและการที่ธุรกิจสามารถนำโอกาสทางธุรกิจมาใช้ประโยชน์ได้เร็วหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง

โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ วัตถุดิบ, สินค้า, ข้อมูลข่าวสารไปยังสถานที่ส่งมอบด้วยความถูกต้อง อย่างทันเวลาและมีต้นทุนรวมที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในตัวสินค้าและบริการ

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ หมายถึง ปัจจัยที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร ประกอบด้วย

1. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน หมายถึง การทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการต่ำกว่าคู่แข่งที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

2. การสร้างความแตกต่าง หมายถึง ความพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยทำให้ลูกค้ามองเห็นว่าสินค้าของบริษัทนั้นมีคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง

3. การตอบสนองที่รวดเร็ว หมายถึง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดส่งให้ทันเวลา มีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ในการตอบสนองต่อลูกค้า

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเสริมสร้างคุณภาพของสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย

4.1 ด้านการศึกษา หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติ

4.2 ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต

4.3 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การทำงานเป็นการนำความรู้ที่ได้ศึกษามาใช้ในทางปฏิบัติ เป็นการฝึกฝนจากของจริง การทำงานในหน้าที่เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดความชำนาญเป็นการเพิ่มพูนคุณค่าในตัวทรัพยากรมนุษย์

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ หมายถึง เครื่องมือวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในเชิงเศรษฐศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงผลกำไรที่แท้จริงของกิจการ โดยหักต้นทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น และต้นทุนในส่วนของหนี้สินออกไปแล้ว

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล หมายถึง การใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่การวิจัยครั้งนี้ได้ ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลในการวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจโดยการ วิเคราะห์องค์กร ประกอบด้วย 4 มุมมองหลัก คือ

1. มุมมองด้านการเงิน หมายถึง มุมมองที่ทำให้ทราบว่ากิจการขณะนี้ มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ด้านการเงินจะมีการพิจารณาตัวชี้วัด(KPI) ในด้านการเพิ่มขึ้นของผลกำไร (Increase Margin) การเพิ่มขึ้นของรายได้(Increase Revenue) การลดต้นทุน (Reduce Cost) และอื่นๆ
2. มุมมองด้านลูกค้า หมายถึง มุมมองที่ลูกค้ามอง โดยจะมีการพิจารณาตัวชี้วัดในด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Perspectives) ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) การรักษาฐานลูกค้าเดิม (Customer Retention) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) และอื่นๆ
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน หมายถึง มุมมองที่เป็นส่วนช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านผลิตภาพ(Productivity) ทักษะของพนักงาน (Employee Skill) คุณภาพ (Quality) วงจรเวลา (Cycle Time) การปฏิบัติงาน (Operations) และอื่นๆ
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร หมายถึง มุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน (Satisfaction and Attitude of Employee) ทักษะ (Skill) ของพนักงาน อัตราการเข้าออกของพนักงาน (Turnover) และอื่นๆ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการโลจิสติกส์กับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ทำการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของโลจิสติกส์
2. แนวความคิดในการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
3. ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์
4. โลจิสติกส์และคุณค่าในมุมมองของลูกค้า
5. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล
6. แนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์
7. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของโลจิสติกส์

รวีพร ภูเจริญไพศาล (2552 : 278) กล่าวว่าคำว่า โลจิสติกส์ เป็นคำที่ใช้เริ่มแรกในวงการทหาร หมายถึง กระบวนการต่างๆ ของการกระจายสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภคและกำลังสนับสนุนไปยังหน่วยต่างๆ ของทหารที่ตั้งอยู่ตามยุทธศาสตร์ หรือเรียกว่า กระบวนการลำเลียงพลและอุปกรณ์ต่างๆ ในวงการธุรกิจ คำว่า “โลจิสติกส์” หมายถึง กระบวนการวางแผน การลงมือทำและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนประหยัดต้นทุนในทุกขั้นตอนของการผลิตจนถึงส่งมอบสินค้า นั่นคือ ตั้งแต่การได้มา การเก็บรักษาวัตถุดิบ วัตถุดิบถึงสำเร็จรูปและสินค้าสำเร็จรูป รวมไปถึงการกระจายสินค้า การจัดการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การส่งมอบสินค้าถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้า โดยจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าพอใจสูงสุด และมีต้นทุนต่ำที่สุด

International Society of Logistics (2549, อ้างถึงใน สุทธิศักดิ์ ห่านนิมิตกุลชัย 2549 : 24) ได้ให้ความหมายโลจิสติกส์ว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ วิศวกรรม และ

กิจกรรมทางเทคนิคที่ตระหนักถึงความต้องการ การออกแบบ การจัดหา และบำรุงรักษาทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนการกำหนดวัตถุประสงค์วางแผนและการปฏิบัติ

ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์(2548 : 14) ได้ให้ความหมายว่า โลจิสติกส์ คือ กระบวนการในการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับ การจัดหา การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วนและสินค้าคงคลัง ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่างๆ(และยังเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูล) ไปทั่วองค์กรและช่องทางการตลาดในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งสามารถเพิ่มกำไรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้การควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ

Christopher (1998, อ้างถึงใน สุชาติพิทย์ จันทนารุ่งศักดิ์2549 : 7) ได้อธิบายความหมายของโลจิสติกส์ว่า เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารระบบการจัดซื้อ การเคลื่อนย้าย และการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วน สินค้า การไหลเวียนของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านช่องทางการตลาดและธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดกำไรสูงสุดทั้งปัจจุบันและอนาคต ภายใต้การบริหารจัดการต้นทุนให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม

Lambert et al. (1998, อ้างถึงใน กนิษฐา เล็กเครือสุวรรณ 2550 : 10) โลจิสติกส์หมายถึง กระบวนการวางแผน การดำเนินงานและควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ การเคลื่อนย้ายด้วยต้นทุนที่ประหยัด และการจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต สินค้าแปรรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การเริ่มผลิตสินค้าจนถึงจุดบริโภคเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

JCs Pub 1-02 except และ NATO (อ้างถึงใน Logisticscorner 2009 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โลจิสติกส์(นิยามทางทหาร) เป็นศาสตร์ในการวางแผนและการจัดการการเคลื่อนย้ายและบำรุงรักษากองกำลังซึ่งการดำเนินงานประกอบไปด้วยการออกแบบ การพัฒนาการเก็บรักษา การเคลื่อนย้าย การกระจาย การบำรุงรักษา การขนถ่าย และการควบคุมทางวัตถุ และการให้สวัสดิการด้านสุขภาพแก่บุคลากร การก่อสร้าง การบำรุงรักษา การดำเนินงานและการควบคุมสิ่งก่อสร้างต่างๆ รวมถึงการให้บริการต่างๆ

Canadian Association of Logistics Management (อ้างถึงใน วิทยา สุหฤทธดำรง2546 : 10-11) ได้ให้คำนิยามว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การนำเสนอ และการควบคุมประสิทธิภาพ การไหลอย่างมีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย การเก็บรักษาวัตถุดิบ การเก็บสินค้าคงคลัง สินค้าระหว่างผลิต สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นไปสู่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Institute of Logistics and Transport (อ้างถึงใน วิทยา สุหฤทธดำรง2550 : 3) ได้ให้คำนิยามว่า โลจิสติกส์ คือ การวางแผนตำแหน่งของทรัพยากรอย่างมีความสัมพันธ์กับเวลา หรือการจัดการกลยุทธ์ของโซ่อุปทานโดยรวม

ธนิต โสรัตน์ (2554) ให้ความหมายไว้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้ายจัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้ กระบวนการต่างๆ ของระบบ Logistics จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องประสานกัน ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจฯ (อ้างถึงใน ธนิต โสรัตน์ 2554) ให้ความหมายไว้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึง การจัดการเคลื่อนย้ายของสินค้า บริการ ข้อมูลข่าวสารและการเงินระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค

สภาการจัดการโลจิสติกส์แห่งสหรัฐอเมริกา (Council of Supply Chain Management Professionals) (1988, อ้างถึงใน ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธุ์ ไชยมั่นคง 2554 : 27) ได้นิยามโลจิสติกส์ไว้ว่า โลจิสติกส์ คือ ส่วนหนึ่งของกระบวนการซัพพลายเชนที่เป็นแผน การปฏิบัติตามแผน การควบคุมการเคลื่อนย้าย เก็บรักษาสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดบริโภคเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนิยามพบว่า โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของซัพพลายเชนที่มีอยู่ในทุกชั้นซัพพลายเชน ตั้งแต่ผู้ผลิตวัตถุดิบรายแรก จนถึงผู้บริโภค ในทุกชั้นตอนซัพพลายเชนผู้ที่เกี่ยวข้องต้องจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประสิทธิภาพ คือ มีต้นทุนต่ำสุด และประสิทธิผล คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุป โลจิสติกส์ คือ กระบวนการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ วัตถุดิบ, สินค้า, ข้อมูลข่าวสารไปยังสถานที่ส่งมอบด้วยความถูกต้องอย่างทันเวลาและมีต้นทุนรวมที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในตัวสินค้าและบริการ

2. แนวความคิดในการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

การจัดการโลจิสติกส์

Logisticscorner (2009 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง การจัดการการเคลื่อนย้ายของสินค้าบริการ ข้อมูลและการเงิน ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค โลจิสติกส์ 3 ประเภท ที่เกิดขึ้นภายในซัพพลายเชนตั้งแต่ผู้จัดส่งวัตถุดิบไปจัดหา การดำเนินการผลิต การจัดส่ง และลูกค้า ประกอบด้วย 1) โลจิสติกส์ขาเข้าซึ่งหมายถึง การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งกำเนิดไปสู่บริษัทที่ทำการผลิต 2) โลจิสติกส์การผลิตที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ภายในโรงงานหรือคลังสินค้าภายในบริษัทและ 3) โลจิสติกส์ขาออก ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ออกจากโรงงานไปยังลูกค้า การดำเนินการดังกล่าวมีการไหลของสินค้าและการไหลของข้อมูลและการเงินทั้งไปและกลับนอกจากนั้นช่วงระหว่างการจัดส่งวัตถุดิบมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ การบริหารการขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลังการบริหารการสั่งซื้อการบริหารข้อมูลการจัดหาวัตถุดิบ ส่วนการผลิตนั้นก็มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ การวางแผนระบบการผลิต และการบริหารข้อมูลการผลิต สำหรับการจัดส่งผลิตภัณฑ์สุดท้ายไปยังลูกค้า จะต้องมีการบริหารการกระจายสินค้าที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้องเช่น การบริหารการขนส่งสินค้าการบริหารคลังสินค้าสำเร็จรูป การกำหนดที่ตั้งคลังสินค้าการบริหารจัดการด้านคำสั่งซื้อและการบริหารข้อมูลด้านสถานะตลาดของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

The Council of Logistics Management (2005, อ้างถึงใน คำนายอภิปรายสภาฯ 2550 : 12) ได้ให้ความหมายการจัดการด้านโลจิสติกส์ไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการซัพพลายเชน เพื่อช่วยในการวางแผนการสนับสนุนการควบคุมการไหลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และเก็บรักษาสินค้า บริการกับสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดสุดท้าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

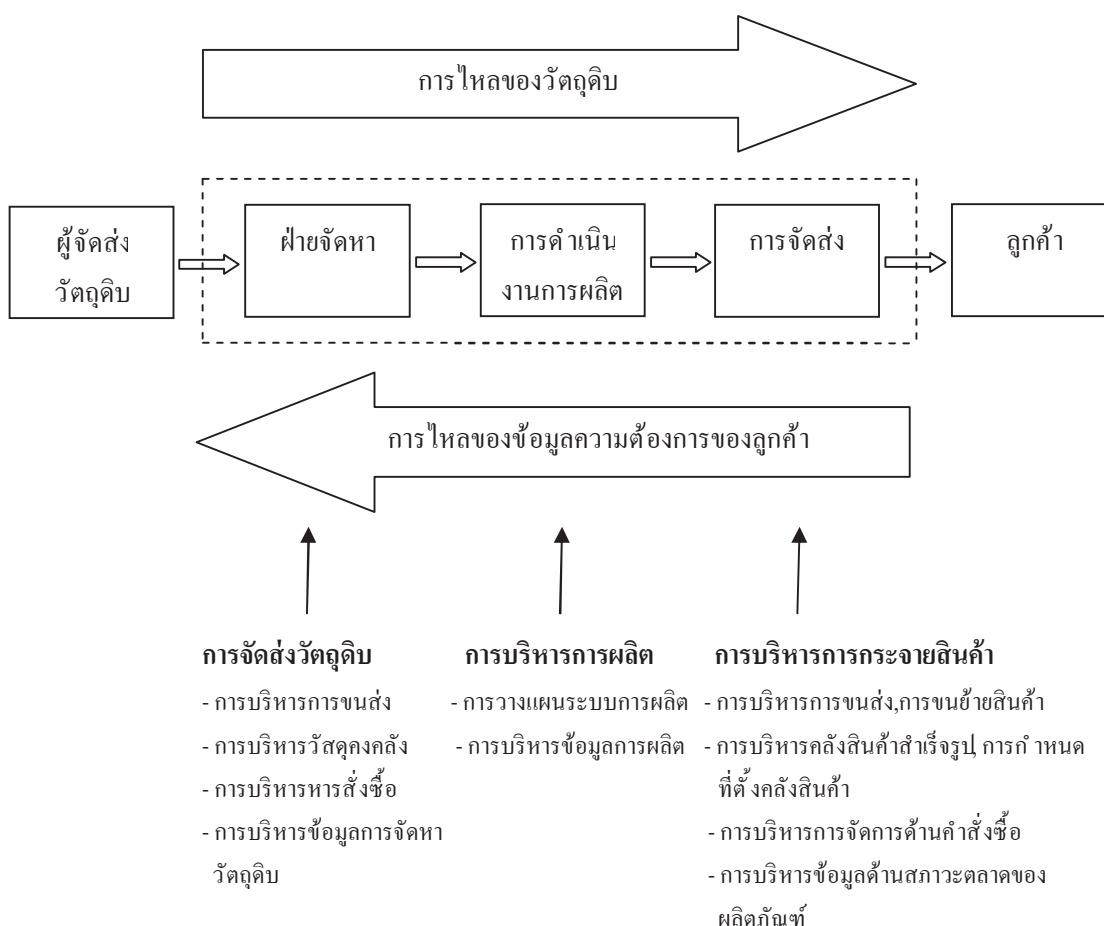
ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์(2548 : 14-15, 35) ได้ให้ความหมายของ การจัดการโลจิสติกส์ไว้ว่าเป็น การวางแผนและกรอบการทำงานซึ่งจะสร้างแผนในการเคลื่อนย้ายสินค้าและข้อมูลของธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถที่จะช่วยให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน เหตุผลแรกคือ สามารถที่จะช่วยให้องค์กรอยู่ในตำแหน่งเหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งในแง่ของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยใช้กระบวนการ โลจิสติกส์เข้าร่วมในกิจกรรมอื่นๆ เหตุผลที่สองคือ การดำเนินงานที่มีต้นทุนที่ต่ำกว่า และมีความสามารถในการทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งอื่นๆ โลจิสติกส์ เมื่อนำไปใช้กับการผลิต หมายถึง การวางแผน การจัดองค์กรและกิจกรรมการจัดการต่างๆ ที่มีผลการผลิตและการให้บริการ โดยมีการแปรเปลี่ยนวัตถุดิบไปสู่มูลค่าเพิ่มขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ ของลูกค้าและการเชื่อมโยงของกิจกรรมในส่วนต่างๆ

Logistics Training International Limited (2001, อ้างถึงใน คำนายอภิปรายสภาฯ 2550 : 12) ได้ให้ความหมายการจัดการด้านโลจิสติกส์ว่า การจัดการกระบวนการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า วัตถุดิบ จากแหล่งกำเนิดจนถึงผู้บริโภคสินค้าสุดท้าย

จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุป การจัดการโลจิสติกส์ คือ กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการ ควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการการเคลื่อนย้ายของสินค้า บริการ ข้อมูลและการเงิน ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค

องค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์

ระบบโลจิสติกส์ครอบคลุมเริ่มต้นจากผู้จัดส่งวัตถุดิบไปสู่ผู้ผลิต ส่งต่อไปยังผู้กระจายสินค้าและผู้ขาย สินค้าปลายทางที่ลูกค้า ในแต่ละส่วนจะมีกิจกรรมการดำเนินการต่างๆ ที่ทำให้เกิดการไหลส่งผ่านวัตถุดิบและกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้า



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์ และการจัดการที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ

ที่มา : วิทยา สุหฤทธดำรง, โลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น 2546).

จากภาพที่ 3 จะเห็นว่าระบบโลจิสติกส์ ประกอบด้วยกิจกรรมการดำเนินการที่สำคัญ 2 ประการ คือ การสื่อสาร (Communication) และการดำเนินงานที่ประสานกัน (Coordination) เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่งในอุตสาหกรรมและสามารถสร้างผลกำไรต่อองค์กร

พันธกิจของการบริหารโลจิสติกส์ คือ การวางแผน การดำเนินงาน และประสานการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งบรรลุผลในด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า โดยการนำเสนอบริการและคุณภาพในระดับที่เหนือกว่า ด้วยต้นทุนการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิทยา สุหฤทธดำรง 2546 : 16-18)

กิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ในกระบวนการโลจิสติกส์

ระบบโลจิสติกส์ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนแรก เป็นระบบสินค้าและข้อมูลที่ไหลเข้ามายังบริษัทหรือโรงงานเพื่อนำมาใช้เป็นวัตถุดิบเพื่อการผลิตสินค้า เรียกว่า การจัดการพัสดุหรือวัตถุดิบ (Material Management) หรือ (Physical Supply) และ ส่วนที่สอง เกิดขึ้นเมื่อผู้ผลิตทำการผลิตสินค้าเสร็จแล้วและสินค้าจะไหลออกจากบริษัท หรือ โรงงาน ไปยังลูกค้า เรียกว่า การจัดการการกระจายสินค้า (Physical Distribution Management) ขณะที่แต่ละส่วน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยๆ คือ

การจัดการพัสดุหรือวัตถุดิบประกอบด้วยกิจกรรม

การจัดหา (Sourcing หรือ Procurement)

การจัดหา คือ กระบวนการและขั้นตอนที่นำมาใช้เพื่อจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการผลิตสินค้าและบริการ การจัดหาจึงมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตและคุณภาพของการให้บริการ จึงต้องวางแผนอย่างรอบคอบและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ โดยธุรกิจควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้จัดส่งสินค้า เช่น คุณภาพของวัตถุดิบ ความมั่นใจด้านแหล่งจัดหาและต้นทุนของวัตถุดิบ เป็นต้น โดยการจัดหาจะเป็นกระบวนการที่จัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ

การจัดซื้อ (Purchasing)

การจัดซื้อ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ แนวทางการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบจะพิจารณาที่มูลค่าและประเภทของสินค้า

การขนส่งขาเข้า (Inbound Transport)

การขนส่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการแข่งขัน รูปแบบของการขนส่งประกอบด้วย การขนส่งทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ ทางท่อและทางอากาศ โดยแต่ละแบบมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน

การรับและการเก็บรักษาสินค้า (Receiving and Storage)

เมื่อขนวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนมายังโรงงาน พนักงานจะทำการตรวจสอบสินค้าในด้านคุณภาพและจำนวนว่าถูกต้องตามที่ตกลงซื้อหรือตามหลักฐานการขนส่ง เมื่อมีการตรวจรับแล้วสินค้าจะเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสม การจัดเก็บสินค้าขาเข้าต้องคำนึงถึงปริมาณและความถี่ของการใช้ ถ้าใช้บ่อยก็ต้องเก็บไว้ในที่ที่มีการเคลื่อนย้ายได้ง่าย

การจัดการสินค้าคงคลังวัตถุดิบ (Raw Material Inventory Management)

การมีสินค้าคงคลังเพื่อให้การผลิตดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การจัดเก็บสินค้าจะขึ้นอยู่กับปัจจัย เช่น แหล่งวัตถุดิบ ปริมาณการใช้ วิธีการขนส่ง เป็นต้น

การจัดการการกระจายสินค้า ประกอบด้วยกิจกรรมที่สินค้าจะไหลออกจากโรงงานหรือบริษัท โดยสินค้าที่ไหลจะอยู่ในสถานะที่หยุดนิ่ง (at rest) หมายถึง สินค้าอยู่ในคลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้า และสินค้าอยู่ในสถานะเคลื่อนไหว (in motion) หมายถึง สินค้ากำลังถูกขนส่งหรือถูกเคลื่อนย้ายจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง กิจกรรมการกระจายสินค้า ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย ดังนี้

การประมวลคำสั่งซื้อ (Order Processing)

การจัดการคำสั่งซื้อเป็นจุดแรกที่ลูกค้าสอบถามและสั่งซื้อสินค้าโดยอาจสั่งซื้อสินค้าโดยใช้โทรศัพท์ อีเมลล์ โทรสาร หรือการส่งเอกสารผ่านระบบอีดีไอ (Electronic Data Interchange; EDI) เมื่อได้รับคำสั่งซื้อแล้วจะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องและรับคำสั่งซื้อไว้ และแจ้งลูกค้าว่ามีสินค้าพร้อมและเวลาส่งมอบสินค้า

การจัดการสินค้าคงคลัง (Finished Goods Inventory Management)

การจัดการสินค้าคงคลัง คือ การเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนกับการปฏิบัติการ บทบาทของการจัดการสินค้าคงคลัง คือ การวางแผนความต้องการสินค้าที่จะเก็บสต็อกไว้และการจัดการสินค้าที่สต็อกไว้ รวมถึงการจัดการส่งสินค้าให้กับลูกค้า ขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย จะมีสินค้าคงคลังอยู่ ณ ที่ใดบ้าง เมื่อใดจะส่งสินค้ามาเติมสินค้าคงคลังที่ลดลงและปริมาณเท่าใด

คลังสินค้า(Warehousing)

คลังสินค้า เป็นสถานที่จัดเก็บสินค้าก่อนที่จะส่งมอบไปให้ลูกค้า มีหน้าที่ในการรวบรวมจากโรงงานต่างๆ เพื่อส่งให้ลูกค้า

การเคลื่อนย้ายพัสดุ(Material Handling)

การเคลื่อนย้ายพัสดุ เป็นกิจกรรมหนึ่งของการให้บริการคลังสินค้าและเป็นการเคลื่อนย้ายพัสดุในระยะสั้น คือ การเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าออก จากคลังสินค้า เคลื่อนย้ายภายในคลังสินค้า โดยต้องพิจารณาเกี่ยวกับความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และความเสียหายของสินค้า

การบรรจุหีบห่อ (Packaging)

การบรรจุหีบห่อ มีความสำคัญต่อระบบ โลจิสติกส์ด้านค่าใช้จ่าย และความปลอดภัยในตัวสินค้า ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนบรรจุหีบห่อ คือวัสดุที่ใช้หีบห่อและวิธีการบรรจุหีบห่อ จะใช้เครื่องจักร หรือทำด้วยมือ และการกำจัดวัสดุบรรจุภัณฑ์ การบรรจุหีบห่อจะต้องมีการสื่อสารหรือการถ่ายทอดข้อมูล เช่น ผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ เลขหมายสินค้า ที่ใช้ทำการติดตามสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การบรรจุหีบห่อยังมีบทบาทในระบบโลจิสติกส์ที่บอกวิธีการเคลื่อนย้ายและความเสียหายที่จะเกิดกับสินค้า เช่น สินค้าแตกหักง่าย การวางซ้อนกัน เป็นต้น

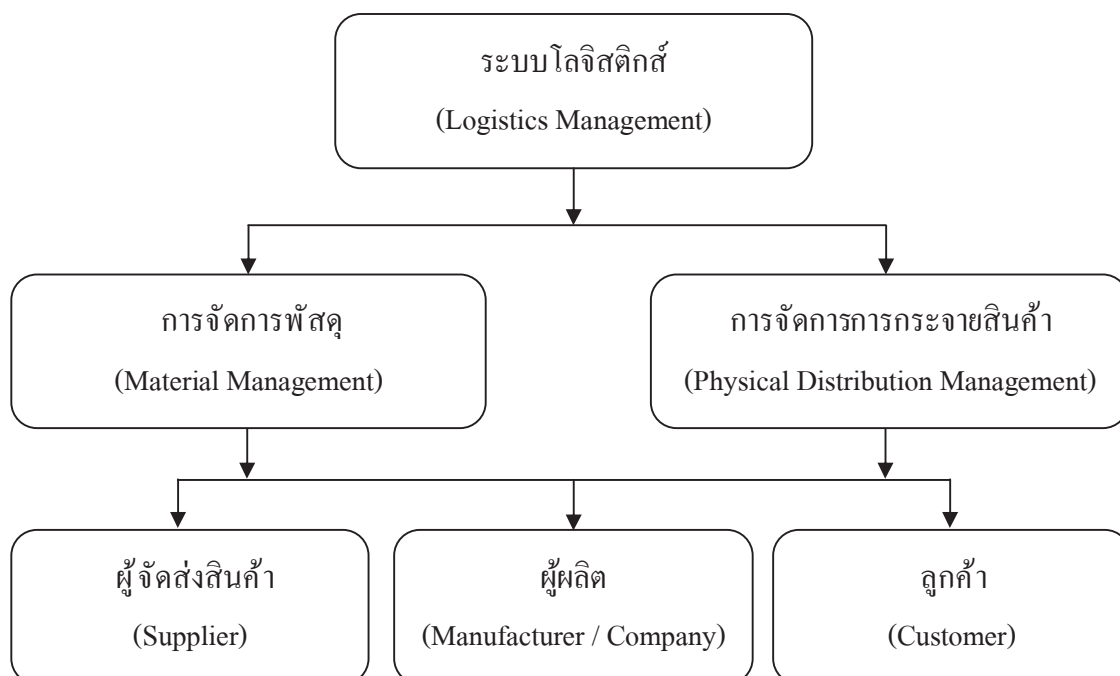
การขนส่งสินค้าขาออก (Outbound Transport)

การขนส่งสินค้าขาออก มักเป็นสินค้าสำเร็จรูปซึ่งจะส่งให้กับลูกค้าหรือเก็บไว้ตามคลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้า เป็นการนำสินค้าไปใกล้ลูกค้าหรือผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

การบริการลูกค้า(Customer Service)

ความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับที่ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้หรือไม่ โดยเป้าหมายของลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ คือ กำไร ส่วนเป้าหมายของผู้บริโภคคือ ความพึงพอใจในบริการ ดังนั้นลูกค้าแต่ละรายก็มุ่งให้ได้มูลค่าเพิ่มจากการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพหรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ การบริการที่ดีเยี่ยมจะเพิ่มมูลค่าให้กับทุกฝ่ายในระบบโลจิสติกส์

ผู้เกี่ยวข้องหลักในระบบโลจิสติกส์



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักและฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบโลจิสติกส์
ที่มา : ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (กรุงเทพมหานคร : เอ็กสเปอร์
เน็ท, 2550).

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่าในระบบโลจิสติกส์ผู้ที่เกี่ยวข้องหลัก 3 ฝ่าย คือ ผู้จัดส่งสินค้า ผู้ผลิต ลูกค้า ทั้งสามฝ่ายจะมีการติดต่อซึ่งกันและกัน ทำให้สินค้าหรือบริการไหลหรือเคลื่อนย้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละฝ่ายจะต้องทำหน้าที่ของตนอย่างมีความรับผิดชอบ และมีการประสานงานอย่างเป็นระบบ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ 2550 : 24-31)

การจัดการซัพพลายเชน

Logisticscorner (2009 : 3-4) ได้ให้ความหมายของการจัดการซัพพลายเชนไว้ว่า เป็นการลำดับขั้นของกระบวนการทั้งหมดที่มีต่อการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า โดยเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ (Procurement) การผลิต (Manufacturing) การจัดเก็บ (Storage) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) การจัดจำหน่าย (Distribution) และการขนส่ง (Transportation) ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้จะจัดระบบให้ประสานกันอย่างคล่องตัวนอกจากนี้การจัดการซัพพลายเชนไม่ได้ครอบคลุมเฉพาะหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเท่านั้น แต่ที่สำคัญจะ

สร้างความสัมพันธ์เชื่อมต่อกับองค์กรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้จัดหาวัตถุดิบ/สินค้า (Suppliers) บริษัทผู้ผลิต (Manufactures) บริษัทผู้จำหน่าย (Distribution) รวมถึงลูกค้าของบริษัท เป็นต้น จึงเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานธุรกิจทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องด้วยกันเป็นห่วงโซ่หรือเครือข่ายให้เกิดการประสานงานกันอย่างต่อเนื่องทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า แต่ละหน่วยงานจึงมีความเกี่ยวเนื่องกันเหมือนห่วงโซ่ในซัพพลายเชนนั่น ข้อมูลต่างๆ จะมีการแชร์ หรือแจ้งและแบ่งสรรให้ทุกแผนก/ทุกหน่วยงานในระบบรับทราบและใช้งาน ทำให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในการประกอบรถยนต์หนึ่งคัน แผนกจัดซื้อจะจัดซื้อวัตถุดิบหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นเครื่องยนต์ น้ำมันเครื่อง เบตเตอร์ ยางรถยนต์ เมื่อสั่งซื้อเสร็จอุปกรณ์ดังกล่าวจะเก็บไว้ในคลังสินค้าเพื่อรอฝ่ายการผลิตรถยนต์นำไปผลิตรถยนต์ตามที่ต้องการและถ้าองค์กรนี้มีระบบการจัดการซัพพลายเชนที่ดี แผนกต่างๆ มีการแชร์ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันจะทำให้การสั่งซื้อวัตถุดิบเป็นไปด้วยความถูกต้องและเป็นระบบ เป็นต้น

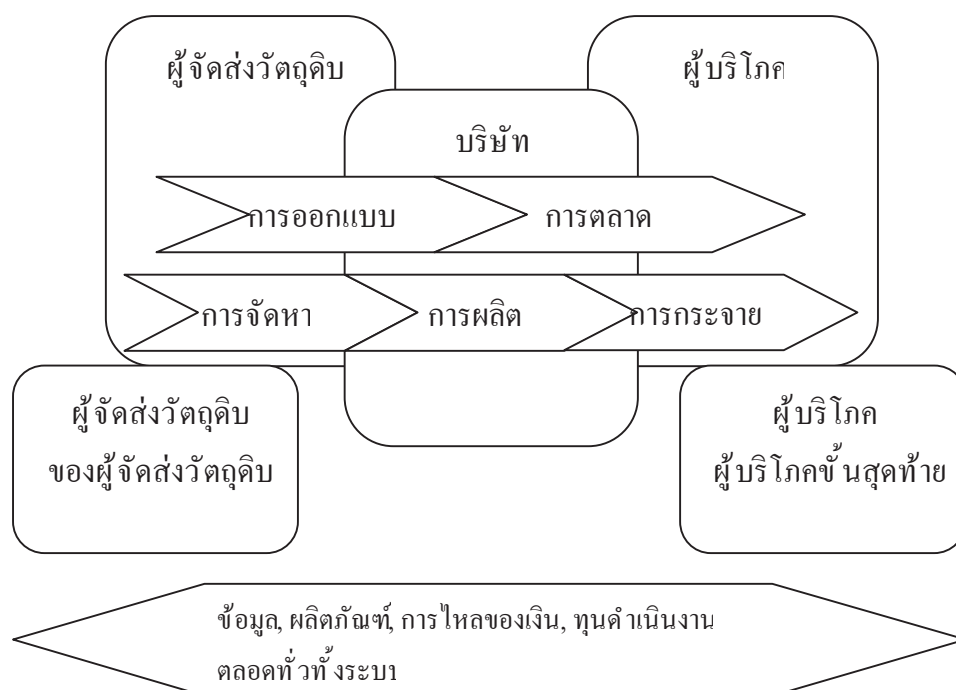
Scott and Westbrook (1991, อ้างถึงใน วิทยา สุหฤตดำรง 2546 : 21) ได้ให้คำนิยาม การจัดการซัพพลายเชน คือ โซ่ของการเชื่อมต่อกันขององค์กรประกอบของกระบวนการผลิตและกระบวนการไหลของอุปทาน ตั้งแต่วัตถุดิบจนถึงผู้บริโภค ซึ่งปกติแล้วโซ่เหล่านี้จะเชื่อมต่อกันโดยข้ามผ่านขอบข่ายธุรกิจหลายๆ องค์กร

The International Center for Competitive Excellence (อ้างถึงใน วิทยา สุหฤตดำรง 2546 : 24) ได้ให้คำนิยามการจัดการซัพพลายเชน คือ การประสานรวมกระบวนการทางธุรกิจที่ครอบคลุมจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผ่านระบบธุรกิจอุตสาหกรรมไปสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ซึ่งมีการส่งผ่านผลิตภัณฑ์การบริการและข้อมูลสารสนเทศควบคู่กันไป อันเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มในตัวผลิตภัณฑ์และนำเสนอสิ่งเหล่านี้สู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

สภาการจัดการโลจิสติกส์แห่งสหรัฐอเมริกา (Council of Supply Chain Management Professionals) (อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ 2550 : 69) ได้ให้ความหมายของการจัดการซัพพลายเชนไว้ว่า เป็นการรวมกันของการวางแผนและการจัดการในทุกๆ กิจกรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดหา กระบวนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ การจัดการโลจิสติกส์ และยังรวมถึงการประสานและร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในซัพพลายเชน ซึ่งประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์ ลูกค้าหรือผู้ให้บริการลำดับต่างๆ สำคัญ คือ การจัดการซัพพลายเชนเป็นการจัดการในเรื่องของการจัดหาและความต้องการภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทต่างๆ

จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุปการจัดการซัพพลายเชน คือ การรวมกันของการวางแผนและการจัดการในทุกๆ กิจกรรม เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อการผลิต การจัดเก็บเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดจำหน่าย การขนส่ง ซัพพลายเออร์ บริษัทผู้ผลิต บริษัทผู้จำหน่าย รวมถึงลูกค้ามีการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานธุรกิจทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องด้วยกันอย่างครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรแต่ละหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบโดยรวมของการจัดการซัพพลายเชน



ภาพที่ 5 องค์ประกอบโดยรวมของการจัดการซัพพลายเชน

ที่มา : วิทยา สุหฤตดำรง, ลอจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น 2546).

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นขอบข่ายของการจัดการซัพพลายเชนที่ขยายขอบเขตออกไปจนครอบคลุมทั่วถึงตลอดระบบอุตสาหกรรม ซึ่งกว้างกว่าการพิจารณาเพียงเฉพาะภายในองค์กรดังในโลจิสติกส์ (วิทยา สุหฤตดำรง 2546 : 24-25)

ปัจจัยสนับสนุนการจัดการซัพพลายเชน

ในการจัดการซัพพลายเชนและการนำหลักการสนับสนุนซัพพลายเชนมาใช้ในองค์กร องค์กรจะต้องมีทักษะและความสามารถในการ 3 ส่วนคือ

1. ทักษะด้านโลจิสติกส์ (Logistics Skills)

ทักษะด้านโลจิสติกส์ว่าด้วยการจัดการการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ในธุรกิจ ซึ่งการจัดการทางโลจิสติกส์นี้จะมุ่งเน้นประสิทธิภาพของการดำเนินงานและประสิทธิผลที่เกิดขึ้น หรือแม้แต่การทำงานที่ดีที่สุดของกิจกรรมนั้นๆ การจัดการด้านโลจิสติกส์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1.1 โลจิสติกส์ในองค์กร ซึ่งรวมถึงการจัดการดำเนินการผลิต การพยากรณ์ การวางแผนการผลิต การวางแผนกำลังการผลิต การจัดการลำดับการผลิต การบริหารวัสดุคงคลัง การบริหารคลังสินค้าและอื่นๆ

1.2 โลจิสติกส์ระหว่างองค์กร เป็นเรื่องซึ่งรวมถึงการประสานงานระหว่างองค์กร การจัดส่ง การขนส่ง การบริหารรถขนส่งและเส้นทางการขนส่ง

นอกจากนี้ยังมีส่วนอื่นที่สนับสนุน โลจิสติกส์ เช่น ส่วนการทำงานด้านการขาย การตลาด การซ่อมบำรุง และการบริการหลังการขาย เป็นต้น

2. ทักษะด้านการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์(Strategic Alliance Skills)

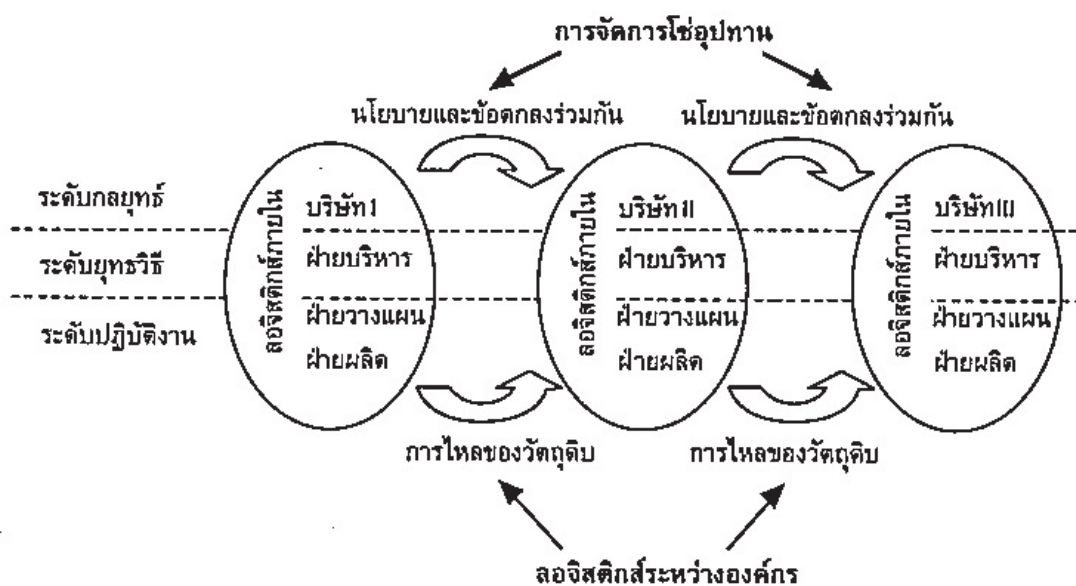
ทักษะด้านการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์หมายถึง กระบวนการที่ 2 บริษัทขึ้นไปตกลงจะแบ่งข้อมูลลงทุนและปรับปรุงการทำงานต่างๆ ร่วมกัน ข้อมูลที่คู่พันธมิตรใช้ร่วมกันนั้นควรจะมีการเปิดเผยและปราศจากความลับระหว่างกัน ข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ แผนทางธุรกิจ การพยากรณ์ ข้อมูลการขาย ข้อมูลคงคลัง และกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการไหลของผลิตภัณฑ์ โดยในการพัฒนาไปสู่พันธมิตรทางยุทธศาสตร์มี 3 ขั้นตอน ที่ควรคำนึงถึง คือ การก่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการ การเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน และการยืนยันความเป็นพันธมิตร

3. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology Skills)

การรวมส่วนต่างๆ ของซัพพลายเชนเข้าด้วยกันต้องอาศัยการไหลเวียนของข้อมูลและวัสดุให้เป็นหนึ่งเดียวกัน สิ่งที่สามารถเชื่อมโยงส่วนต่างๆ นี้เข้าด้วยกันได้ในยุคปัจจุบัน คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การพัฒนาพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ การเชื่อมโยงข้อมูลภายในหรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกิจกรรมในซัพพลายเชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถรับทราบสถานการณ์และสถานะแวดล้อมของแต่ละฝ่ายในซัพพลายเชนได้ แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา

สนับสนุนการจัดการซัพพลายเชนนั่น คือ จำนึ่งถึงธรรมชาติขององค์กร กระบวนการทางธุรกิจ และที่สำคัญที่สุด คือ เงินลงทุน(ดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์ 2549 : 21-22)

การเชื่อมโยงกันระหว่างโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน



ภาพที่ 6 การเชื่อมโยงกันระหว่างโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน

ที่มา : วิทยา สุหฤทธดำรง, โลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น 2546).

จากภาพที่ 6 โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กันเสมอ แต่ขอบข่ายในการกำหนดแผนงานของโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชนจะมีความแตกต่างกัน โดยเป็นส่วนที่สนับสนุนต่อกัน คือ การจัดการซัพพลายเชน จะเป็นการจัดการระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) โดยที่มีโลจิสติกส์เป็นการจัดการในระดับยุทธวิธีและการปฏิบัติงาน (Tactical and Operational Level) ที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและบรรลุต่อทิศทางและเป้าหมายในระดับการจัดการซัพพลายเชน(วิทยา สุหฤทธดำรง 2546 : 36-37)

โลจิสติกส์และซัพพลายเชนมีความเหมือนและความแตกต่างกันอยู่ในตัวเอง โดยโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ภายในองค์กรจะไม่มีกฎเกณฑ์หรือเอกสารที่ยุ่งยากมากนัก เนื่องจากความเป็นเจ้าของวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์และบริเวณสถานที่ แต่ซัพพลายเชนมีความแตกต่างในการเคลื่อนย้ายอยู่บ้าง เพราะเป็นการเคลื่อนย้ายระหว่างองค์กรระหว่างกลุ่ม ที่มีกฎเกณฑ์แตกต่างกัน มีการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเจ้าของ การเคลื่อนย้ายนี้สามารถพิจารณาเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ได้เหมือนกัน แต่มีข้อแตกต่าง คือ การเคลื่อนที่ตรงนี้มี

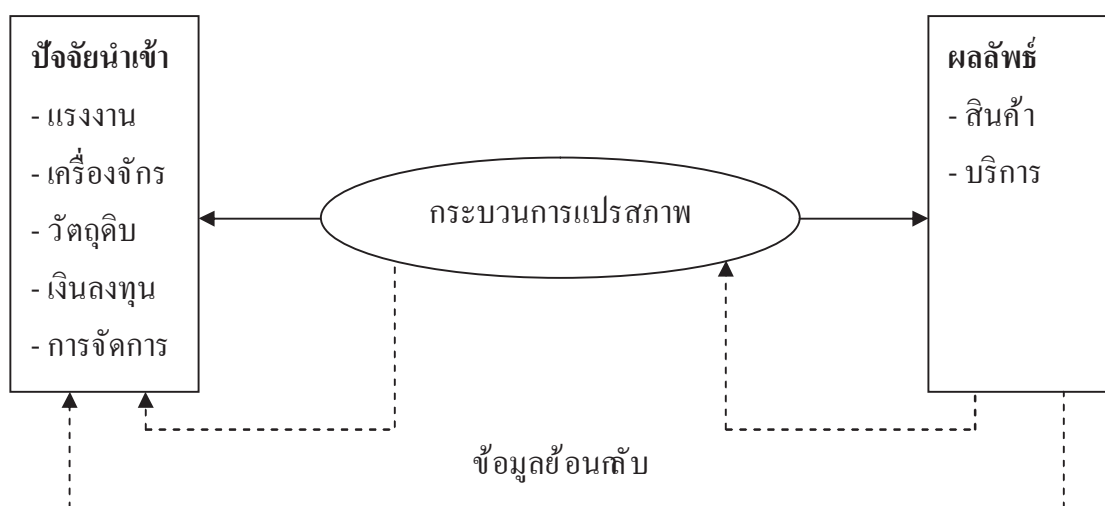
ข้อตกลงข้อกำหนดระหว่างองค์กรเกิดขึ้น เช่น ราคา จำนวน คุณภาพ การเก็บเงิน การตรวจสอบ ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น (วิทยา สุหฤทธดำรง 2546 : 39) ซึ่งการวิจัยนี้ใช้กระบวนการ โลจิสติกส์ที่เป็นการจัดการในระดับยุทธวิธีและการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

ปัจจัยความสำเร็จ เป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ใน เป้าหมายธุรกิจ ปัจจัยนี้ หมายถึง จุดได้เปรียบของธุรกิจ (Competitive Advantage) ที่มีเหนือคู่แข่งรายอื่น มักเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็งของธุรกิจและการที่ธุรกิจสามารถนำโอกาสทางธุรกิจมาใช้ประโยชน์ได้เร็วหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง

การดำเนินการทางธุรกิจของแต่ละบริษัทในปัจจุบันมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจ และเป็นการตอบคำถามที่สำคัญ คือ องค์กรในปัจจุบันอยู่ที่ไหน องค์กรต้องการไปที่ไหน และองค์กรจะไปถึงที่นั่นได้อย่างไร

กลยุทธ์องค์กรกับการจัดการโลจิสติกส์



ภาพที่ 7 กระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ที่มา : คำนายอภิปรัชญาสกุล, โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน : กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร (กรุงเทพมหานคร : ซี.วาย. ซีชเท็ม พรีนติ้ง 2550).

จากภาพที่ 7 กระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ จะเห็นว่าถ้าสามารถเปลี่ยนแต่ละกิจกรรมมาเป็นการรวมตัวกัน เป็นกระบวนการโลจิสติกส์ จะทำให้เกิดการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากร

ทั้งหมดแบบมีประสิทธิผล ทำให้ผลลัพธ์ที่อยู่ในรูปของสินค้าและบริการมีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

กลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท ตามทฤษฎีของพอร์เตอร์ (Porter) (อ้างถึงใน คำนายอภิปรายสภาอุตสาหกรรม 2550 : 13-14) มีกลยุทธ์ที่ใช้ 3 ลักษณะ คือ

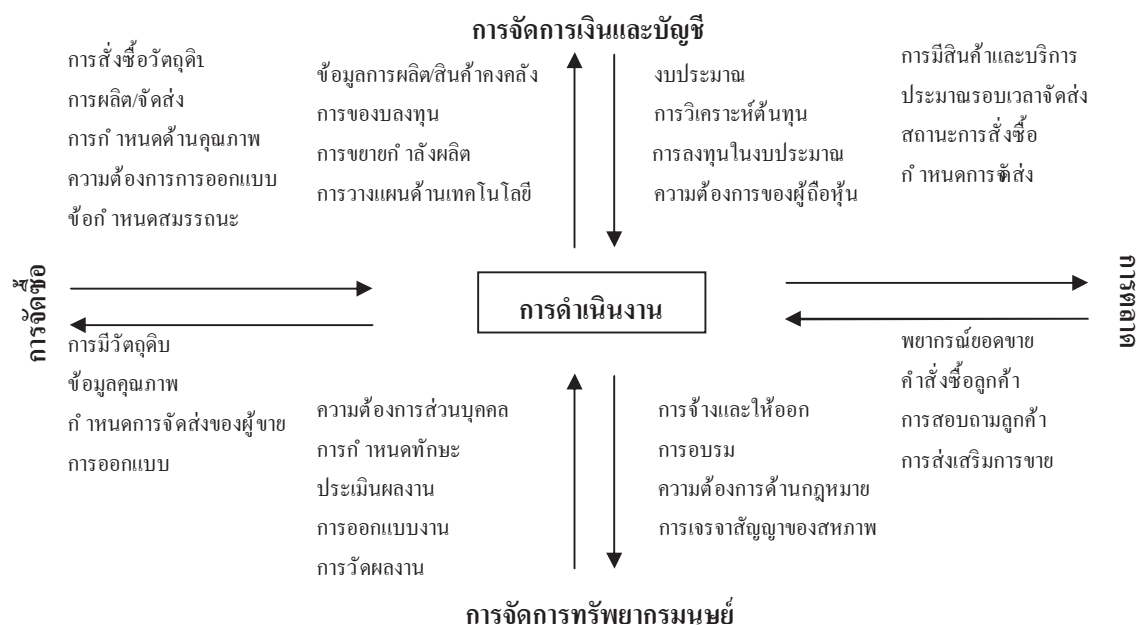
1. ความเป็นผู้นำทางต้นทุน (Cost Leadership)
2. การสร้างความแตกต่าง (Differentiation)
3. การมุ่งเฉพาะ (Focus)

ซึ่งสอดคล้องกับ Logistics Corner (2009 : 6-7) ที่ได้สรุปไว้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย

1. การสร้างความแตกต่าง ธุรกิจที่พยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยทำให้ลูกค้ามองเห็นว่าสินค้าของบริษัทนั้นมีคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง
2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน เป็นความพยายามทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าต่ำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันอย่างหนึ่งที่เรียกว่า ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน

3. การตอบสนองที่รวดเร็ว เป็นคุณค่าของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดส่งให้ทันเวลา มีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ในการตอบสนองต่อลูกค้า

โลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และใช้ในการรักษาเวลาในการให้บริการ การเพิ่มขีดความสามารถโดยโลจิสติกส์จะพิจารณาในรูปของเวลาที่ใช้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้ความสำคัญระหว่างผู้ขายสินค้ากับผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความสมดุล เพื่อลดความบกพร่องของงาน การปฏิบัติภายใต้ความต้องการของลูกค้าแบบไม่มีข้อจำกัด และการทำงานแบบต่อเนื่อง



ภาพที่ 8 การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ที่มา : คำนายอภิปรัชญาสกุล, โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน : กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร (กรุงเทพมหานคร : ซี.วาย. ซี.ซี.ทีเอ็ม พรินต์ติ้ง 2550).

จากภาพที่ 8 การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เป็นการจัดการที่อยู่ในรูปแบบพันธมิตรสามฝ่าย (Three Way Partnership) โดยมีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ขายปัจจัยการผลิต รับผิดชอบโดยฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายดำเนินงานโลจิสติกส์ ลูกค้า รับผิดชอบโดยฝ่ายขายและการตลาดและฝ่ายสนับสนุน คือ ฝ่ายบัญชีการเงินและฝ่ายทรัพยากรบุคคล (คำนายอภิปรัชญาสกุล 2550 : 14-15) โดยที่ในส่วนฝ่ายสนับสนุนนี้จะเป็นเรื่องของการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษากลยุทธ์องค์การกับการจัดการโลจิสติกส์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้ตัวแปรกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท ตามทฤษฎีของพอร์เตอร์ (Porter 1980) ที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยพัฒนามาจากแนวทางของ Logisticscorner (2009) ประกอบด้วย การสร้างความแตกต่าง, การเป็นผู้นำด้านต้นทุนและการตอบสนองที่รวดเร็ว มาเป็นตัวกำหนดตัวแปรอิสระเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรที่ไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไร ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ บุคลากรหรือพนักงานของหน่วยงาน แนวคิดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จัดว่าเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Approach) (ซัจจันันต์ธรรมจินดา 2553 : 5-7) โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ หลายประการ ได้แก่ ความกดดันจากการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น อันเป็นผลมาจากการผ่อนคลายกฎระเบียบ (Deregulation) โลกาภิวัตน์ (Globalization) ตลอดจนอิทธิพลทางความคิดของนักวิชาการในสหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรที่มีชื่อเสียงหลายท่าน สำหรับพัฒนาการในช่วงต้นทศวรรษที่ 21 คือ แนวคิดด้านการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งถือเป็น “การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift)” จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แบบเดิม

Armstrong (1992, อ้างถึงใน ซัจจันันต์ ธรรมจินดา 2553 : 8) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ แนวทางเชิงกลยุทธ์และมีความเกี่ยวเนื่องกันในการจัดการสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งได้แก่บุคลากรขององค์กร โดยทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลหรือทีมงาน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

Stroey (1993, อ้างถึงใน ซัจจันันต์ ธรรมจินดา 2553 : 11-12) ได้ระบุถึงคุณลักษณะ 4 ประการ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ระดับองค์กรอย่างชัดเจน
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งให้บุคลากรมีความยึดมั่นต่อหน้าที่มากกว่าการเน้นให้บุคลากรยอมตามข้อบังคับหรือแนวทางที่ผู้บริหารกำหนดแต่เพียงฝ่ายเดียว
3. การที่จะทำให้บุคลากรมีความยึดมั่นต่อพันธกิจและหน้าที่นี้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นที่ใช้แนวทางแบบบูรณาการในการกำหนดและดำเนินนโยบายทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรมและพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เป็นต้น
4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เน้นบทบาทของผู้บริหารหรือผู้จัดการในสายงานหลักขององค์กรในการบริหารจัดการบุคลากรภายใต้การบริหารงานของตน

Armstrong (1992, อ้างถึงใน ซัจจันันต์ ธรรมจินดา 2553 : 12-13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ประการ

1. ทรัพยากรมนุษย์ คือ สินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

2. ความสำเร็จขององค์กรมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้หากมีการเชื่อมโยงนโยบายทรัพยากรมนุษย์กับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
3. วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วม บรรยากาศการทำงานในองค์กรและพฤติกรรม การบริหารจัดการ มีผลอย่างยิ่งต่อการบรรลุความเป็นเลิศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดการ วัฒนธรรมองค์กรซึ่งต้องอาศัยความพยายามอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงต้องเป็น แบบอย่างที่ดีเพื่อให้ค่านิยมร่วมเป็นที่ยอมรับและได้รับการประพฤติปฏิบัติโดยสมาชิกในองค์กร
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรจำเป็นต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ยึดมั่นใน วัตถุประสงค์ร่วมขององค์กร

เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ (Economics of Human Resources)

Cohn and Geske (1990, อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์ 2549 : 3-4) ได้ให้คำจำกัดความ เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็น การศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และสังคมที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิต การฝึกอบรมชนิดต่างๆ และพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตใจ อุปนิสัยและบุคลิกภาพ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาอย่างมีรูปแบบตลอดช่วงเวลาและกระจาย หรือถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญและสิ่งดีงามทั้งหลายที่ได้จากการฝึกอบรมและการศึกษานั้น ไปยังบุคคลและกลุ่ม บุคคลต่างๆ ในสังคมในปัจจุบันและอนาคต

แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ คือ มนุษย์ที่มีค่า มีคุณภาพ ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์ คุณภาพดังกล่าว พัฒนาขึ้นได้จาก(บุญคง หันจางสิทธิ์ 2549 : 25-35)

1. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เริ่มจากสถาบันครอบครัว (Family)

มารดา บิดา สิ่งแวดล้อมในครอบครัว เป็นที่หล่อหลอมคุณค่า หรือคุณภาพของบุตร ครอบครัวที่ดีมีความรักและความอบอุ่นเป็นรากฐานสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้เด็กและเยาวชนอัน เป็นกำลังสำคัญ ในการพัฒนาคน พัฒนาสังคมในอนาคตให้เติบโตขึ้นอย่างสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้สิ่งแวดล้อมในครอบครัวยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพัฒนาการ ต่างๆ ของเด็กทุกด้าน ครอบครัวที่เท่าทันจะสามารถป้องกันและแก้ไขต้นเหตุของสังคมได้

2. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการศึกษา(Education)

คณะกรรมการวางแผนพื้นฐานเพื่อปฏิรูปการศึกษา ได้ให้ความหมายของการศึกษาที่พึง ประสงค์สำหรับประเทศไทยว่า เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติให้คนไทย

รู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อม อันตนมีส่วนร่วมอยู่ด้วย แล้วนำความรู้ความเข้าใจใช้แก้ปัญหา และเสริมสร้างชีวิตให้ดีขึ้นโดยกลมกลืนกับธรรมชาติ

ประเภทการศึกษา แบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภท คือ

1. การศึกษาในระบบหรือการศึกษาที่มีรูปแบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นในสถานศึกษาต่างๆ เช่น ในโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย มีการจัดชั้นเรียน กำหนดหลักสูตร จำนวนปีที่เรียน และกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ไว้อย่างแน่นอน มีอุปกรณ์การเรียนการสอน อาคารสถานที่ บุคลากร จำนวนครูและอาจารย์

2. การศึกษานอกระบบหรือการศึกษาที่ไม่มีรูปแบบ (Non-Formal Education) เป็นการศึกษาที่จัดตามความต้องการของประชาชนที่ไม่มีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับโรงเรียน หรืออาจเคยได้รับการศึกษาในระดับโรงเรียนมาบ้าง แต่มีเหตุจำเป็นต้องออกจากโรงเรียนก่อนสำเร็จการศึกษา จึงมีความต้องการเข้ามาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม งานการศึกษานอกระบบในปัจจุบันได้ขยายออกไปกว้างขวาง บางประเภทอาจมีหลักสูตรแน่นอน แต่จัดไว้สำหรับผู้ไม่มีโอกาสศึกษาในภาคปกติ มีโอกาสรับประกาศนียบัตรซึ่งมีศักดิ์สิทธิ์เท่ากับผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรจากโรงเรียนภาคปกติ เช่น โรงเรียนศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบางประเภทเป็นหลักสูตรระยะสั้นๆ 3 เดือน 6 เดือน เป็นต้น

3. การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ หรือการศึกษาดลอดชีวิต (Informal Education หรือ Lifelong Education) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองในชีวิตประจำวัน เรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัวเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการศึกษาที่ให้ทัศนคติ ค่านิยม ทักษะ ความรู้ โดยตรงจากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม เช่น ความรู้และสิ่งแวดล้อม เป็นความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการประกอบอาชีพต่างๆ

การศึกษาทุกประเภทมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นธรรมชาติบทบาทการศึกษา และการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

3. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการฝึกอบรม(Training) การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต

Gary S. Becker ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การฝึกอบรมทั่วไป(General Training) กับการฝึกอบรมเฉพาะอย่าง(Specific Training)

1. การฝึกอบรมทั่วไป เป็นการฝึกอบรมที่มีได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่วไป

ผู้รับการฝึกอบรม หรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้ที่ได้นี้ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเอง และสามารถจะนำไปใช้ในการทำงานในธุรกิจอื่นๆ ได้อีกด้วย ไม่เป็นประโยชน์เฉพาะบริษัทหรือหน่วยงานของตนเองเท่านั้น เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบทก่อนเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม งานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสาร เป็นต้น ความรู้ ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2. การฝึกอบรมเฉพาะ เป็นการฝึกอบรมสำหรับงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะของบริษัทหรือของหน่วยงาน โดยปกติการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างยิ่งกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานอาจมีลักษณะเฉพาะ ใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้ความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา

4. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการมีสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ดี(Health and Nutrition) นักเศรษฐศาสตร์มองว่า การลงทุนในสุขภาพอนามัยเป็นการลงทุนร่วมกับการลงทุนในการศึกษา สุขภาพที่ดี เรียนยอมได้ผลดี และในทางกลับกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาย่อมรู้จักรักษาสุขภาพอนามัยของตนมากกว่าบุคคลที่ด้อยการศึกษา

5. การอพยพ (Migration) เป็นการเพิ่มคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ การที่บุคคลจะต้องย้ายที่อยู่อาศัยจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ผู้อพยพได้พินิจและพิจารณาแล้วว่า ผลประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น รายได้ และผลประโยชน์อื่นใดที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินจากการอพยพจะต้องสูงกว่าต้นทุนหรือรายจ่ายที่เป็นตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงินที่ต้องสูญเสียไปเนื่องจากการอพยพ จึงจะตัดสินใจอพยพ

แรงงานที่อพยพยอมได้รับความรู้ ประสบการณ์และรายได้ มากกว่าที่จะอยู่ถิ่นเดิม จึงเป็นการเพิ่มคุณภาพทรัพยากรมนุษย์โดยความรู้ ประสบการณ์ และรายได้ทำให้มีฐานะดีขึ้น มีเงินที่จะลงทุนในการศึกษาของตนหรือสมาชิกครอบครัวเพิ่มขึ้น หรือสามารถใช้ในการบำรุงสุขภาพ อนามัย ป้องกันหรือรักษาสุขภาพเวลาเจ็บป่วย ย่อมเป็นการเพิ่มคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ของสังคมและประเทศชาติ

6. ข่าวสารเกี่ยวกับตลาดงาน (Job-Market Information) ข่าวสารเกี่ยวกับตลาดงาน เช่น ตำแหน่งงานว่าง แรงงานที่ต้องการ และแหล่งที่ต้องการแรงงาน ข่าวสารดังกล่าวมีประโยชน์มากสำหรับนายจ้างและลูกจ้าง ทำให้ตลาดแรงงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการว่างงานและเพิ่มการจ้างงาน เมื่อแรงงานหางานได้เร็วย่อมมีรายได้ และเวลาในการหาประสบการณ์มากขึ้นกว่าปกติ ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดงานจึงช่วยในการเพิ่มความรู้ เพิ่มรายได้ และลดค่าใช้จ่ายในการหางานของแรงงาน

7. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) บุคคลที่ได้ลงทุนในการศึกษาตั้งแต่ต้นจนจบมหาวิทยาลัย ย่อมต้องการที่จะได้งานทำสมกับความรู้ที่ได้เรียนมา การทำงานเป็นการนำความรู้ที่ได้ศึกษามาใช้ในทางปฏิบัติ เป็นการฝึกฝนจากของจริง การทำงานในหน้าที่เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดความชำนาญ เป็นการเพิ่มพูนคุณค่าในตัวทรัพยากรมนุษย์

8. คุณภาพทรัพยากรมนุษย์ขึ้นอยู่กับสถานะแวดล้อม (Environment) สิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาจนกระทั่งถึงวันดาปัจจุบัน สภาพแวดล้อมของประเทศต่างๆ เลวร้ายตามลำดับ อันสืบเนื่องมาจากอากาศเป็นพิษ เสียงเป็นพิษ ปัญหาน้ำเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ สุขภาพ อนามัย และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีมาตรการแก้ไขอย่างจริงจัง

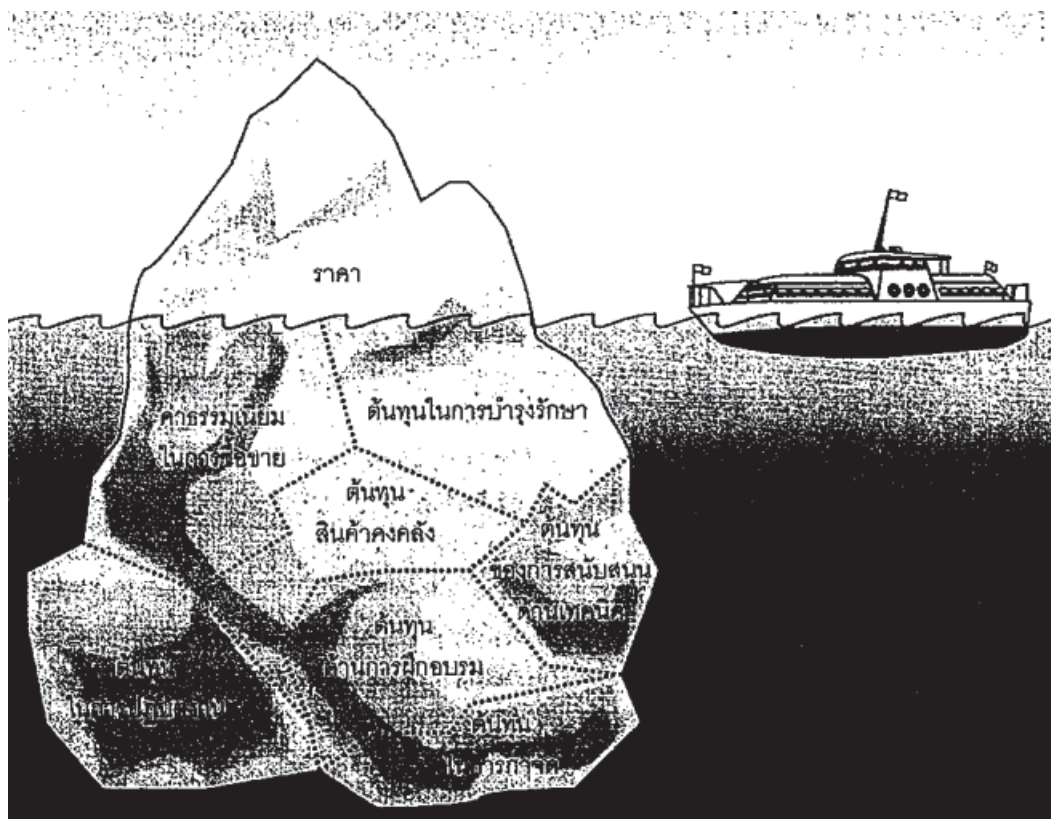
จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมาจากแนวทางของ บุญคง หันจาสลธิ์ (2549) ได้แก่ ด้านการศึกษา, ด้านการฝึกอบรม และด้านประสบการณ์ในการทำงาน มาเป็นตัวกำหนดตัวแปรอิสระเพื่อใช้ป้อนแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. โลจิสติกส์และคุณค่าในมุมมองของลูกค้า

คริสโตเฟอร์ มาติน และ เพค เฮเลน (Martin Christopher and Helen Peck) (2003, อ้างถึงใน วิทยา สุหฤทธดำรง 2549 : 71-73, 75) ได้อธิบายไว้ว่า คุณค่าในมุมมองของลูกค้า (Customer Value) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการซื้อขายแลกเปลี่ยนที่สูงเกินกว่าต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ (Total Cost of Ownership) แนวคิดนี้เขียนเป็นอัตราส่วนได้ คือ

$$\text{คุณค่าในมุมมองของลูกค้า} = \frac{\text{ผลประโยชน์ที่ลูกค้ารับรู้}}{\text{ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ}}$$

“ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ” ถูกใช้แทนราคาขาย เพราะในการซื้อขายแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่จะมีต้นทุนอื่นๆ นอกเหนือจากแค่ราคาขาย เช่น ต้นทุนในการถือครองสินค้าคงคลัง ต้นทุนในการบำรุงรักษา ต้นทุนในการดำเนินการ เป็นต้น ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของสามารถเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า “ต้นทุนตลอดอายุใช้งาน” (Life-Cycle Cost) ซึ่งเป็นตัวแปรวิกฤตสำคัญในการตัดสินใจซื้อ



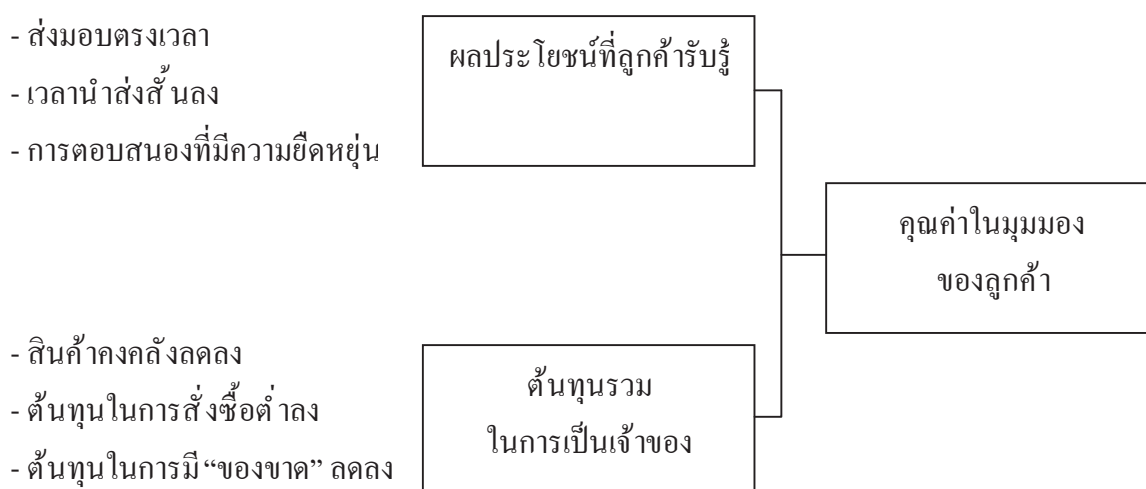
ภาพที่ 9 ต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ

ที่มา : คริสโตเฟอร์ มาติน และ เพค เฮเลน, ลอจิสติกส์การตลาด, แปลโดย วิทยา สุหฤทธดำรง (กรุงเทพมหานคร : อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิง 2549).

ภาพที่ 9 แสดงปรากฏการณ์ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Effect) ของต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ ซึ่งราคาซื้อขายเป็นเพียงส่วนเดียวของต้นทุนที่มองเห็นได้ ในขณะที่ใต้น้ำยังมีต้นทุนอื่นๆ อีกมากมายที่จะตามมาหลังจากการตัดสินใจซื้อ

การหาหนทางที่จะพัฒนาคุณค่าในมุมมองของลูกค้าโดยการเพิ่มผลประโยชน์ที่ลูกค้ารับรู้ให้มากขึ้น หรือโดยการลดต้นทุนรวมของการเป็นเจ้าของ ทำให้กลยุทธ์การตลาดและโลจิสติกส์อยู่ที่การพัฒนาให้อัตรารส่วนนี้ สูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น โดยโลจิสติกส์มีความพิเศษ เพราะมีผลกระทบทั้งตัวเศษและตัวส่วนของอัตรารส่วนนี้ การตลาดธุรกิจต่อธุรกิจ คุณค่าในมุมมองของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทำได้โดยการพัฒนาสมรรถนะทางโลจิสติกส์ที่เหนือกว่าการช่วยให้ลูกค้าบริการลูกค้าของเขาให้ดียิ่งขึ้นด้วย ด้วยคลังสินค้าและต้นทุนในการสั่งซื้อต่ำลง ในทำนองเดียวกัน หลักการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของลูกค้านี้ ใช้กับการขายให้ลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคโดยตรงด้วย โดยที่ผลประโยชน์อาจมาจากความสะดวกสบายในการซื้อพร้อมๆ กับต้นทุนที่ต่ำลงจากการปรับปรุงเงื่อนไขการชำระเงินให้ดีขึ้น

เคยมีการประมาณการว่าการเก็บสินค้าคงคลังไว้ทำให้ต้นทุนการถือครองเทียบเท่ากับ 25 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่าของที่เก็บไว้ต่อปี สินค้าคงคลังในที่นี้รวมถึง วัตถุดิบ ส่วนประกอบ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการจัดส่ง ตัวเลข 25 เปอร์เซ็นต์นี้ไม่ได้คิดจากแค่ต้นทุนของเงินทุน แต่ยังรวม“ต้นทุนของโอกาส” (Opportunity Cost) ด้วย กล่าวได้ว่าเป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสที่ไม่สามารถนำไปใช้กับการลงทุนสินค้าอื่นได้นอกจากนี้ ยังมีต้นทุนในการจัดเก็บและขนย้าย ต้นทุนจากการล่าสมัย สต็อกหาย ค่าประกันภัย และการจัดการสินค้าคงคลังอีกด้วย



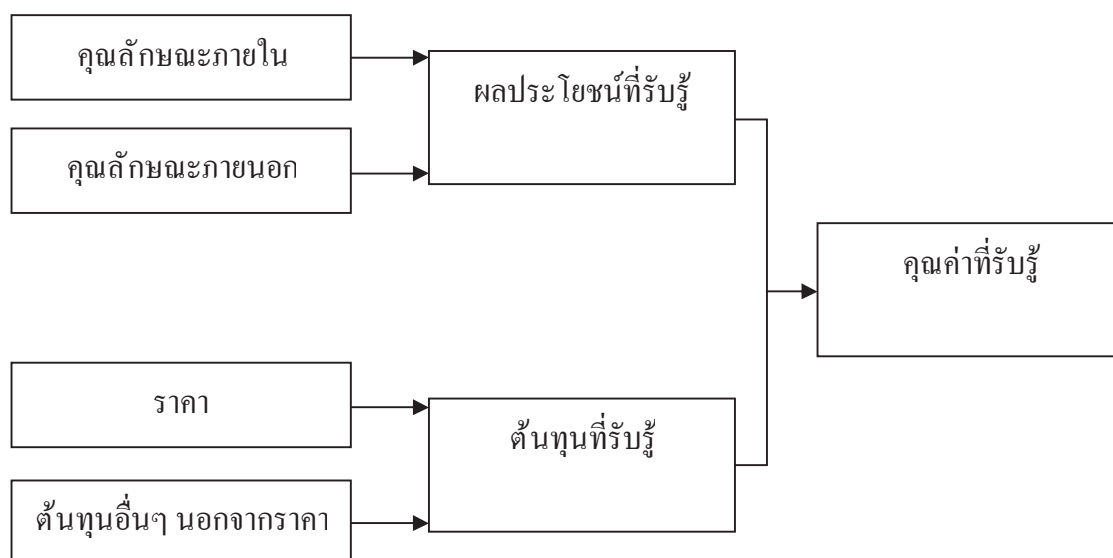
ภาพที่ 10 โลจิสติกส์และคุณค่าในมุมมองของลูกค้า

ที่มา : คริสโตเฟอร์ มาติน และ เพค เฮเลน, ลอจิสติกส์การตลาด, แปลโดย วิทยา สุหฤทธดำรง (กรุงเทพมหานคร : อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิง 2549).

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของการลดสินค้าคงคลังนั้นเป็นผลประโยชน์แบบสองต่อ คือ หนึ่ง ได้เงินสดที่ไม่ต้องใช้กับส่วนนั้นคืน และสอง ต้นทุนต่อปีในการถือครองสินค้าคงคลังลดลงอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับส่วนอื่นๆ แล้วเรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราควรทำเป็นอันดับแรก

เรื่องของคุณค่าในมุมมองลูกค้า นั้น เชื่อมโยงกับ“ราคา” อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะราคาเป็นส่วนสำคัญของต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของที่ตามมาคือ ต้องมีความสัมพันธ์ระหว่าง “ราคาที่คิด” กับ “มุมมองด้านคุณค่าของลูกค้า” และที่ตามมาต่อจากนั้นอีกก็คือ ถ้าลูกค้ายังเห็นคุณค่ามากแค่ไหนก็ยังคิดราคาได้แพงขึ้นเท่านั้น ในทางกลับกัน ถ้าราคาที่คิดสูงกว่าคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ ยอดขายจะตกลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่าที่ลูกค้าและผู้บริโภคเห็นจากข้อเสนอขององค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยอาจเรียกได้ว่า“คุณค่าที่เห็น” (Value-in-Use) ดังภาพที่ 11 แสดง

แนวคิดของคุณค่าที่รับรู้ในฐานะของจุดสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่รับรู้ หรือ สิ่งที่ถูกค่า“ได้รับ” หรือ “Get” และต้นทุนที่รับรู้ หรือสิ่งที่ถูกค่า“จ่าย” หรือ “Give”



ภาพที่ 11 องค์ประกอบของคุณค่า

ที่มา : คริสโตเฟอร์ มาติน และ เพค เฮเลน, ลอจิสติกส์การตลาด, แปลโดย วิทยา สุหฤทธดำรง (กรุงเทพมหานคร : อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิง 2549).

ผลประโยชน์ที่รับรู้ ได้มาจากทั้ง องค์ประกอบที่จับต้องได้ (Tangible) จากข้อเสนอซึ่งเป็นคุณลักษณะภายใน (Intrinsic Attribute) และองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อยกว่าซึ่งเป็นคุณลักษณะภายนอก (Extrinsic Attribute) ต้นทุนที่รับรู้ เป็นผลรวมมาจากต้นทุนทั้งหมดที่ถูกค่าต้องเสียทั้งก่อน ระหว่างและหลังการซื้อขาย โดยที่ต้นทุนเหล่านี้ อาจไม่ใช่ต้นทุนที่จับต้องได้เสมอ เช่น ความเสี่ยงที่รับรู้ได้ หรือต้นทุนจากเวลาที่เสียไปในกระบวนการซื้อ เป็นต้น

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 คำ คือ “การประเมินผล” และ “ผลการปฏิบัติงาน” คำว่า “การประเมินผล” หมายถึงการกระทำเพื่อการเทียบเคียง จำนวน ขนาด หรือขอบเขตที่ใช้ในการเทียบเคียง หรือหน่วยมาตรฐานที่ใช้ในการเทียบเคียง คำนิยามทั่วไปของ “การประเมินผล” จะรวมไปถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ข้อมูลที่ต้องการระเบียบวิธีการคำนวณ รวมทั้งสมการที่ใช้และคำจำกัดความที่ชัดเจนในรายงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลและแผนภูมิในการแสดงข้อมูล

คำว่า“ผลการปฏิบัติงาน” โดยสรุป หมายถึง
สิ่งที่สามารถวัดได้ด้วยตัวเลข หรือความรู้สึกที่สื่อสารได้

การทำให้สำเร็จด้วยความตั้งใจเป็นพิเศษ

ผลลัพธ์ของการกระทำ

ความสามารถที่จะทำให้เสร็จ

การเปรียบเทียบผลลัพธ์ด้วยเกณฑ์สอบบังคับบางอย่างหรือเกณฑ์อ้างอิงที่คัดเลือกไว้จาก
การกำหนดจากภายในหรือภายนอก

ผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง

การแสดงออก

การแสดงในด้านศิลปะ

การวินิจฉัยโดยการเปรียบเทียบ

เมื่อรวมเข้าด้วยกัน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผล
เช่นนี้สามารถอยู่ในรูปแบบของตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า(Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต
(Output) หรือผลลัพธ์สุดท้าย(Outcomes) (นภค ร่มโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์ 2552 : 11-12)

การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล Kaplan and Norton (1996, อ้างถึง
ใน วราภรณ์ จาริกวงศ์สวัสดิ์ วรรษา อ่อนละเอียด, กิตติเชษฐ์ เลอเลิศวิทยา, นัตรชัย อยู่สนิท, พรทิพย์
จิรกุลพรชัย, จันทรัตน์ ฉันทสุทธิเวช, ธนียา โรหิตร์ศรี และ นภค ร่มโพธิ์, บรรณาธิการ 2554 :
4-5) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารกลยุทธ์โดย
ผ่านการวัดผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 มุมมองหลัก คือ

1. มุมมองทางการเงิน (Financial Perspectives)

มุมมองทางการเงินเป็นมุมมองที่สำคัญยิ่งเพราะสามารถทำให้ทราบว่ากิจการ
ขณะนี้ มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไรด้านการเงินจะมีการพิจารณาตัวชี้วัด(KPI) ในด้านการ
เพิ่มขึ้นของผลกำไร(Increase Margin) การเพิ่มขึ้นของรายได้(Increase Revenue) การลดต้นทุน
(Reduce Cost) และอื่นๆ

2. มุมมองทางลูกค้า(Customer Perspectives)

มุมมองทางลูกค้าเป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า“ลูกค้ามองเราอย่างไร” โดยจะมี
การพิจารณาตัวชี้วัดในด้านความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Perspectives) ส่วนแบ่งตลาด
(Market Share) การรักษาฐานลูกค้าเดิม (Customer Retention) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer
Acquisition) และอื่นๆ

3. มุมมองทางด้านการกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspectives)

มุมมองทางด้านการกระบวนการภายในเป็นส่วนที่ช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านผลิตภาพ(Productivity) ทักษะของพนักงาน (Employee Skill) คุณภาพ (Quality) วงจรเวลา (Cycle Time) การปฏิบัติงาน (Operations) และอื่นๆ

4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Learning and Growth Perspectives)

มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตเป็นมุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน (Satisfaction and Attitude of Employee) ทักษะ (Skill) ของพนักงาน อัตราการเข้าออกของพนักงาน (Turnover) และอื่นๆ

จากการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้ตัวแปรการวัดผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 มุมมองหลักตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน, มุมมองด้านลูกค้า, มุมมองด้านการกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร มาเป็นตัวกำหนดตัวแปรตามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

โดยนำแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล เป็นตัววัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านโลจิสติกส์ผ่านทางการวัดผลการปฏิบัติงานได้แล้วนำผลการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ทั้ง 4 มุมมองหลักมาใช้ในการวัดผลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน วัดสมรรถนะขององค์กรจาก ผลกำไร รายได้ และต้นทุน วัดผลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างผลตอบแทนได้มากกว่าหรือน้อยกว่าต้นทุนขององค์กร

2. มุมมองด้านลูกค้า วัดสมรรถนะขององค์กรจาก ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาสถานลูกค้าเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่ วัดผลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างรายได้ได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง

3. มุมมองด้านการกระบวนการภายใน วัดสมรรถนะขององค์กรจาก ด้านผลิตภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพ วงจรเวลา และการปฏิบัติงาน วัดผลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามีผลเป็นอย่างไร

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร วัดสมรรถนะขององค์กรจาก ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะของพนักงาน และอัตราการเข้าออกของพนักงาน วัดผลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ โดยแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน มีผลเป็นอย่างไร

6. แนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวคิดการเพิ่มมูลค่า

learners.in.th (2554) กล่าวว่า ความหมายของมูลค่าเพิ่ม (Value Added) คือ งานที่มูลค่าเพิ่มในการผลิต ไม่ว่าจะเป็นการผลิต หรือการออกแบบก็ตาม หากตั้งใจทำให้เกิดผลงานที่ดีมีมูลค่าต่างจากเดิม สร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ทำให้ขายได้ราคาสูงขึ้น คำนวณกับทรัพยากรที่ได้ใช้ไป ถือได้ว่าเป็นงานที่มีมูลค่าเพิ่ม ในทางกลับกันหากงานเป็นงานที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป ไม่มีคุณค่ามีแต่การเพิ่มต้นทุน ถือได้ว่าเป็นงานที่ไม่มีมูลค่าเพิ่ม

โดยหลักการของมูลค่าเพิ่ม คือ การเน้นถึงการสร้างความมั่งคั่งและการแบ่งปันผลประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน มูลค่าที่เพิ่มขึ้นจากกระบวนการผลิตหรือบริการจะถูกแบ่งสรรให้แก่ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น พนักงาน รัฐบาล สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้น เป็นต้น และที่เหลือจะถูกนำไปใช้ในการลงทุนเพิ่มในด้านที่ทำให้กิจการเจริญเติบโตมูลค่าเพิ่มมีสูตร ดังนี้

$$\text{มูลค่าเพิ่ม} = \text{ยอดขาย} - \text{วัตถุดิบซื้อ} - \text{ค่าใช้จ่ายดำเนินการ}$$

เมื่อ : ค่าใช้จ่ายดำเนินการ นั้นไม่รวมเงินเดือนที่ให้แก่ลูกจ้าง

จิต ผลิต (2554) กล่าวว่า การดำเนินการต่างๆ หากได้มีการทำให้กิจการมีมูลค่าเพิ่ม และไม่ทำงานให้เกิดการเพิ่มขึ้นของต้นทุนแล้ว การงานนั้นสามารถที่จะมีคุณค่า สร้างความพึงพอใจ ทำผลิตผลออกมาอย่างมีคุณภาพก็จะทำให้องค์กรนั้นมีกำไรและสามารถแข่งขันได้

การสร้างมูลค่าเพิ่มผ่าน Value Chain โดยทั่วไปการเพิ่มมูลค่าหรือการสร้างคุณค่าเพิ่มนั้นจะทำกับสินค้าและบริการ โดยผ่าน Value Chain ทั้งในส่วนของผู้ค้า (Supply Chain) และในส่วนของการต้องการของลูกค้า (Demand Chain) เพื่อทำให้เกิดการบูรณาการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าอย่างครบวงจรทั้งระบบ โดยคนที่มีส่วนร่วมในการกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มจะแบ่งออกเป็น ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร (Internal and External Organization) นับตั้งแต่ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Raw Materials Suppliers) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบ (Material

Procurement) การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Designers) การจัดหาอุปกรณ์ชิ้นส่วน (Spare Parts Suppliers) การขาย (Sales) และการตลาด (Marketing) ผู้ที่ทำการจัดจำหน่าย (Distributors) และหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ (Contact Center) เป็นต้น

ความหมายของมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added)

นพดล ร่มโพธิ์ (2550 : 7) มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการ การบริหารที่ช่วยบ่งชี้ว่าบริษัทได้จับผลตอบแทนมากกว่าหรือน้อยกว่าต้นทุนของบริษัทมากน้อย เพียงใด แนวคิดนี้เป็นการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสินทรัพย์ที่มีอยู่โดยคิดว่าสินทรัพย์ทุกชิ้นมี ทุนทั้งสิ้น ดังนั้นจึงช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญในการนำสินทรัพย์มาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันได้อย่าง ยั่งยืนในอนาคต

ณัฐกานต์ กุ้วงศ์บัณฑิต (2549) มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ เกณฑ์การวัดการสร้าง มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ขององค์กรโดยเป็นเกณฑ์การวัดผลกำไรหรือขาดทุนในเชิง เศรษฐศาสตร์ ไม่ใช่ผลกำไรหรือขาดทุนในเชิงบัญชี มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ เป็นเกณฑ์การ วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ได้พิจารณาสิ้นสุดเพียงแค่ผลกำไรหรือขาดทุนสุทธิ (Net Profit หรือ Net Loss) เท่านั้น แต่จะพิจารณาลึกเข้าไปถึงผลกำไรหรือขาดทุนเมื่อหักจากต้นทุนค่าเสียโอกาสของ ผู้ถือหุ้นซึ่งต้นทุนดังกล่าวมักจะเป็นต้นทุนที่ซ่อนอยู่และไม่ได้นำมาพิจารณาในเกณฑ์การวัดผล แบบอื่นๆ

วรศักดิ์ ทุมมานนท์ (2548: 45-46) มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ เป็นตัววัดความสามารถ ของกิจการในการสร้างมูลค่าเพิ่มในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ พัฒนาขึ้นโดย Stern Stewart ซึ่งเป็น บริษัทที่ปรึกษาระหว่างประเทศ มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ตั้งอยู่บนรากฐานของแนวคิดของกำไร เชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit) หรือกำไรส่วนที่เหลือ (Residual Income) ที่ว่า “ความมั่นคงจะ เกิดขึ้นเมื่อกิจการสามารถชดเชยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Costs) และต้นทุนเงินทุน (Cost of Capital) ทั้งหมดที่เกิดขึ้น

จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุป มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ เครื่องมือวัดผล การดำเนินงานของธุรกิจเชิงเศรษฐศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงผลกำไรที่แท้จริงของกิจการ โดยหัก ต้นทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น และต้นทุนในส่วนของบริษัทสินออกไปแล้ว

แนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์

วรัศคี ทุมมานนท์(2548: 46-47) ได้กล่าวไว้ว่า กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์แตกต่างไปจากกำไรทางบัญชี(Accounting Profit) ตามแนวคิดของนักบัญชีในแง่ที่ว่า กำไรทางบัญชีคำนวณขึ้นจากรายได้หักด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหักด้วยต้นทุนเงินทุนที่ได้มาจากการก่อหนี้ ในรูปดอกเบี้ยโดยรับรู้แต่เฉพาะดอกเบี้ยจ่ายเท่านั้น เป็นต้นทุนเงินทุนละถือว่าต้นทุนเงินทุนที่ได้มาจากผู้ถือหุ้นเป็นศูนย์ เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและดอกเบี้ยออกจากรายได้แล้ว กำไรที่เกิดขึ้นจะตกเป็นของผู้ถือหุ้น

แต่สำหรับนักเศรษฐศาสตร์แล้วกิจการจะยังคงไม่มีกำไรจนกว่าอัตราผลตอบแทนของผู้ให้เงินทุนทั้งหมด(รวมถึงผู้ถือหุ้น) จะได้รับการชดเชยหมดสิ้น กล่าวคือ กำไรที่แท้จริง(True Profits) จะเกิดขึ้นเมื่อได้มีการหักต้นทุนเงินทุนทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนเงินทุนที่ได้มาจากการก่อหนี้ หรือต้นทุนเงินทุนของผู้ถือหุ้นออกจากรายได้จนหมดสิ้น ต้นทุนเงินทุนในที่นี้หมายถึงต้นทุนเสียโอกาสของเงินทุนที่จะเกิดขึ้น หากเงินทุนนั้นถูกนำไปใช้ลงทุนในอีกกิจการหนึ่งที่มีความเสี่ยงคล้ายคลึงกัน ผู้สนับสนุนกำไรเชิงเศรษฐศาสตร์เชื่อว่า กิจการต้องไม่ประกอบกิจกรรมทางธุรกิจเพียงเพื่อให้คุ้มทุนเท่านั้น แต่กิจกรรมทางธุรกิจนั้นต้องช่วยให้กิจการมีรายได้เพียงพอที่จะชดเชยต้นทุนเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้ในการประกอบกิจกรรมนั้นๆ ด้วย จึงจะถือว่าคุ้มทุน กำไรทางบัญชีและกำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ จึงมีความแตกต่างกัน ดังนี้

กำไรทางบัญชี = รายได้ – ต้นทุนขาย/ บริการ – ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ดอกเบี้ยจ่าย – ภาษีเงินได้

กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ = รายได้ – ต้นทุนขาย/ บริการ – ภาษีเงินได้ – ต้นทุนเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้ลงทุนในกิจการ

หรือ

กำไรเชิงเศรษฐศาสตร์ = กำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังหักภาษีเงินได้- ต้นทุนเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้ลงทุนในกิจการ

ต้นทุนเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้ลงทุนในกิจการ ประกอบด้วย

1. ดอกเบี้ยจ่ายซึ่งเกิดจากการกู้ยืมสุทธิจากภาษีเงินได้(After-Tax Interest Cost)
2. ต้นทุนเงินทุนของผู้ถือหุ้นของกิจการ

การคำนวณมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์

มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์คำนวณได้จากส่วนต่างของเงินลงทุน (Return on Capital) กับต้นทุนของเงินลงทุน (Cost of Capital) จากนั้นนำมาคูณกับเงินลงทุนเฉลี่ยในระหว่างปี มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ จึงเป็นกำไรที่เหลือหลังจากหักต้นทุนทั้งหมดของเงินลงทุนออกแล้ว โดยเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{EVA} &= \text{NOPAT} - \text{Capital Charge} \\ \text{หรือ} \quad \text{EVA} &= \text{NOPAT} - (\text{Invested Capital} * \text{WACC}) \end{aligned}$$

โดยที่	NOPAT	คือ กำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังหักภาษีเงินได้ผ่านการปรับปรุงรายการทางบัญชีตามแนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว
	Capital Charge	คือ ต้นทุนเงินทุน
	Invested Capital	คือ ทุนที่ลงไป (ที่ผ่านการปรับปรุงรายการทางบัญชีตามแนวคิดมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว) มีค่าเท่ากับ สินทรัพย์รวมหัก หนี้สินหมุนเวียนที่ไม่มีการดอกเบี้ย โดยสามารถเขียนเป็นสมการที่ให้อ้างอิงกันได้ 2 ลักษณะ ลักษณะที่ 1 คำนวณสินทรัพย์ ทุนที่ลงไป = เงินทุนหมุนเวียนสุทธิ + สินทรัพย์ถาวรสุทธิ + สินทรัพย์อื่นๆ ลักษณะที่ 2 คำนวณหนี้สิน ทุนที่ลงไป = หนี้สินหมุนเวียนที่มีการดอกเบี้ย + หนี้สินระยะยาวที่มีการดอกเบี้ย + หนี้สินอื่นๆ + ส่วนของผู้ถือหุ้น (รวมส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยด้วย)
	WACC	คือ ต้นทุนของเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

จากสมการข้างต้น ถ้ามูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ เป็นบวก หมายความว่า ธุรกิจมีความสามารถในการสร้างกระแสเงินสดจากการประกอบธุรกิจได้เป็นจำนวนมาก หรือสามารถระดมเงินทุนได้จากแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ โดยถ้ามูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มีค่า

เป็นบวกมากเท่าใดย่อมหมายถึง มูลค่าของกิจการก็จะมากขึ้นตามไปเท่านั้น (สมชาย อยู่รุ่งเรืองศักดิ์ 2548, อ้างถึงใน จันวิมล ติรบรรเจิด 2550 : 16-17)

มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มีความแตกต่างไปจากตัววัดผลดำเนินงานที่คำนวณขึ้นตามแนวคิดทางบัญชีซึ่งไม่ได้มีการนำค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินทุนเข้ามาประกอบโดยตัววัดผลดังกล่าวยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของกำไรที่คำนวณขึ้นภายใต้หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งหลักการบัญชีดังกล่าวอาจทำให้ กำไร (ขาดทุน) ก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (Earning Before Interest Taxes Depreciation Amortization : EBITDA), กำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังหักภาษีเงินได้ (Net Operating Profit After Taxes : NOPAT) และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานส่วนเกิน (Free Cash Flow) ไม่สะท้อนถึงความเป็นจริงเชิงเศรษฐกิจ (Economic Reality) ที่กิจการประสบอยู่ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่าง EBITDA, NOPAT, Free Cash Flow และ EVA จึงแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวในรูปแบบของงบกำไรขาดทุนตามภาพที่ 12

รายได้จากการขาย	XX	
หัก ต้นทุนขาย	XX	
กำไรขั้นต้น	XX	
หักค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	XX	
กำไร(ขาดทุน) จากการขาย	XX	
รายได้จากการดำเนินงานอื่น	XX	
หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น	XX	
กำไร(ขาดทุน) จากการดำเนินงาน(Operating Income)	XX	
ดอกเบี้ยรับ	XX	
เงินปันผลรับ	XX	
รายได้อื่น	XX	
กำไร(ขาดทุน) ก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้(EBIT)	XX	
บวก ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	XX	
กำไร(ขาดทุน) ก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่าย(EBITDA)	XX	
หัก ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	XX	
ภาษีเงินได้	XX	
ภาษีเงินได้ที่ประหยัดได้จากดอกเบี้ยจ่าย	XX	
กำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังภาษีเงินได้NOPAT	XX	- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินทุน +(-) รายการ ปรับปรุงทางบัญชี = EVA
บวก ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	XX	
หัก รายจ่ายฝ่ายทุน	XX	
บวก (หัก) การเปลี่ยนแปลงเงินทุนหมุนเวียน	XX	
กระแสเงินสดจากการดำเนินงานส่วนเกิน(Free Cash Flow)	XX	

ภาพที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างEBITDA, NOPAT, Free Cash Flow และ EVA

ที่มา : จันวิมล ตีรบรรเจิด, “ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างเงินทุนกับมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVA[®]) ซึ่งส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์และการจ่ายเงินปันผล กรณีศึกษา: บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค” (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550).
(วรศักดิ์ ทุมมานนท์2547, อ้างถึงใน จันวิมล ตีรบรรเจิด2550 : 17-18)

การคำนวณต้นทุนของเงินทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก(Weighted average cost of capital) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$WACC = [W_d * k_d (1-t)] + (W_e * k_e)$$

โดยที่	WACC	คือ ต้นทุนของเงินทุนถัวเฉลี่ย
	W_d	คือ หนี้สินถัวเฉลี่ย
	k_d	คือ อัตราต้นทุนของหนี้สินหรืออัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืม
	t	คือ อัตราภาษีเงินได้
	W_e	คือ เงินลงทุนของผู้ถือหุ้น
	k_e	คือ อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น

(อ้างอิงใน พิมพ์พรรณ เรืองสถิตพร 2552 : 16)

การที่จะทำให้มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มีค่าเพิ่มมากขึ้น สามารถทำได้ 3 ประการ ได้แก่

1. เพิ่มกำไร(NOPAT) โดยไม่ใช้เงินลงทุน (Invested Capital) เพิ่ม
2. ลดการลงทุน (Invested Capital) ในโครงการที่สร้างกำไร (NOPAT) ต่ำกว่าที่องค์กรควรจะทำ
3. เลือกการลงทุน (Invested Capital) ในโครงการที่สร้างกำไร (NOPAT) สูงกว่าที่องค์กรควรจะทำให้

เมื่อพิจารณาทางเลือกทั้งสามทางเลือก จะพบว่าแนวทางในการเพิ่มคุณค่ามูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ มีความสอดคล้องกับแนวทางการเพิ่มผลิตภาพ องค์กรทั่วไปจะใช้ปัจจัยนำเข้าต่างๆ ผ่านทางการลงทุน เพื่อสร้างผลผลิตซึ่งก่อให้เกิดกำไร มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มีหลักการในการสร้างกำไรโดยใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ซึ่งก็คือการเพิ่มผลิตภาพ เนื่องจากผลิตภาพเป็นอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าต่างๆ การที่องค์กรนำเอาระบบมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการจัดการจึงมีส่วนทำให้พนักงานในองค์กรมุ่งเน้นในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากพนักงานจะตระหนักว่าสินทรัพย์แต่ละตัวมีต้นทุนค่าเสียโอกาสอยู่ในตัวของมันเอง ค่าเสียโอกาสจะสะท้อนในรูปของผลคูณอัตราต้นทุนทางการเงินกับเงินลงทุนในสินทรัพย์นั้น

ด้วยเหตุนี้เององค์กรที่ได้นำเอามูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ไปใช้จึงมีแนวโน้มในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่ได้ลงทุนไปมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้ใช้มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ โดย

ข้อสรุปนี้ได้รับการสนับสนุนจากผลงานวิจัยของWallace (1997) ที่พบว่าบริษัทที่นำมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ไปใช้จะลดสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้รวมถึงลดการลงทุนใหม่ที่ไม่ก่อให้เกิดกำไร และยังมีอัตราการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เพื่อก่อให้เกิดรายได้สูงกว่าบริษัทที่ไม่ได้ใช้มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (นภคธ ร่มโพธิ์ 2550 : 8-9)

7. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2555) ได้กล่าวไว้ว่า อุตสาหกรรมอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถทำรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศจำนวนมากอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องจึง ทำให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรม เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก ประเทศไทยถือได้ว่ามีศักยภาพในด้านปัจจัยการผลิตไม่ว่าจะเป็นทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรความรู้ โดยมีการพัฒนาลักษณะการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้นและเมื่อวิเคราะห์ทางด้านภูมิศาสตร์พบว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบในเชิงการค้าในภูมิภาคอินโดจีนและมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกในด้านการขนส่งซึ่งอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรง คือการจ้างงานและทางอ้อมคือ การลงทุนที่เพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังขาดศักยภาพในการแข่งขันด้านนวัตกรรมหรือความหลากหลายเชิงสร้างสรรค์เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำ อุตสาหกรรมกลางน้ำ และอุตสาหกรรมปลายน้ำ ดังนี้

อุตสาหกรรมต้นน้ำ ๑ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คือ การออกแบบวงจรไฟฟ้า การผลิตและเจือสารแผ่นเวเฟอร์

อุตสาหกรรมกลางน้ำ ๒ คือ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประกอบด้วยการผลิตแผ่นวงจรพิมพ์ (Printed Circuit Board : PCB) และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการส่งออกเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องพึ่งพาความต่อเนื่องการนำเข้าจากต่างประเทศ ปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต้องพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศถึงร้อยละ 80 ใช้วัตถุดิบในประเทศร้อยละ 20

อุตสาหกรรมปลายน้ำ คือ คอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ อุปกรณ์โทรคมนาคม เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งผู้ผลิตมีการพัฒนาขีดความสามารถทางเทคโนโลยีการออกแบบและมีความสามารถในการผลิตชิ้นส่วน ส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จุดแข็ง

1. แรงงานของประเทศไทยมีความชำนาญในงานที่ต้องอาศัยความละเอียดและประณีต ซึ่งเหมาะสมกับความต้องการของอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
2. ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อการส่งออกของสหรัฐอเมริกา สิงคโปร์และญี่ปุ่น
3. ประเทศไทยได้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานานและได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
4. มีอุตสาหกรรมสนับสนุนเพียงพอและใกล้แหล่งผลิตอุปกรณ์ในเอเชีย

จุดอ่อน

1. ขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพและอัตราการย้ายงานค่อนข้างสูง
2. การพัฒนาคนในระดับผู้บริหาร ช่างและแรงงาน ปรับตัวไม่ทันต่ออุตสาหกรรมหรือเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. การลงทุนของคนไทยส่วนใหญ่เป็นในส่วนของการรับจ้างประกอบและทดสอบผลิตภัณฑ์เท่านั้นทำให้แรงงานไทยขาดการพัฒนาฝีมือ
4. ผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยีและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

โอกาส

1. กฎเกณฑ์ทางการค้าของ WTO ที่สนับสนุนให้เกิดการค้าเสรี และลดการกีดกันทางการค้าด้านภาษีจะทำให้การส่งออกอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มดีขึ้น
2. เป้าหมายทางการตลาดของกลุ่มผู้ผลิตสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์สู่กลุ่มประเทศยุโรป อเมริกา และตลาดใหม่อื่นๆ มีมากขึ้น
3. มีโอกาสดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติเข้ามาลงทุนเพิ่มขึ้นเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลให้การสนับสนุน

อุปสรรค

1. ความผันผวนของค่าเงินบาท ทำให้ต้นทุนการผลิตมีความไม่แน่นอน
2. การเปิดเสรีทางการค้า ITA (Information Technology Agreement) ทำให้สินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่อัตราภาษีนำเข้าวัตถุดิบของไทยยังสูง
3. เทคโนโลยีและรูปแบบผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต้องใช้การลงทุนสูงทำให้มีความเสี่ยงสูง

การบริโภคภายในประเทศ

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการผลิตเพื่อการบริโภคภายในประเทศเพียงร้อยละ 10 และส่งออกร้อยละ 90 ซึ่งเมื่อมีการชะลอตัวทางเศรษฐกิจจึงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม ดังนั้นผู้ผลิตต้องพยายามหันมาให้ความสำคัญกับตลาดในประเทศมากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง

การส่งออกและนำเข้า

สินค้าส่งออกหลัก คือ แผงวงจรไฟฟ้า PCB เครื่องรับโทรทัศน์ โดยมีตลาดส่งออกที่สำคัญ คือ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกลุ่มสหภาพยุโรป คู่แข่งในอาเซียนที่สำคัญ คือ ประเทศมาเลเซีย และประเทศสิงคโปร์ ส่วนตลาดนำเข้าหลักของไทย คือ สหรัฐอเมริกา จีน เยอรมัน ฮองกงและญี่ปุ่น โดยตลาดอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีนักลงทุนทั้งไทยและต่างประเทศให้ความสนใจและความต้องการลงทุนเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีการลงทุนสะสมอย่างต่อเนื่อง

แนวโน้มของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

จากแนวโน้มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์พบว่าสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าเกือบทุกผลิตภัณฑ์โดยรวมปรับตัวลดลงส่วนแนวโน้มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ปรับตัวลดลงเช่นกันจากการปรับตัวลดลงของอุตสาหกรรม HDD (Hard disk drive) และชิ้นส่วน IC (Integrated Circuits) โดยมีการคาดการณ์ว่าจะปรับตัวลดลงซึ่งจะเป็นการปรับลดลงที่น้อยกว่าในช่วงก่อนหน้านี้ เนื่องจากเริ่มมีคำสั่งซื้อเข้ามาและมีสัญญาณที่ดีในการจ้างงานที่อาจมีการปรับตัวเพิ่มขึ้น

สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (2555) ได้กล่าวว่า อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศจากการส่งออกผลิตภัณฑ์คิดเป็นมูลค่าสูงถึงร้อยละ 55 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศอันเกิดจากภาคอุตสาหกรรมทั้งหมดนอกจากนี้อุตสาหกรรมได้ก่อให้เกิดการจ้างงานประเภทฝีมือทั่วประเทศไม่น้อยกว่า 400,000 คน ทั่วประเทศ

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ประกอบชิ้นส่วนและอุตสาหกรรมสนับสนุน สำหรับสถานประกอบการ SMEs มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของสถานประกอบการไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศส่วนใหญ่จะผลิตชิ้นส่วนให้แก่บริษัทข้ามชาติและบริษัทร่วมทุน ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่ ช่องทางการตลาดของสถานประกอบการจะผลิตเพื่อตลาดในประเทศและต่างประเทศ หรือตลาดในประเทศเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์กำลังเผชิญกับปัญหาทางด้านการตลาดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสหภาพยุโรปซึ่งได้กำหนดมาตรการทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อการค้าได้แก่

WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment หรือระเบียบว่าด้วยเศษเหลือทิ้งของผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์)

RoHS (Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment หรือระเบียบว่าด้วยการจำกัดการใช้สารอันตรายในผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์)

IPP (Integrated Product Policy หรือนโยบายสินค้าครบวงจร)

EuP (Energy-using Products หรือระเบียบว่าด้วยข้อกำหนดในการออกแบบสินค้าที่ใช้พลังงานเพื่อการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม)

Green Product

การผลิตสินค้าจะต้องเอื้อต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น มาตรการต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นอุปสรรคต่อการค้า ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับปรุงด้านการผลิตเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าตามที่สหภาพยุโรปต้องการ

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ(2555) ได้กล่าวว่า ปัญหาที่สำคัญของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทย คือ ต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าประเทศคู่แข่ง อันเป็นผลมาจากการโครงสร้างภาษีที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และอุตสาหกรรมสนับสนุนในประเทศซึ่งไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร ทำให้อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยจำเป็นต้องพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบและชิ้นส่วนในปริมาณค่อนข้างมาก

ปัญหาที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง คือ การที่อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในขั้นปลายน้ำ ขณะที่อุตสาหกรรมต้นน้ำ และกลางน้ำส่วนใหญ่ยังเป็นโรงงานขนาดเล็ก จึงมักมีปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีการผลิตที่ไม่ทันสมัย และขาดการเชื่อมโยงการผลิตและการรับช่วงการผลิตอย่างเป็นระบบครบวงจร ทำให้การผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกหลายประเภทมีมูลค่าเพิ่มไม่มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอุตสาหกรรมสนับสนุน

กับอุตสาหกรรมหลักมีผลให้ต้นทุนการผลิตสูง ประกอบกับต้องพึ่งพาวัตถุดิบจากต่างประเทศในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านทักษะการบริหารจัดการทั้งในด้านตลาด ต้นทุน และเทคโนโลยี รวมทั้งปัญหาทักษะแรงงานและเงินทุน ที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาคริยา ธาระรูป (2552) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุน โลจิสติกส์ กรณีศึกษา : บริษัททาวอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนที่สูงที่สุดคือต้นทุนค่าขนส่ง (63%) ส่วน ต้นทุนการสื่อสารทางโลจิสติกส์ (19%) การจัดการวัตถุดิบ (7%) และการบริหารคลังสินค้า และการ จัดเก็บ (6%) มีต้นทุนเป็นสัดส่วนรองลงมาตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูลึกลงไปรายละเอียดพบว่าค่าใช้จ่ายที่สูงนี้มาจากค่าแรงและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่ง ซึ่งถ้าต้องการที่จะลดต้นทุนให้ได้ดีที่สุดต้อง มีการศึกษาในรายละเอียดให้มากกว่านี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุนไปในกิจกรรมที่สามารถทำได้ทันทีโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่าต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับรถยกของในคลังสินค้า (Forklift) มีต้นทุนที่สูงรองลงมาในต้นทุนค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรวบค่าตั้งซื้อและการจัดเส้นทางรถยกสินค้าจะทำให้ระยะทางในการหยิบลดลงเฉลี่ยวันละ 30 % ซึ่งระยะทางที่ลดลงย่อมส่งผลให้ต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่ลดลงไปด้วย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในกิจกรรมโลจิสติกส์ให้องค์กรต่อไป

ทฤษฎี วรโชติรุ่งเรือง (2552) ได้ศึกษาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท วาตะ เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเกี่ยวกับการวางแผนการจัดซื้อ จัดหา และการนำระบบERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในการประมวลผล ผลลัพธ์ที่ได้ ทำให้มูลค่าสินค้าคงคลังลดลงคิดเป็นร้อยละ 38.46 ในส่วนเวลาในการออกไป PO ลดลงร้อยละ 75.00 เวลาในการออกบิลขาย ลดลงร้อยละ 68.00 งานลำเลียงงานคลังส่งสินค้าลดลงร้อยละ 70.00 ส่วนผลของการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามพบว่า เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.53-4.40) นั่นคือเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ลดต้นทุนในการจัดซื้อสินค้าคุณภาพมีความรวดเร็วในการบริการ มีความยืดหยุ่นในการบริการ และลดความเสี่ยงในการใช้ผลิตภัณฑ์

เอกลักษณ์ กู้เกียรติวงศ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมัน พื้ผลการศึกษาพบว่า การไหลของข้อมูลในโซ่อุปทานภายในบริษัทในส่วนของการผลิตยังไม่มีคำตอบเนื่อง ขาดการประสานอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผล

กระทบโดยตรงกับทางด้านการวางแผนการผลิต การจัดส่ง รวมไปถึงเรื่องของการบริหารงานหรือ ควบคุมการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการพัฒนา โซ่อุปทานของบริษัทต้องมีการจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Mark) และการจัดส่ง (Delivery) เพื่อให้เกิด ความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน

กนิษฐา เล็กเรือสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการโลจิสติกส์ ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า (1) การจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีการจัดการ โดยปัจจัยลักษณะการประกอบการ ด้านทุนจดทะเบียน สิทธิประโยชน์ จำนวนปีที่ดำเนินงานและจำนวนพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการจัดการโลจิสติกส์ ในโรงงานฉีดพลาสติก (2) ปัจจัยลักษณะกระบวนการผลิต ได้แก่ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติก ยานยนต์ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกอิเล็กทรอนิกส์ และการผลิตชิ้นส่วนพลาสติกเครื่องใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก (3) ผู้บริหารควรจัดให้มีการ บริหารงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมทางการบริหารมากขึ้น

ทิพย์สุดา ทัพวงษ์ (2550) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของ ผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาของผู้ประกอบการในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้เทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ภายใต้ปัจจัยความต้องการในการลด ต้นทุนมากที่สุด อีกทั้ง บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว (Quick Response : OR) ในอันดับแรก ๆ โดยเทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานนั้น มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรผลการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ แก่ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยอีกทั้งสามารถเป็นแนวทางในการศึกษาด้าน การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ เป็นองค์ความรู้สำหรับผู้สนใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

วาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2550) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลังด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบ

ทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความแตกต่าง และด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีเงินทุนจดทะเบียน จำนวน พนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การจัดการ โลจิสติกส์ และความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันแตกต่างกัน โดยสรุปประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความ ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ดังนั้น ธุรกิจอุตสาหกรรม อาหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสะท้อนถึง ความได้เปรียบทางการแข่งขันอันจะก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งจะ ส่งผลสำเร็จต่อองค์กรในที่สุด

นววิธ โพธิจันทร์ (2546) ได้ศึกษาโลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา บริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าบริษัท ซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด สามารถนำเอาระบบการบริหารจัดการ โลจิสติกส์มาใช้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ โดยผลจากการนำโลจิสติกส์มาใช้ทำให้ปริมาณสินค้าคงคลังลดลงอย่างต่อเนื่อง และการผลิตแบบรวมการผลิต โดยการรวมสายการผลิตเข้าด้วยกันทำให้สามารถลดระยะเวลาใน การผลิตให้สั้นลงได้ทำให้สามารถจัดส่งสินค้าได้เร็วขึ้นลดต้นทุนขนส่งและลดการเสียหายของ สินค้าที่เกิดจากการขนส่งการใช้ระบบJIT HUB สามารถลดคลังสินค้าและวัตถุดิบลงได้รวมไปถึง สามารถทำให้สินค้าคงคลังในส่วน ที่บริษัทต้องดูแลรักษาลดลงซึ่งส่งผลทำให้กระแสเงินสด หมุนเวียนของบริษัทเพิ่มขึ้นสามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากทุกๆ ฝ่ายได้

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์แสดงให้เห็น ว่าโลจิสติกส์มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจหากนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการวางแผน การจัดหาแหล่งวัตถุดิบการผลิต และการจัดส่ง ซึ่งความได้เปรียบทางการ แข่งขันนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และคุณค่าต่อผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อ องค์กร ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้กำหนดให้การเป็น ผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการตอบสนองที่รวดเร็วเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัย ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและนำไปใช้ในการพัฒนา แบบสอบถาม

เบญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552) ได้ศึกษาปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ของบริษัท น้ อัดลม ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและด้านความสุขในงาน ในทัศนะของพนักงานในบริษัทผลิต

นี้ อัดลมพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมา(2) ระดับการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร ในทัศนะของพนักงานในบริษัทผลิตน้ำอัดลม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาทักษะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านการพัฒนาการเรียนรู้ และการพัฒนาทัศนคติ อยู่ในระดับมากรองลงมา(3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานบริษัทผลิตน้ำอัดลม พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน (4) ปัจจัยองค์กรทั้งด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความสุขในงานมีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทผลิตน้ำอัดลม

นิสารัตน์ เจนพนัส (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาองค์กรสวนยาง ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานองค์กรสวนยาง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานองค์กรสวนยางที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง ในขณะที่สถานภาพการสมรสที่ต่างกันไม่มีผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า องค์กรสวนยาง ควรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 7 ประการ และควรวางแผนพัฒนาปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างรองรับการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคตต่อไป

อริญญา อ่อนรักษ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า (1) เมื่อทดสอบข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในด้านการฝึกอบรมสัมมนา/ดูงานแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 (2) บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน (3) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร 7 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ (4) ข้อเสนอแนะ คือ บุคลากรมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองและแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการ โดยวิธีการประชุม/อบรม/สัมมนา การพัฒนาบรรยากาศการเรียนรู้ต้องการการจัดการความรู้ ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์/สารสนเทศ ต้องการคอมพิวเตอร์ ในการพัฒนางาน

สวณ เลิศโชคชัย (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลางส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง รายได้ และบรรยากาศองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่ามิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กร ซึ่งได้แก่ด้านโครงสร้างการทำงาน การรวบอำนาจ ความยืดหยุ่น ความเป็นอิสระ การสนับสนุนให้มีการอบรมและพัฒนา การรับรู้ในผลงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทางลบ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การส่งเสริมด้านการศึกษา การส่งเสริมด้านการฝึกอบรม เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถให้พนักงาน ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในอนาคต ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม และด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและนำไปใช้ในการพัฒนาแบบสอบถาม

เสาวนิตย์ สักคิ์ระ (2551) ได้ศึกษาการนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management--EVM) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) นั้น สร้างจุดแข็งให้กับองค์กรหลายด้าน เนื่องจากระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วรรณพร ปิติพัฒนะ โหมจิต (2546) ได้ศึกษาการให้ความสำคัญต่อมุมมองตามแนวคิดระบบการวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพและความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในอุตสาหกรรมนมพร้อมดื่มของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาการให้ความสำคัญในมุมมองของการดำเนินงานแต่ละด้าน ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน นวัตกรรมและการเรียนรู้ สังคม สิ่งแวดล้อม 2. เพื่อศึกษาตัววัดผลการ

ดำเนินงานที่สำคัญ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญต่อมุมมองและผลการดำเนินงาน งานวิจัยนี้เสนอแนวคิดว่าการให้ความสำคัญต่อมุมมองในการดำเนินงานด้านต่างๆจะมีผลต่อผลการดำเนินงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัยพัฒนามาจากงานวิจัย ทฤษฎีเรื่องระบบการวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ ข้อมูลในการวิจัยได้มาจากแบบสอบถามผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนมพร้อมดื่มที่มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 54.02 ที่ได้ส่งไปยังผู้บริหารสูงสุด การวิเคราะห์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ และความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural Relationship LISREL) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการให้ความสำคัญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. ยอดขายกำไร และส่วนแบ่งตลาด 2. ลูกค้า กระบวนการภายใน และประสิทธิภาพทางการเงิน 3. นวัตกรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม และพบว่ากลุ่มยอดขายกำไร ส่วนแบ่งตลาดถูกให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอื่น ผลการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มที่เป็นตัวเงิน 2. กลุ่มที่ไม่เป็นตัวเงิน องค์การมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินดีกว่าที่เป็นตัวเงิน ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญต่อยอดขายกำไร และส่วนแบ่งตลาด กับผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน สำหรับการให้ความสำคัญต่อ นวัตกรรม สังคม สิ่งแวดล้อม นั้นก็มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินเท่านั้น งานวิจัยนี้อธิบายผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินได้ต่ำเพียงร้อยละ 9 ซึ่งอาจแสดงว่ามีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน ซึ่งอยู่นอกกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

นวรรตน์ เกียรณัย (2545) ได้ศึกษาการวัดผลการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทฤษฎี Balance Scorecard ผลการศึกษพบว่า การดำเนินงานของทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และดี โดยบริษัทได้รับผลกำไรจากการดำเนินงานมากพอสมควร ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการเรียนรู้และพัฒนาไม่มากนัก แต่สามารถดำเนินงานในกระบวนการภายในต่างๆ ได้ดี และเมื่อเชื่อมโยงผลการประเมินที่ได้กับข้อกำหนดต่างๆ ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถสรุปได้ว่า บริษัทสามารถดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ได้วางไว้อย่างดีพอสมควร แต่จำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในข้อกำหนดบางข้อ เช่น การรับคำร้องเรียนของลูกค้า การฝึกอบรม และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยตรง บริษัทจึงต้องพิจารณาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ให้ครบถ้วนและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เนื่องจากการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดำเนินงานในส่วนงานใดๆ จึงกระทบต่อการดำเนินงานในส่วนอื่นๆ เสมอ ดังนั้นการที่บริษัทสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่ยังมีอยู่ และความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงาน โดยยึดตามแนวทฤษฎี Balance Scorecard จะช่วยทำให้สามารถแสดงถึงการดำเนินงาน

ตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพISO 9000 ได้ง่ายขึ้น ซึ่งทำให้สามารถหาแนวทางการแก้ไข และนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นต่อไปในอนาคตได้

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญต่อมุมมองในการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร จะมีผลต่อผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสร้างจุดแข็งให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้พบจุดอ่อนที่ต้องหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จกับองค์กรในอนาคต ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้กำหนดให้มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจวัดได้จากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรตามและนำไปใช้ในการพัฒนาแบบสอบถาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดพื้นที่ศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่ของบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 210 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 710) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มพนักงานที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้บริหาร	20	15
แผนกจัดซื้อ	8	7
แผนกการเงิน	11	8
แผนกบัญชี	12	9
แผนกพัสดุและคลังสินค้า	8	6

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	9
แผนกวิศวกรรมและการผลิต	91	54
แผนกพัฒนาเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์	8	5
แผนกประกันคุณภาพ	27	18
แผนกยานพาหนะ	10	5
รวม	210	136

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจากแบบสอบถามจำนวน 136 ราย ให้กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามเอง และนำกลับผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ วารสาร เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และเว็บไซต์ขององค์กร เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา การทำแบบสอบถาม และนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ โดยมีพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์เป็นผู้ตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยพัฒนามาจากเครื่องมือของวาสนา จรูญศรี โชติกำจร (2550), เครื่องมือของอรุณญา อ่อนรักษ์ (2551) และเครื่องมือของเบญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนการสร้างความสะดวกต่าง, การตอบสนองที่รวดเร็ว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล โดยพัฒนามาจากเครื่องมือของนวรรตน์ เจียรนัย (2545) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน, มุมมองด้านลูกค้า, มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถาม ตามลำดับดังนี้

5.1 ศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์, ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และศึกษาเกี่ยวกับทางด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม

5.2 จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงความมุ่งหมาย และสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ของวาสนา จรูญศรี โชติกำจร (2550), ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ของอรุณญา อ่อนรักษ์ (2551), ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของเบญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552) และดัชนีวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานของบริษัท ของนวรรตน์ เจียรนัย (2545) แล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข

5.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานโรงงาน บริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน

5.4 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.947

5.5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามพนักงานกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 36 คน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาในแบบสอบถาม และใช้ข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติต่างๆ ที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และวิเคราะห์ข้อมูลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

(บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 102-103)

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.510-5.000 หมายถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.510-4.500 หมายถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.510-3.500 หมายถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.510-2.500 หมายถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.000-1.500 หมายถึง มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

(บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 103)

7.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(ประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 472) ดังนี้

1. ค่า r อยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 หากค่า r มีค่ามากกว่า 0 จะมีความสัมพันธ์ทางบวก หากค่า r มีค่าน้อยกว่า 0 จะมีความสัมพันธ์ทางลบ

2. $|r| \geq 0.8$ หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์กันสูง

3. $0.5 < |r| < 0.8$ หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง

4. $|r| \leq 0.5$ หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์กันต่ำ

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 136 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 136 คน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	74	54.412
หญิง	62	45.588
รวม	136	100.000
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	28	20.588
25 – 30 ปี	50	36.765
31 – 35 ปี	30	22.059
36 – 40 ปี	19	13.971
41 ปีขึ้นไป	9	6.618
รวม	136	100.000
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	35.294
ปริญญาตรี	68	50.000
สูงกว่าปริญญาตรี	20	14.706
รวม	136	100.000

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 – 5 ปี	61	44.853
6 – 10 ปี	33	24.265
11 – 15 ปี	27	19.853
16 – 20 ปี	14	10.294
20 ปีขึ้นไป	1	0.735
รวม	136	100.000
ตำแหน่งงาน		
พนักงานทั่วไป	92	67.647
หัวหน้างาน	29	21.324
ผู้อำนวยการฝ่าย	11	8.088
ผู้บริหารระดับบริหารจัดการองค์กร	4	2.941
รวม	136	100.000
รายได้ต่อเดือน (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	13.235
10,000 – 20,000 บาท	79	58.088
20,001 – 30,000 บาท	22	16.176
30,001 – 40,000 บาท	13	9.559
40,001 – 50,000 บาท	4	2.941
มากกว่า 50,000 บาท	0	0.000
รวม	136	100.000

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 136 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54.412 ผู้หญิง มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 45.588 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-30 ปี มีมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.765 น้อยที่สุด คืออายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.618 ในส่วนระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี

มีมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 50.000 น้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.706 ในส่วนประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.853 และน้อยที่สุด คือ มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.735 ในส่วนตำแหน่งงาน พบว่า มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 67.647 น้อยที่สุด คือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับบริหารจัดการองค์กร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.941 ในส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 58.088 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.941

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
1. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	3.634	0.510	มาก
2. การสร้างความแตกต่าง	3.543	0.505	มาก
3. การตอบสนองที่รวดเร็ว	3.663	0.479	มาก
4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.695	0.450	มาก
รวม	3.664	0.398	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.664 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.695 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.450) รองลงมา คือ

ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.663 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.479) ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.634 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.510) และด้านการสร้างความแตกต่าง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.543 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.505)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน

ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำเพื่อรักษาตลาดของตนเองไว้	13 (9.559)	75 (55.147)	43 (31.618)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.706	0.690	มาก
2. บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตเพื่อให้ได้ต้นทุนต่ำ และสามารถปรับตัวได้ดีเมื่อวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตมีราคาเปลี่ยนแปลงไป	11 (8.088)	68 (50.000)	50 (36.765)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.610	0.712	มาก
3. บริษัทมีการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนต่ำ	9 (6.618)	58 (42.647)	56 (41.176)	12 (8.824)	1 (0.735)	3.456	0.778	ปานกลาง
4. บริษัทให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังการผลิตที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วย	12 (8.824)	66 (48.529)	52 (38.235)	6 (4.412)	0 (0.000)	3.618	0.710	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านการเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. บริษัทให้ความสำคัญ ต่อคุณภาพในการ ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มี มาตรฐานและสามารถใช้วัสดุและเครื่องจักร ในการผลิตร่วมกันได้ เพื่อให้มีต้นทุนที่ต่ำลง	16 (11.765)	78 (57.353)	38 (27.941)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.779	0.685	มาก
รวม						3.634	0.510	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.634 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.510) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทให้ความสำคัญต่อคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและสามารถใช้วัสดุและเครื่องจักรในการผลิตร่วมกันได้ เพื่อให้มีต้นทุนที่ต่ำลงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.779 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.685) รองลงมา คือ บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำ เพื่อรักษาตลาดของตนเองไว้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.706 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.690) บริษัทให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังการผลิตที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.618 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.710) บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตเพื่อให้ได้ต้นทุนต่ำ และสามารถปรับตัวได้ดีเมื่อวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตมีราคาเปลี่ยนแปลงไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.610 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.712) และบริษัทมีการวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.456 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.778)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการสร้างความแตกต่าง

ด้านการสร้าง ความแตกต่าง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทมีความสามารถ ในการทำวิจัยและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เสมอ	13 (9.559)	47 (34.559)	65 (47.794)	11 (8.088)	0 (0.000)	3.456	0.778	ปานกลาง
2. บริษัทซื้อวัสดุหรือ วัตถุดิบที่มีคุณภาพดี เพื่อภาพลักษณ์ของ ผลิตภัณฑ์	10 (7.353)	68 (50.000)	48 (35.294)	9 (6.618)	1 (0.735)	3.566	0.757	มาก
3. บริษัทมีการ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ อย่างระมัดระวังในแต่ละ ขั้นตอนการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าที่มี คุณภาพ	10 (7.353)	87 (63.971)	37 (27.206)	1 (0.735)	1 (0.735)	3.765	0.623	มาก
4. บริษัทมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการ ส่งเสริมการตลาดที่ดีเพื่อ สร้างภาพลักษณ์ให้กับ ตราสินค้า	9 (6.618)	53 (38.971)	61 (44.853)	13 (9.559)	0 (0.000)	3.426	0.757	ปานกลาง
5. บริษัทสามารถ นำเสนอสินค้าที่มี รูปลักษณ์ที่โดดเด่นเมื่อ เทียบกับกิจการอื่นใน อุตสาหกรรมเดียวกัน	5 (3.676)	69 (50.735)	51 (37.500)	11 (8.088)	0 (0.000)	3.500	0.699	ปานกลาง
รวม						3.543	0.505	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของ
กระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการสร้างความแตกต่าง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.543
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.505) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
บริษัทมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างระมัดระวังในแต่ละขั้นตอนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าที่มี

คุณภาพ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.765 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.623) รองลงมา คือ บริษัทซื้อวัสดุหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี เพื่อภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.566 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.757) บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าที่มีรูปลักษณ์ที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับกิจการอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.500 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.699) บริษัทมีความสามารถในการทำวิจัยและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เสมออยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.456 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.778) และบริษัทมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ ให้กับตราสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.426 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.757)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว

ด้านการตอบสนอง ที่รวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในการติดต่อกับผู้บริโภคและผู้ขาย และได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น	15 (11.029)	56 (41.176)	62 (45.588)	2 (1.471)	1 (0.735)	3.603	0.733	มาก
2. บริษัทให้ความสำคัญกับแหล่งขายที่เหมาะสมและเชื่อถือได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการจัดส่งวัตถุดิบได้ตรงตามจำนวนและทันตามเวลาที่ต้องการ	13 (9.559)	78 (57.353)	36 (26.471)	7 (5.147)	2 (1.471)	3.684	0.777	มาก
3. บริษัทมีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้	12 (8.824)	50 (36.765)	67 (49.265)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.493	0.730	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการตอบสนอง ที่รวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. บริษัทมุ่งเน้นการผลิต สินค้าเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และสร้าง ความพึงพอใจให้กับ ลูกค้า	17 (12.500)	87 (63.971)	30 (22.059)	1 (0.735)	1 (0.735)	3.868	0.653	มาก
5. บริษัทมีการขนส่งที่มี ความรวดเร็วสามารถส่ง สินค้าไปสู่ตลาดหรือ ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อ ความต้องการ	14 (10.294)	65 (47.794)	55 (40.441)	2 (1.471)	0 (0.000)	3.669	0.678	มาก
รวม						3.663	0.479	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.663 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.479) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทมุ่งเน้นการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.868 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.653) รองลงมา คือ บริษัทให้ความสำคัญกับแหล่งขายที่เหมาะสม และเชื่อถือได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการจัดส่งวัตถุดิบได้ตรงตามจำนวนและทันตามเวลาที่ต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.684 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.777) บริษัทมีการขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถส่งสินค้าไปสู่ตลาดหรือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.669 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.678) บริษัทให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในการติดต่อกับผู้บริโภคและผู้ขาย และได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการลดขั้นตอน ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.603 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.733) และบริษัทมีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.493 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.730)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา	3.685	0.510	มาก
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม	3.693	0.533	มาก
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.712	0.509	มาก
รวม	3.695	0.450	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.695 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.450) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.712 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.509) รองลงมา คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.693 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.533) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.685 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.510)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทของท่าน ส่งเสริมให้บุคลากรมี ความก้าวหน้า โดยมี สิทธิลาศึกษาต่อได้ทุก คน	18 (13.235)	59 (43.382)	48 (35.294)	8 (5.882)	3 (2.206)	3.596	0.872	มาก
2. ท่านจะพยายามศึกษา ต่อ เพื่อจะได้พัฒนา ความรู้ได้มากยิ่งขึ้น และ สามารถนำมาพัฒนางาน ได้	21 (15.441)	79 (58.088)	32 (23.529)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.860	0.701	มาก
3. การลาศึกษาต่อ ท่าน สามารถลาศึกษาต่อใน สาขาใดก็ได้	10 (7.353)	62 (45.588)	46 (33.824)	12 (8.824)	6 (4.412)	3.426	0.916	ปานกลาง
4. เมื่อท่านลาศึกษาต่อ จบกลับมา ต้องขอใช้ ให้กับบริษัท	20 (14.706)	66 (48.529)	39 (28.676)	10 (7.353)	1 (0.735)	3.691	0.839	มาก
5. ท่านจะพยายามศึกษา ต่อ เพราะสามารถนำวุฒิ ที่ ได้รับ มา ปรับ เงินเดือน/เลื่อนตำแหน่ง	18 (13.235)	62 (45.588)	45 (33.088)	8 (5.882)	3 (2.206)	3.618	0.870	มาก
6. ท่านเลือกที่จะลา ศึกษาต่อในสาขาที่ เกี่ยวข้องกับงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่	27 (19.853)	71 (52.206)	33 (24.265)	4 (2.941)	1 (0.735)	3.875	0.784	มาก
7. เมื่อท่านเรียนจบ กลับมา ท่านนำเรื่องที่ได้ ศึกษาเรียนรู้มาปรับปรุง งานที่ปฏิบัติ	16 (11.765)	73 (53.676)	42 (30.882)	4 (2.941)	1 (0.735)	3.728	0.735	มาก
รวม						3.685	0.510	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.685 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.510) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด คือ ท่านเลือกที่จะลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.875 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.784) รองลงมา คือ ท่านจะพยายามศึกษา ต่อ เพื่อจะได้พัฒนาความรู้ได้มากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาพัฒนางานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.860 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.701) เมื่อท่านเรียนจบกลับมา ท่านนำเรื่องที่ได้ ศึกษาเรียนรู้มาปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.728 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ 0.735) เมื่อท่านลาศึกษาต่อ จบกลับมา ต้องขอใช้ให้กับบริษัท อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.691 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839) ท่านจะพยายามศึกษาต่อ เพราะ สามารถนำวุฒิที่ได้รับมา ปรับเงินเดือนเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.618 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.870) บริษัทของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้า โดยมีสิทธิลา ศึกษาต่อได้ทุกคน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.596 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.872) และการลาศึกษาต่อ ท่านสามารถลาศึกษาต่อในสาขาใดก็ได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.426 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.916)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการ ฝึกอบรม

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทของท่านจัด อบรมโดยเน้นผู้เข้ารับ การอบรม/วิทยากรเป็น ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้	12 (8.824)	69 (50.735)	48 (35.294)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.632	0.718	มาก
2. การฝึกอบรมจาก หน่วยงานช่วยให้ท่านมี ความรู้และประสบการณ์ เพิ่มขึ้น	14 (10.294)	72 (52.941)	45 (33.088)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.699	0.703	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3. ท่านนำความรู้จาก การฝึกอบรมหลักสูตร ต่างๆ มาปรับใช้ในการ ทำงานให้เป็นระบบ และรวดเร็วยิ่งขึ้น	14 (10.294)	81 (59.559)	37 (27.206)	3 (2.206)	1 (0.735)	3.765	0.691	มาก
4. การฝึกอบรมเป็น วิธีการที่บริษัทของท่าน ดำเนินการเป็นประจำ เพื่อพัฒนาบุคลากร	22 (16.176)	67 (49.265)	40 (29.412)	5 (3.676)	2 (1.471)	3.750	0.823	มาก
5. เมื่อมีความรู้หรือ เทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบสารสนเทศ บริษัทมีการจัดอบรม ให้บุคลากรหรือส่งเข้า อบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ	11 (8.088)	77 (56.618)	42 (30.882)	3 (2.206)	3 (2.206)	3.662	0.752	มาก
6. ท่านได้รับการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ความรู้ที่ ก่ อ น ปฏิบัติงาน และเมื่อเข้า ปฏิบัติงานเป็นระยะๆ	12 (8.824)	60 (44.118)	50 (36.765)	11 (8.088)	3 (2.206)	3.493	0.852	ปานกลาง
7. การคัดเลือกผู้เข้าช้ การฝึกอบรมบริษัทจะ เลือกจากผู้ปฏิบัติงาน ในด้านนั้นๆ	19 (13.971)	71 (52.206)	41 (30.147)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.765	0.733	มาก
8. บริษัทของท่านมี มาตรการหรือกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ และ การพัฒนาของบุคลากร	21 (15.441)	61 (44.853)	50 (36.765)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.728	0.755	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
9. บริษัทของท่านมี แผนการพัฒนาศักยภาพ ที่ชัดเจน เพื่อให้มี สมรรถนะที่พร้อมต่อ การปฏิบัติการกิจ	14 (10.294)	67 (49.265)	46 (33.824)	8 (5.882)	1 (0.735)	3.625	0.779	มาก
10. ผู้บริหารให้การ สนับสนุนในการจัด อบรม	23 (16.912)	71 (52.206)	38 (27.941)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.831	0.736	มาก
11. การฝึกอบรมที่ บริษัทจัดขึ้นมีวิธีการจัด อบรมที่ทันสมัย และ เหมาะสม	15 (11.029)	69 (50.735)	45 (33.088)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.676	0.739	มาก
รวม						3.693	0.533	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.693 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.533) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดอบรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.831 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.736) รองลงมา คือ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมบริษัทจะ เลือกจากผู้ปฏิบัติงานในด้านนั้นๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.765 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.733) ท่านนำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบ และรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.765 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.691) การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่บริษัทของท่านดำเนินการเป็นประจำเพื่อพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.750 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.823) บริษัทของท่านมีมาตรการหรือ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาของบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.728 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.755) การฝึกอบรมจากหน่วยงานช่วยให้ท่านมีความรู้และ ประสบการณ์เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.699 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.703)

การฝึกอบรมที่บริษัทจัดขึ้นมีวิธีการจัดอบรมที่ทันสมัย และเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.676 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.739) เมื่อมีความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบสารสนเทศ บริษัทมีการจัดอบรมให้บุคลากรหรือส่งเข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.662 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.752) บริษัทของท่านจัดอบรมโดยเน้นผู้เข้ารับการอบรมวิทยากรเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.632 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.718) บริษัทของท่านมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เพื่อให้มีสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติการกิจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.625 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.779) และท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทั้งก่อนปฏิบัติงาน และเมื่อเข้าปฏิบัติงานเป็นระยะๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.493 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.852)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทสนับสนุนให้ บุคลากรรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์สำคัญต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก	15 (11.029)	78 (57.353)	41 (30.147)	2 (1.471)	0 (0.000)	3.779	0.652	มาก
2. บริษัทมีการจัด ทรัพยากรในการค้นคว้า ข้อมูลที่ทันสมัย เช่น วารสาร หนังสือ Web Site ฯลฯ เป็นต้น	20 (14.706)	56 (41.176)	49 (36.029)	9 (6.618)	2 (1.471)	3.610	0.871	มาก
3. ท่านได้แลกเปลี่ยน ข้อมูล / ความรู้ / ประสบการณ์ในการ ทำงานกับทีมงานหรือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน อื่น	12 (8.824)	77 (56.618)	38 (27.941)	7 (5.147)	2 (1.471)	3.662	0.772	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. การปฏิบัติงานเมื่อมี ปัญหาที่จะมีการพูดคุย กันเพื่อหาข้อยุติปัญหา	13 (9.559)	76 (55.882)	44 (32.353)	2 (1.471)	1 (0.735)	3.721	0.685	มาก
5. ผู้บังคับบัญชา สนับสนุนการพัฒนาขีด ความสามารถของท่าน	17 (12.500)	73 (53.676)	40 (29.412)	5 (3.676)	1 (0.735)	3.735	0.753	มาก
6. ท่านมักใช้ ประสบการณ์ในอดีตที่ เคยประสบความสำเร็จ มาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	16 (11.765)	79 (58.088)	35 (25.735)	5 (3.676)	1 (0.735)	3.765	0.733	มาก
รวม						3.712	0.509	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.712 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.509) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทสนับสนุนให้บุคลากรรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์สำคัญต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.779 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.652) รองลงมา คือ ท่านมักใช้ประสบการณ์ในอดีตที่เคยประสบความสำเร็จ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.765 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.733) ผู้บังคับบัญชานับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของท่านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.735 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.753) การปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาก็จะมีการพูดคุยกันเพื่อหาข้อยุติปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.721 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.685) ท่านได้แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้/ประสบการณ์ในการทำงานกับทีมงานหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.662 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.772) และบริษัทมีการจัดทรัพยากรในการค้นคว้าข้อมูลที่ทันสมัย เช่น วารสาร หนังสือ Web Site ฯลฯ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.610 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.871)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านของมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. มุมมองด้านการเงิน	3.560	0.562	มาก
2. มุมมองด้านลูกค้า	3.608	0.496	มาก
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	3.526	0.432	มาก
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร	3.620	0.585	มาก
รวม	3.561	0.416	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.561 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.416) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.620 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.585) รองลงมา คือ ด้านมุมมองด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.608 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.496) ด้านมุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.560 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.562) และด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.526 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.432)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเงิน

ด้านมุมมองด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าและบริการใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	8 (5.882)	69 (50.735)	54 (39.706)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.588	0.661	มาก
2. บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	10 (7.353)	54 (39.706)	65 (47.794)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.493	0.710	ปานกลาง
3. บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายเก่าโดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	7 (5.147)	68 (50.000)	51 (37.500)	10 (7.353)	0 (0.000)	3.529	0.709	มาก
4. บริษัทมีผลกำไรเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	14 (10.294)	68 (50.000)	50 (36.765)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.676	0.698	มาก
5. บริษัทมีการลดลงของต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	12 (8.824)	56 (41.176)	59 (43.382)	8 (5.882)	1 (0.735)	3.515	0.770	มาก
รวม						3.560	0.562	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.560 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.562) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทมีผลกำไรเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.676 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.698) รองลงมา คือ บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าและบริการใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

มา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.588 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.661) บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายเก่าโดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.529 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.709) บริษัทมีการลดลงของต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.515 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.770) และบริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.493 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.710)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านลูกค้า

ด้านมุมมอง ด้านลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ลูกค้าแสดงความพอใจ ในสินค้าและบริการ	12 (8.824)	68 (50.000)	52 (38.235)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.647	0.683	มาก
2. ลูกค้าแสดงความพอใจ ในระยะเวลาการส่งมอบ สินค้าและบริการ	9 (6.618)	63 (46.324)	57 (41.912)	7 (5.147)	0 (0.000)	3.544	0.698	มาก
3. บริษัทมีจำนวนลูกค้า รายใหม่เพิ่มขึ้น โดย เปรียบเทียบกับจำนวน ลูกค้าที่มีอยู่เดิม	11 (8.088)	63 (46.324)	54 (39.706)	8 (5.882)	0 (0.000)	3.566	0.727	มาก
4. บริษัทมีส่วนแบ่ง การตลาดเพิ่มขึ้น โดย เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	6 (4.412)	71 (52.206)	54 (39.706)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.574	0.640	มาก
5. บริษัทสามารถรักษาคู่ ค้ารายเดิมไว้ได้ โดย เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	10 (7.353)	87 (63.971)	35 (25.735)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.757	0.627	มาก
6. บริษัทมีกำไรต่อลูกค้า เฉลี่ยแต่ละรายเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ ผ่านมา	9 (6.618)	59 (43.382)	67 (49.265)	1 (0.735)	0 (0.000)	3.559	0.630	มาก
รวม						3.608	0.496	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.608 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.496) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.757 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.627) รองลงมา คือ ลูกค้าแสดงความพอใจในสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.647 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.683) บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.574 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.640) บริษัทมีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้าที่มีอยู่เดิม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.566 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.727) บริษัทมีกำไรต่อลูกค้าเฉลี่ยแต่ละรายเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.559 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.630) และลูกค้าแสดงความพอใจในระยะเวลาการส่งมอบสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.544 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.698)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน

ด้านมุมมอง ด้านกระบวนการ ภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการวางแผน ล่วงหน้าทุกขั้นตอน	15 (11.029)	65 (47.794)	50 (36.765)	5 (3.676)	1 (0.735)	3.647	0.756	มาก
2. แผนงานที่วางไว้มี ความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยไม่เกิดปัญหา	6 (4.412)	75 (55.147)	47 (34.559)	7 (5.147)	1 (0.735)	3.574	0.695	มาก
3. สามารถจัดหา วัตถุดิบได้ทันกับ ความต้องการในการผลิต	7 (5.147)	66 (48.529)	53 (38.971)	8 (5.882)	2 (1.471)	3.500	0.750	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านมุมมอง ด้านกระบวนการ ภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีชนิดและปริมาณตรงกับความต้องการในการผลิต	7 (5.147)	69 (50.735)	53 (38.971)	5 (3.676)	2 (1.471)	3.544	0.719	มาก
5. สามารถจัดเก็บวัตถุดิบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพเมื่อนำมาผลิต	7 (5.147)	70 (51.471)	55 (40.441)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.588	0.638	มาก
6. ระบบการจัดการและควบคุมวัตถุดิบในสต็อกมีความถูกต้อง	5 (3.676)	74 (54.412)	52 (38.235)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.581	0.627	มาก
7.สามารถผลิตสินค้าได้ตรงกับระยะเวลาที่ต้องการ	6 (4.412)	50 (36.765)	76 (55.882)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.426	0.628	ปานกลาง
8. สามารถควบคุมปริมาณของเสียจากกระบวนการผลิตได้	5 (3.676)	59 (43.382)	62 (45.588)	9 (6.618)	1 (0.735)	3.426	0.706	ปานกลาง
9. มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในลักษณะที่ถูกต้อง	5 (3.676)	70 (51.471)	54 (39.706)	6 (4.412)	1 (0.735)	3.529	0.677	มาก
10. มีความถูกต้องในการควบคุมสต็อกผลิตภัณฑ์	1 (0.735)	72 (52.941)	58 (42.647)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.507	0.584	ปานกลาง
11. มีการส่งมอบตรงตามคำสั่งซื้อในเรื่องคุณภาพและปริมาณของสินค้า	9 (6.618)	65 (47.794)	57 (41.912)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.574	0.674	มาก
12. สามารถดำเนินการส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนด	3 (2.206)	71 (52.206)	60 (44.118)	2 (1.471)	0 (0.000)	3.551	0.569	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านมุมมอง ด้านกระบวนการ ภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
13. บริษัทสามารถ ควบคุมคุณภาพ กระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ และแก้ไข ปัญหาคุณภาพที่เกิดขึ้น ได้	7 (5.147)	67 (49.265)	58 (42.647)	4 (2.941)	0 (0.000)	3.566	0.641	มาก
14. บริษัทมีต้นทุนทาง การตลาดน้อยกว่าต้นทุน ผลิตภัณฑ์ทั้งหมด	8 (5.882)	48 (35.294)	77 (56.618)	3 (2.206)	0 (0.000)	3.449	0.642	ปานกลาง
15. บริษัทสามารถ ติดต่อสื่อสาร และรับรู้ ความต้องการและปัญหา ของลูกค้าได้	8 (5.882)	77 (56.618)	46 (33.824)	5 (3.676)	0 (0.000)	3.647	0.650	มาก
16. บริษัทประสบ ความสำเร็จในการนำ ผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ ตลาด	6 (4.412)	62 (45.588)	57 (41.912)	10 (7.353)	1 (0.735)	3.456	0.729	ปานกลาง
17. บริษัทมีความสามารถ ในการวิจัยและพัฒนา ผลิตภัณฑ์	8 (5.882)	60 (44.118)	58 (42.647)	10 (7.353)	0 (0.000)	3.485	0.720	ปานกลาง
18. บริษัทมีการจัดสรร งบประมาณด้านการวิจัย และพัฒนาได้อย่าง เหมาะสม	9 (6.618)	50 (36.765)	65 (47.794)	12 (8.824)	0 (0.000)	3.412	0.745	ปานกลาง
รวม						3.526	0.432	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจาก
การวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง
ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.526 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.432) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือมีการวางแผนล่วงหน้าทุกชั้น ตอน

อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.647 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.756) รองลงมา คือ บริษัทสามารถติดต่อสื่อสาร และรับรู้ความต้องการและปัญหาของลูกค้าได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.647 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.650) สามารถจัดเก็บวัตถุดิบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพเมื่อนำมาผลิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.588 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.638) ระบบการจัดการและควบคุมวัตถุดิบในสต็อกมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.581 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.627) แผนงานที่วางไว้มีความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยไม่เกิดปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.574 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.695) มีการส่งมอบตรงตามคำสั่งซื้อในเรื่องคุณภาพและปริมาณของสินค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.574 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.674) บริษัทสามารถควบคุมคุณภาพกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ และแก้ไขปัญหาคุณภาพที่เกิดขึ้นได้อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.566 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.641) สามารถดำเนินการส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.551 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.569) สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีชนิดและปริมาณตรงกับความต้องการในการผลิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.544 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.719) มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในลักษณะที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.529 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.677) มีความถูกต้องในการควบคุมสต็อกผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.507 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.584) สามารถจัดหาวัตถุดิบได้ทันกับความต้องการในการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.500 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.750) บริษัทมีความสามารถในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.485 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.720) บริษัทประสบความสำเร็จในการนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.456 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.729) บริษัทมีต้นทุนทางการตลาดน้อยกว่าต้นทุนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.449 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.642) สามารถควบคุมปริมาณของเสียจากกระบวนการผลิตได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.426 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.706) สามารถผลิตสินค้าได้ตรงกับระยะเวลาที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.426 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.628) และบริษัทมีการจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัยและพัฒนาได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.412 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.745)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{Y}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

ด้านมุมมอง ด้านการเรียนรู้ และการเติบโต ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. บริษัทมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม	11 (8.088)	74 (54.412)	42 (30.882)	9 (6.618)	0 (0.000)	3.640	0.727	มาก
2. อัตราการเข้า-ออกของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม	9 (6.618)	55 (40.441)	61 (44.853)	9 (6.618)	2 (1.471)	3.441	0.777	ปานกลาง
3. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อวัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระบบการทำงาน และระบบการให้ผลตอบแทน	16 (11.765)	66 (48.529)	42 (30.882)	9 (6.618)	3 (2.206)	3.610	0.862	มาก
4. ระบบข้อมูลภายในบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้ข้อมูลได้ครอบคลุมและทันเวลา	15 (11.029)	63 (46.324)	46 (33.824)	10 (7.353)	2 (1.471)	3.581	0.839	มาก
5. ข้อมูลภายในบริษัทมีความถูกต้องและทันสมัย	8 (5.882)	61 (44.853)	57 (41.912)	10 (7.353)	0 (0.000)	3.493	0.720	ปานกลาง
6. บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	29 (21.324)	72 (52.941)	35 (25.735)	0 (0.000)	0 (0.000)	3.956	0.687	มาก
รวม						3.620	0.585	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมอง

ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.620 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.956 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.687) รองลงมา คือ บริษัทมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.640 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.727) พนักงานมีทัศนคติที่ดี ต่อวัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระบบการทำงาน และระบบการให้ผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.610 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.862) ระบบข้อมูลภายในบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้ข้อมูลได้ครอบคลุมและทันเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.581 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839) ข้อมูลภายในบริษัทมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.493 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.720) และอัตราการเข้าออก ของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.441 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.777)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความถนัดของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจาก
การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความถนัดของกระบวนการโลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันปรากฏผลดังรายละเอียดตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความถนัดของกระบวนการโลจิสติกส์และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

ตัวแปร	การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้าง ความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	มูลค่าเพิ่ม ทางเศรษฐกิจ	ค่าความสัมพันธ์
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.484**	0.524**	0.376**	0.422**	ต่ำ
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	0.000	
การสร้างความแตกต่าง	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	1.000	0.725**	0.575**	0.693**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	0.000	
การตอบสนองที่รวดเร็ว	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.524**	1.000	0.610**	0.704**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	.	0.000	0.000	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปร	การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้างความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	มูลค่าเพิ่ม ทางเศรษฐกิจฯ	ค่าความสัมพัทธ์
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	0.575**	0.610**	1.000	0.707**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	.	0.000	
มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจฯ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	0.693**	0.704**	0.707**	1.000	-
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	.	
รวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	0.783**				ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000				

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

จากการตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากหมวดวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.783 เมื่อพิจารณาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ที่สูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.707 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.704 ด้านการสร้างความแตกต่างมี

ความสัมพันธทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.693 และค่าการเป็นผู้นำด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.422

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความถี่ของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเงิน

ตัวแปร	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การสร้างความแตกต่าง	การตอบสนองที่รวดเร็ว	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมองด้านการเงิน	ค่าความสัมพันธ์
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	1.000	0.484**	0.524**	0.376**	0.366**	ต่ำ
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	.	0.000	0.000	0.000	0.000	
การสร้างความแตกต่าง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	0.484**	1.000	0.725**	0.575**	0.592**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	.	0.000	0.000	0.000	
การตอบสนองที่รวดเร็ว	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	0.524**	0.725**	1.000	0.610**	0.550**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	.	0.000	0.000	
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	0.376**	0.575**	0.610**	1.000	0.508**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	.	0.000	

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ตัวแปร		การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้าง ความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมอง ด้านการเงิน	ค่าความสัมพันธ์
ด้านมุมมองด้านการเงิน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.366**	0.592**	0.550**	0.508**	1.000	-
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	0.000	.	
รวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	0.595**					ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000					

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.595 เมื่อพิจารณาปัจจัยความถี่ของการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการสร้างความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันต่ำ ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ0.592 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.550 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า

ความสัมพัทธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.508 และด้านการเป็นผู้นำด้านทุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพัทธ์กันต่ำมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.366

ตารางที่ 18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้า

ตัวแปร	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การสร้างความแตกต่าง	การตอบสนองที่รวดเร็ว	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมองด้านลูกค้า	ค่าความสัมพัทธ์
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	1.000	0.484**	0.524**	0.376**	0.363**	ต่ำ
การสร้างความแตกต่าง		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.484**	1.000	0.725**	0.575**	0.559**	ปานกลาง
การตอบสนองที่รวดเร็ว		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.524**	0.725**	1.000	0.610**	0.622**	ปานกลาง
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.376**	0.575**	0.610**	1.000	0.582**	ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ตัวแปร	การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้าง ความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมอง ด้านลูกค้า	ค่าความสัมพันธ์
ด้านมุมมองด้านลูกค้า	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.363**	0.559**	0.622**	0.582**	-
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	.	
รวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	0.652**				ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000				

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.652 เมื่อพิจารณาปัจจัยความถี่ของการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.582 ด้านการสร้าง ความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า

ความสัมพัทธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.559 และด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์ทวิทางกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพัทธ์กันต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.363

ตารางที่ 19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการภายใน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การสร้างความแตกต่าง	การตอบสนองที่รวดเร็ว	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน	ค่าความสัมพัทธ์
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	1.000	0.484**	0.524**	0.376**	0.397**	ต่ำ
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	.	0.000	0.000	0.000	0.000	
การสร้างความแตกต่าง	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	0.484**	1.000	0.725**	0.575**	0.657**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000	.	0.000	0.000	0.000	
การตอบสนองที่รวดเร็ว	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	0.524**	0.725**	1.000	0.610**	0.628**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000	0.000	.	0.000	0.000	
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	0.376**	0.575**	0.610**	1.000	0.593**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000	0.000	0.000	.	0.000	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวแปร		การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้าง ความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมอง ด้านกระบวนการ ภายใน	ค่าความสัมพันธ์
ด้านมุมมองด้านกระบวนการ ภายใน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.397**	0.657**	0.628**	0.593**	1.000	-
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000	0.000	0.000	0.000	.	
รวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	0.683**					ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000					

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.683 เมื่อพิจารณาปัจจัยของความเร่งของกระบวนการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ 0.657 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทาง 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความเร่งของกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทาง

เศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.593 และด้านการเป็นผู้นำด้านทุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.397

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

ตัวแปร		การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	การสร้างความแตกต่าง	การตอบสนองที่รวดเร็ว	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร	ค่าความสัมพันธ์
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	1.000		0.484**	0.524**	0.376**	0.270**	ต่ำ
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	.		0.000	0.000	0.000	0.001	
การสร้างความแตกต่าง	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.484**		1.000	0.725**	0.575**	0.469**	ต่ำ
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	.		0.000	0.000	0.000	
การตอบสนองที่รวดเร็ว	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.524**		0.725**	1.000	0.610**	0.561**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000		0.000	.	0.000	0.000	

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ตัวแปร		การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน	การสร้าง ความแตกต่าง	การตอบสนอง ที่รวดเร็ว	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ด้านมุมมอง ด้านการเรียนรู้ และการเติบโต ขององค์กร	ค่าความสัมพันธ์
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.376**	0.575**	0.610**	1.000	0.718**	ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.000	0.000	0.000	.	0.000	
ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโตขององค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์(r)	0.270**	0.469**	0.561**	0.718**	1.000	-
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ(p)	0.001	0.000	0.000	0.000	.	
รวม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	0.708**					ปานกลาง
	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000					

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการอ้างที่ 20 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.708 เมื่อพิจารณาปัจจัยความล่าช้าของกระบวนการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.718 รองลงมา คือด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.561 ด้านการสร้างความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.469 และด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.270

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์กับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง โดยใช้แนวคิดทางด้านปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว ที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยพัฒนามาจากแนวทางของLogisticscorner (2009) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนามาจากแนวทางของบุญคง หันจางสิทธิ์(2549) และแนวคิดทางด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996)

ประชากรเป้าหมายสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์ จำนวน 210 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางKrejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553 : 710) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน136 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย(Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ โดยมีพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการโลจิสติกส์เป็นผู้ตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยพัฒนามาจากเครื่องมือของวาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2550), เครื่องมือของอรุณญา อ่อนรักษ์ (2551) และ

เครื่องมือของเบญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล โดยพัฒนามาจากเครื่องมือของนวรรณ์ เกียรณัย (2545) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาและเป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบของการวิจัยสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบวนการโลจิสติกส์ทั้งหมด เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีตำแหน่งพนักงานทั่วไปและส่วนใหญ่มิรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.664 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.695 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.450) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.663 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.479) ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน อยู่ใน

ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.634 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.510) และด้านการสร้างความแตกต่าง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.543 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.505)

3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.561 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.416) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.620 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.585) รองลงมา คือ ด้านมุมมองด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.608 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.496) ด้านมุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.560 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.562) และด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.526 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.432)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.783 เมื่อพิจารณาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.707 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.704 ด้านการสร้างความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.693 และด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.422

การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ Logistics Corner (2009 : 6-7) ที่ได้สรุปไว้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย

1. การสร้างความแตกต่าง ธุรกิจที่พยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยทำให้ลูกค้ามองเห็นว่าสินค้าของบริษัทนั้นมีคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง
2. การเป็นผู้นำด้านต้นทุน เป็นความพยายามทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าต่ำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันอย่างหนึ่งที่เรียกว่า ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน
3. การตอบสนองที่รวดเร็ว เป็นคุณค่าของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดส่งให้ทันเวลา มีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ในการตอบสนองต่อลูกค้า

และสอดคล้องกับแนวทางของ บุญคง หันจางสิทธิ (2549 : 25-35) เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้อธิบายไว้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ คือ มนุษย์ที่มีค่า มีคุณภาพ ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่งทรัพยากรคุณภาพดังกล่าวพัฒนาขึ้นได้จากคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เริ่มจากสถาบันครอบครัวคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการศึกษาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการฝึกอบรมคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการมีสุขภาพอนามัยและโภชนาการที่ดีการอพยพเป็นการเพิ่มคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ข่าวสารเกี่ยวกับตลาดงานคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานและคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ขึ้นอยู่กับสถานะแวดล้อม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (1992, อ้างถึงใน จ้างจันนัต ธรรมจินดา 2553 : 8) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ แนวทางเชิงกลยุทธ์และมีความเกี่ยวเนื่องกันในการจัดการสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กรซึ่งได้แก่บุคลากรขององค์กร โดยทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลหรือทีมงาน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996, อ้างถึงใน วราภรณ์ จาริกวงศ์สวัสดิ์ วรยา อ่อนละเอียด, กิตติเชษฐ์ เลอเลิศวิทยา, ฉัตรชัย อยู่สนิท, พรทิพย์ จิรกุลพรชัย, จันทรัตน์ ฉันทสุทธิเวช, ธนียา โรหิตร์ศรี และนภดล รมโพธิ์, บรรณาธิการ 2554 : 4-5) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารได้ตามกลยุทธ์ โดยผ่านการวัดผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 มุมมองหลัก คือ

1. มุมมองทางการเงิน

มุมมองทางการเงินเป็นมุมมองที่สำคัญยิ่งเพราะสามารถทำให้ทราบว่ากิจการขณะนี้ มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ด้านการเงินจะมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านการเพิ่มขึ้นของผลกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดต้นทุน และอื่นๆ

2. มุมมองด้านลูกค้า

มุมมองทางด้านการลูกค้าเป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า“ลูกค้ามองเราอย่างไร” โดยจะมีการพิจารณาตัวชี้วัดในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่ และอื่นๆ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน

มุมมองทางด้านการกระบวนการภายในเป็นส่วนที่ช่วยทำให้้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านผลผลิตภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพวงจรเวลา การปฏิบัติงาน และอื่นๆ

4. มุมมองทางการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตเป็นมุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร โดยมีการพิจารณาตัวชี้วัด ในด้านความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะของพนักงาน อัตราการเข้าออกของพนักงาน และอื่นๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัทผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งในเรื่องการให้ความรู้ การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และความชำนาญในการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งในการทำงาน ในกิจกรรมต่างๆ ที่

ทางบริษัทปฏิบัติเป็นประจำหรือกิจกรรมที่กำลังมีการวางแผนโครงการเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในบริษัท นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีการปรับปรุงและต่อเติมสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เพื่อให้พนักงานได้ใช้งานอย่างเป็นสัดส่วน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่งพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล นั่นคือยิ่งองค์กรสามารถบริหารจัดการตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ได้ดีเท่าใด ย่อมทำให้มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลมีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ มีผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจัยทุกด้านมีผลต่อการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยทั้งสิ้นกล่าวคือ ด้านการสร้างแตกต่าง ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว จากแนวทางของ Logistics Corner (2009 : 6-7) ที่ได้สรุปไว้ว่า เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากแนวทางของ บุญคง หันจางสิทธิ์ (2549 : 25-35) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ คือ มนุษย์ที่มีค่า มีคุณภาพ ซึ่งเป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์สินจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งนี้ทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (1992, อ้างถึงใน ชัยจันนัฒน์ธรรมจินดา 2553 : 8) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือแนวทางเชิงกลยุทธ์และมีความเกี่ยวเนื่องกันในการจัดการสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งได้แก่ บุคลากรขององค์กร โดยทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล หรือทีมงาน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่ง ในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการ โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกับมูลค่าเพิ่ม

ทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการโลจิสติกส์สามารถช่วยลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าโดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้าช่วยในการดูแลและขนส่งสินค้า ช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด ส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ซึ่งส่งผลต่อสมรรถนะขององค์กรก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการโลจิสติกส์ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่า ในส่วนของด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว บริษัทมีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับปรุงการวางแผนการทำงานด้านการผลิตและการขนส่ง โดยการควบคุมระยะเวลา ในการผลิตและการขนส่ง ให้เป็นไปตามตารางการทำงานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการตอบสนองที่รวดเร็วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่า ในส่วนของด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทั้งก่อนปฏิบัติงาน และเมื่อเข้าปฏิบัติงานเป็นระยะๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริหารจัดการ และการผลิต เมื่อพนักงานเข้าปฏิบัติงานแล้วเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างความแตกต่างด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลโดยใช้ปัจจัยในส่วน of มูลค่าที่วัดผลออกมาเป็นผลตอบแทนทางการเงินเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรมีการเพิ่มตัวแปรในการวิจัยเพื่อให้ตัวแปรในการวิจัยมีความครอบคลุม ส่งผลให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในทางหลักการและเหตุผล
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจ โดยใช้การสำรวจความคิดเห็นในเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การมีส่วนร่วม เป็นต้น โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการโลจิสติกส์ เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุม และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในทางหลักการและเหตุผล
3. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจประเภทอื่นที่มีการดำเนินการในประเทศไทยเพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาวิจัยที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยพัฒนาธุรกิจประเภทอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนิษฐา เล็กเครือสุวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขต
นิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2550.
- คริสโตเฟอร์ มาติน และ เพค เฮเลน. ลอจิสติกส์การตลาด. แปลโดย วิทยา สุหฤทธดำรง.
กรุงเทพมหานคร : อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิง 2549.
- ค่านายอภิปรัชญาสกุล. โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน: กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่ม
กำไร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซี.วาย. ซี.ซี.เอ็ม. พรินต์ติ้ง 2550.
- จันวิมล ติรบรรเจิด. “ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างเงินทุนกับมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์
(EVA®) ซึ่งส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์และการจ่ายเงินปันผล กรณีศึกษา บริษัท
ในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโครงการ
ปริญญาโททางการบัญชี บัณฑิตมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ชาคริยา ธารารูป. “การวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุนโลจิสติกส์กรณีศึกษา บริษัททาว
อุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี, 2552.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธุ์ ไชยมั่นคง กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันใน
ตลาดโลก. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : วิชั่น พรีเมรส 2554.
- ดวงพรรณ กริชกาญชัย ศฤงคารินทร์. โซ่อุปทานและโลจิสติกส์ : ทฤษฎี-งานวิจัย-กรณีศึกษา.
กรุงเทพมหานคร : ไอทีแอล เทรค มีเดีย, 2549.
- ตฤณ พริ้งประเสริฐ. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรีสตอร์
เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชา
การประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.
- _____. การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.

ทิพย์สุดา ทัพวงษ์ “การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการขนส่งและ
โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

นภค รมโพธิ์. “มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) กับการเพิ่มผลิตภาพขององค์กร.” วารสารบริหารธุรกิจ 30, 113 (มกราคม – มีนาคม 2550) : 7-9.

นภค รมโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์ เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร
กรุงเทพมหานคร : คณะบุคคลอิเล็กทรอนิกส์, 2552.

นภค รมโพธิ์, บรรณาธิการ. หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน. กรุงเทพมหานคร : คณะบุคคลอิเล็กทรอนิกส์, 2554.

นวรรตน์ เจียรนัย. “การวัดผลการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทฤษฎี Balance Scorecard.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

นวัช โพธิ์จันทร์. “โลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา บริษัท ซีเทคเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2546.

นิสาร์ตน์ เจนพนัส. “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาองค์กรสวนยาง.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2551.

บุญคง หันจางสิทธิ์. เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮาส์ 2549.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.

เบญจพร พงษ์เจริญธรรม. “ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทน้ำอัดลม.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.

ประสพชัย พสุนนท์. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ท้อป, 2553.

พิมลพรรณ เรืองสถิตพร. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการเปิดเผยความเสี่ยงกับมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added EVA®).” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโครงการ
ปริญญาโททางการบัญชี บัณฑิตมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

รวีพร คุเจริญไพศาล. การกระจายช่องทางการตลาดและโลจิสติกส์. พิมพ์ครั้งที่2.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2552.

วรศักดิ์ ทุมมานนท์ มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ มิติใหม่ของการสร้างมูลค่ากิจการและการสร้างระบบ
ผลตอบแทนพนักงาน. กรุงเทพมหานคร : ธรรมนิติ เพรส, 2548.

วาสนา จรูญศรีโชติกำจร. “ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบ
ทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

วิทยา สุฤทธดำรง โลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว.

กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น 2546.

_____. ความรู้โลจิสติกส์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย,
2550.

วรรณพร ปิติพัฒนะโมยิต. “การให้ความสำคัญต่อมุมมองตามแนวคิดระบบการวัดผลการ

ปฏิบัติงานคุณภาพและความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในอุตสาหกรรม
นมพร้อมดื่มของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณัฒนิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

สงวน เลิศโชคชัย. “ความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อนโยบาย
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สุทธิศักดิ์ ห่านนิมิตกุลชัย. “การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ของโซ่อุปทานสับปะรดกระป๋องใน
ประเทศไทย.” การวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา
การจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรมมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2549.

สุทธาทิพย์ ฉันทนารุ่งภักดิ์ “การวิเคราะห์การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ โดยใช้ระบบต้นทุนฐาน
กิจกรรมอย่างง่าย กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตถุงมือXYZ.” การศึกษาด้วยตนเองโครงการ
ปริญญาโททางการบัญชี บัณัฒนิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

เสาวนิตย์ ศักดิ์สุระ “การนำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ มาใช้ใน
การบริหารจัดการองค์กร ของธนาคารอาคารสงเคราะห์(ธอส.).” วิทยานิพนธ์ปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2551.

หฤษฎ์ วรโชติรุ่งเรือง. “การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า: กรณีศึกษาบริษัท วาตะ เอ็นจิเนียริง จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2552.

อรัญญา อ่อนรักษ์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2551.

เอกลักษณ์ กูเกียรติวงศ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2552.

ภาษาต่างประเทศ

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. The Balanced Scorecard. Massachusetts : Havard Business School Press, 1996.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. รายงานความก้าวหน้า(อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555. เข้าถึงได้จาก www.thaifita.com/thaifita/Portals/0/File/ascn_electronicth.doc

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. ข้อมูลอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555. เข้าถึงได้จาก <http://strategy.dip.go.th/ข้อมูลอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์/tabid/93/Default.aspx>

จิรัตน์ สังข์แก้ว. การทำเรือแห่งประเทศไทย. แนวคิดระบบ EVM และ BSC สำหรับการบริหารมูลค่าของ กทท. เพื่อผู้มีส่วนได้เสียและประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 26 มิถุนายน 2554. เข้าถึงได้จาก [http:// www.port.co.th/pat/topic4/evm21.pdf](http://www.port.co.th/pat/topic4/evm21.pdf).

จิต ผลิต. การเพิ่มมูลค่าและการเพิ่มประสิทธิภาพกลยุทธ์สู่ชัยชนะของ SMEs [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 กันยายน 2554. เข้าถึงได้จาก <http://e-journal.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=MxJSiS14h6w%3D&tabid=187>

- ซัจจันันต์ธรรมจินดา. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 ตุลาคม 2554. เข้าถึงได้จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b15_53.pdf
- ธนิต โสรัตน์. กรมโรงงานอุตสาหกรรม. ความรู้เกี่ยวกับลอจิสติกส์เบื้องต้นBasic of Logistics [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 14 พฤษภาคม 2554. เข้าถึงได้จาก http://www2.diw.go.th/logistics/doc_logis/Tanit_LogisticsBook.doc
- _____. ความรู้เกี่ยวกับลอจิสติกส์เบื้องต้นBasic of Logistics [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 14 พฤษภาคม 2554. เข้าถึงได้จาก www.v-servegroup.com/new/upload/whatsnew/13.doc
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. Structure of Thailand E&E Industry [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555. เข้าถึงได้จาก http://www.thaieei.com:90/SiteAssets/Pages/viewpage5/Thailand_and_Industry.pdf
- _____. โครงการขับเคลื่อนเพื่อผลิตภัณฑ์ที่สะอาดและสร้างความพร้อมสำหรับSMEs ของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งออกไปยังสหภาพยุโรปโดยใช้Green Camp [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaieei.com/eip-content/new/thai/project/greencamp/aboutgc.htm>
- ส่วนวิจัยและพัฒนาสารสนเทศทางการเงินกรมตรวจบัญชีสหกรณ์. หันมอง...การสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 26 มิถุนายน 2554. เข้าถึงได้จาก http://www.cad.go.th/cadweb_org/ewt_news.php?nid=3435
- learners.in.th. การทำงานที่เพิ่มมูลค่า(Value Added) และต้นทุนที่เพิ่ม(Adds Cost) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 สิงหาคม 2554. เข้าถึงได้จาก <http://www.learners.in.th/blog/quality-7363/181838>
- Logistics Corner. การบริหารจัดการโลจิสติกส์แบบบูรณาการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 กรกฎาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://logisticscorner.com/Docfiles/logistics/integratedlogistics.pdf>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเลขที่

หน่วยงาน/แผนก.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
ในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์กับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในธุรกิจอุปกรณ์ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์

2. รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านโลจิสติกส์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นและความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

อุบลรัตน์ แจ่มเจริญ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

ข้อที่	ข้อมูลส่วนบุคคล	สำหรับผู้วิจัย
1	เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง	☐ 01
2	อายุ ☐ 1) น้อยกว่า 25 ปี ☐ 2) 25 – 30 ปี ☐ 3) 31 – 35 ปี ☐ 4) 36 – 40 ปี ☐ 5) 41 ปีขึ้นไป	☐ 02
3	ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี	☐ 03
4	ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ 1) 1 – 5 ปี ☐ 2) 6 – 10 ปี ☐ 3) 11 – 15 ปี ☐ 4) 16 – 20 ปี ☐ 5) 20 ปีขึ้นไป	☐ 04
5	ตำแหน่งงาน ☐ 1) พนักงานทั่วไป ☐ 2) หัวหน้างาน ☐ 3) ผู้อำนวยการฝ่าย ☐ 4) ผู้บริหารระดับบริหารจัดการองค์กร	☐ 05
6	รายได้ต่อเดือน (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ) ☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,000 – 20,000 บาท ☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4) 30,001 – 40,000 บาท ☐ 5) 40,001 – 50,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 50,000 บาท	☐ 06

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความสำคัญที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การเป็นผู้นำด้านต้นทุน							
1	บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำเพื่อรักษาคาตลาดของตนเองไว้						☐ 07
2	บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตเพื่อให้ได้ต้นทุนต่ำและสามารถปรับตัวได้ดีเมื่อวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตมีราคาเปลี่ยนแปลงไป						☐ 08
3	บริษัทมีการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนต่ำ						☐ 09
4	บริษัทให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังการผลิตที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วย						☐ 10
5	บริษัทให้ความสำคัญต่อคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและสามารถใช้วัสดุและเครื่องจักรในการผลิตร่วมกันได้เพื่อให้มีต้นทุนที่ต่ำลง						☐ 11
การสร้างความแตกต่าง							
6.	บริษัทมีความสามารถในการทำวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เสมอ						☐ 12
7	บริษัทซื้อวัสดุหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี เพื่อภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์						☐ 13

ข้อ	ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การสร้างความแตกต่าง							
8	บริษัทมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างระมัดระวังในแต่ละขั้นตอนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ						☐ 14
9	บริษัทมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับตราสินค้า						☐ 15
10	บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าที่มีรูปลักษณ์ที่โดดเด่นเมื่อเทียบกับกิจการอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน						☐ 16
การตอบสนองที่รวดเร็ว							
11	บริษัทให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในการติดต่อกับผู้บริโภคและผู้ขาย และได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการลดขั้นตอน ถูกต้อง และรวดเร็วยิ่งขึ้น						☐ 17
12	บริษัทให้ความสำคัญกับแหล่งขายที่เหมาะสมและเชื่อถือได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการจัดส่งวัตถุดิบได้ตรงตามจำนวนและทันตามเวลาที่ต้องการ						☐ 18
13	บริษัทมีตารางการทำงานที่เชื่อถือได้						☐ 19
14	บริษัทมุ่งเน้นการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า						☐ 20

ข้อ	ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การตอบสนองที่รวดเร็ว							
15	บริษัทมีการขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถส่งสินค้าไปสู่ตลาดหรือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และทันต่อความต้องการ						☐ 21
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา							
16	บริษัทของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้า โดยมีสิทธิลาศึกษาต่อได้ทุกคน						☐ 22
17	ท่านจะพยายามศึกษาต่อ เพื่อจะได้พัฒนาความรู้ได้มากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาพัฒนางานได้						☐ 23
18	การลาศึกษาต่อ ท่านสามารถลาศึกษาต่อในสาขาใดก็ได้						☐ 24
19	เมื่อท่านลาศึกษาต่อ จบกลับมา ต้องชดใช้ให้กับบริษัท						☐ 25
20	ท่านจะพยายามศึกษาต่อ เพราะสามารถนำวุฒิที่ได้รับมา ปรับเงินเดือน/เลื่อนตำแหน่ง						☐ 26
21	ท่านเลือกที่จะลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่						☐ 27
22	เมื่อท่านเรียนจบกลับมา ท่านนำเรื่องที่ได้ศึกษาเรียนรู้มาปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ						☐ 28
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม							
23	บริษัทของท่านจัดอบรมโดยเน้นผู้เข้ารับการอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้						☐ 29
24	การฝึกอบรมจากหน่วยงานช่วยให้ท่านมีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น						☐ 30

ข้อ	ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม						
25	ท่านนำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบ และรวดเร็วยิ่งขึ้น						☐ 31
26	การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่บริษัทของท่าน ดำเนินการเป็นประจำเพื่อพัฒนาบุคลากร						☐ 32
27	เมื่อมีความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบสารสนเทศ บริษัทมีการจัดอบรมให้บุคลากร หรือ ส่งเข้าอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ						☐ 33
28	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทั้ง ก่อนปฏิบัติงาน และเมื่อเข้าปฏิบัติงานเป็นระยะๆ						☐ 34
29	การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมบริษัทจะเลือกจากผู้ปฏิบัติงานในด้านนั้น						☐ 35
30	บริษัทของท่านมีมาตรการหรือกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาของบุคลากร						☐ 36
31	บริษัทของท่านมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเพื่อให้มีสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติการกิจ						☐ 37
32	ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดอบรม						☐ 38
33	การฝึกอบรมที่บริษัทจัดขึ้นมีวิธีการจัดอบรมที่ทันสมัย และเหมาะสม						☐ 39

ข้อ	ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน						
34	บริษัทสนับสนุนให้บุคลากรรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์สำคัญต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก						☐ 40
35	บริษัทมีการจัดทรัพยากรในการค้นคว้าข้อมูล ที่ทันสมัย เช่น วารสาร หนังสือ Web Site ฯลฯ เป็นต้น						☐ 41
36	ท่านได้แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้/ ประสิทธิภาพในการทำงานกับทีมงานหรือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น						☐ 42
37	การปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาจะมีการพูดคุยกัน เพื่อหาข้อยุติปัญหา						☐ 43
38	ผู้บังคับบัญชานับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของท่าน						☐ 44
39	ท่านมักใช้ประสบการณ์ในอดีตที่เคยประสบความสำเร็จ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน						☐ 45

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กร
จากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความสำคัญที่สอดคล้องกับ
 ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	มุมมองด้านการเงิน						
1	บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าและบริการใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 46
2	บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายใหม่ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 47
3	บริษัทมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ารายเก่า โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 48
4	บริษัทมีผลกำไรเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 49
5	บริษัทมีการลดลงของต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 50
	มุมมองด้านลูกค้า						
6	ลูกค้าแสดงความพอใจในสินค้าและบริการ						☐ 51
7	ลูกค้าแสดงความพอใจในระยะเวลาการส่งมอบสินค้าและบริการ						☐ 52
8	บริษัทมีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้าที่มีอยู่เดิม						☐ 53
9	บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 54
10	บริษัทสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 55

ข้อ	มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัด สมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
มุมมองด้านลูกค้า							
11	บริษัทมีกำไรต่อลูกค้าเฉลี่ยแต่ละรายเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา						☐ 56
มุมมองด้านกระบวนการภายใน							
12	มีการวางแผนล่วงหน้าทุกขั้นตอน						☐ 57
13	แผนงานที่วางไว้มีความเหมาะสม สามารถ นำไปปฏิบัติได้โดยไม่เกิดปัญหา						☐ 58
14	สามารถจัดหาวัตถุดิบได้ทันกับความต้องการ ในการผลิต						☐ 59
15	สามารถจัดหาวัตถุดิบที่มีชนิดและปริมาณตรง กับความต้องการในการผลิต						☐ 60
16	สามารถจัดเก็บวัตถุดิบตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนด และไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพ เมื่อนำมาผลิต						☐ 61
17	ระบบการจัดการและควบคุมวัตถุดิบในสต็อก มีความถูกต้อง						☐ 62
18	สามารถผลิตสินค้าได้ตรงกับระยะเวลาที่ ต้องการ						☐ 63
19	สามารถควบคุมปริมาณของเสียจาก กระบวนการผลิตได้						☐ 64
20	มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในลักษณะที่ถูกต้อง						☐ 65
21	มีความถูกต้องในการควบคุมสต็อกผลิตภัณฑ์						☐ 66
22	มีการส่งมอบตรงตามคำสั่งซื้อในเรื่องคุณภาพ และปริมาณของสินค้า						☐ 67
23	สามารถดำเนินการส่งมอบสินค้าได้ตรงตาม กำหนด						☐ 68

ข้อ	มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	มุมมองด้านกระบวนการภายใน						
24	บริษัทสามารถควบคุมคุณภาพกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ และแก้ไขปัญหาคุณภาพที่เกิดขึ้นได้						☐ 69
25	บริษัทมีต้นทุนทางการตลาดน้อยกว่าต้นทุนผลิตภัณฑ์ทั้งหมด						☐ 70
26	บริษัทสามารถติดต่อสื่อสาร และรับรู้ความต้องการและปัญหาของลูกค้าได้						☐ 71
27	บริษัทประสบความสำเร็จในการนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาด						☐ 72
28	บริษัทมีความสามารถในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์						☐ 73
29	บริษัทมีการจัดสรรงบประมาณด้านการวิจัยและพัฒนาได้อย่างเหมาะสม						☐ 74
	มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร						
30	บริษัทมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม						☐ 75
31	อัตราการเข้า-ออก ของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม						☐ 76
32	พนักงานมีทัศนคติที่ดี ต่อวัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระบบการทำงาน และระบบการให้ผลตอบแทน						☐ 77
33	ระบบข้อมูลภายในบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้ข้อมูลได้ครอบคลุมและทันเวลา						☐ 78
34	ข้อมูลภายในบริษัทมีความถูกต้องและทันสมัย						☐ 79

ข้อ	มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร						
35	บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท						☐ 80

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น

ตารางที่ 21 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

ข้อ	Item-Total Correlation
1	-0.029
2	0.229
3	0.534
4	0.541
5	0.308
6	0.429
7	0.435
8	0.540
9	0.566
10	0.634
11	0.406
12	0.585
13	0.522
14	0.751
15	0.222
16	0.491
17	0.220
18	0.123
19	-0.023
20	0.606
21	0.591
22	0.620
23	0.691
24	0.645
25	0.453
26	0.481

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อ	Item-Total Correlation
27	0.351
28	0.525
29	0.550
30	0.630
31	0.593
32	0.568
33	0.750
34	0.452
35	0.478
36	0.246
37	0.333
38	0.523
39	0.584

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 39

Alpha = 0.919

ตารางที่ 22 ค่าความเชื่อมั่นของมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจที่วัดจากการวัดสมรรถนะขององค์กรจาก
การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

ข้อ	Item-Total Correlation
1	0.526
2	0.483
3	0.539
4	0.414
5	0.512
6	0.567
7	0.412
8	0.607
9	0.702
10	0.640
11	0.661
12	0.594
13	0.600
14	0.492
15	0.392
16	0.508
17	0.424
18	0.383
19	0.480
20	0.537
21	0.078
22	0.378
23	0.443
24	0.634
25	0.366

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ	Item-Total Correlation
26	0.297
27	0.472
28	0.547
29	0.549
30	0.583
31	0.364
32	0.594
33	0.752
34	0.687
35	0.287

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 35

Alpha = 0.929

Total Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 80

Alpha = 0.947

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ที่อยู่	นางสาวอุบลรัตน์ แจ่มเจริญ 166 หมู่ 5 ถนนศาลาया-บางภาษี ตำบลศาลาया อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
สถานที่ทำงาน	แผนกวางแผนประสานงานและพัฒนาองค์กร บริษัทกรุงเทพแคนวาส จำกัด เลขที่ 1 หมู่ 4 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดน้อยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	วิศวกร หัวหน้าแผนกวางแผนประสานงานและพัฒนาองค์กร บริษัทกรุงเทพแคนวาส จำกัด