

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ตามความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจาก ก จำนวน 279 แห่ง และได้รับ แบบสอบถาม คืนกลับมาจำนวน 204 ฉบับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยด้านองค์การของสถานประกอบการ อุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.1 แสดงรายละเอียดของปัจจัยด้านองค์การของสถานประกอบการที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ได้แก่ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสัญญาของสถานประกอบการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การ	จำนวน	ร้อยละ
1) ประเภทของสถานประกอบการ		
ผู้ผลิต จำหน่าย วัตถุดิบ ชิ้นส่วนยานยนต์ขั้นแรก (1 st Tier Suppliers)	112	54.9
ผู้ผลิต จำหน่าย วัตถุดิบ ชิ้นส่วนยานยนต์ขั้นที่สอง (2 nd Tier Suppliers)	65	31.9
ผู้ผลิต จำหน่าย วัตถุดิบ ชิ้นส่วนยานยนต์ขั้นที่สาม (3 rd Tier Suppliers)	27	13.2
รวม	204	100.0
2) ขนาดของสถานประกอบการ		
น้อยกว่า 50 คน	3	1.5
ตั้งแต่ 50 – 199 คน	23	11.3
ตั้งแต่ 200 – 500 คน	77	37.7
มากกว่า 500 คนขึ้นไป	101	49.5
รวม	204	100.0
3) ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	19	9.3
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	51	25.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ปัจจัยด้านองค์การ

มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	133	65.2
ไม่ระบุ	1	0.5
รวม	204	100.0
4) สัญชาติของสถานประกอบการ		
ประเทศไทย	43	21.1
ทวีปเอเชีย	131	64.2
ทวีปอเมริกา	11	5.4
ทวีปยุโรป	17	8.3
ทวีปออสเตรเลีย	2	1.0
รวม	204	100.0

ประเภทของสถานประกอบการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 54.9 เป็นผู้ผลิตจำหน่าย วัตถุดิบ ขึ้นส่วนยานยนต์ขั้นแรก รองลงมาร้อยละ 31.9 เป็นผู้ผลิต จำหน่าย วัตถุดิบ ขึ้นส่วนยานยนต์ขั้นที่สอง และร้อยละ 13.2 เป็นผู้ผลิต จำหน่าย วัตถุดิบ ขึ้นส่วนยานยนต์ขั้นที่สาม ตามลำดับ

ขนาดของสถานประกอบการ พบว่าส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 49.5 เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดมากกว่า 500 คนขึ้นไป รองลงมาขนาดตั้งแต่ 200 -500 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

ระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.2 มีระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป รองลงมาระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยกว่า 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

สัญชาติของสถานประกอบการ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 64.2 เป็นสถานประกอบการที่มีเจ้าของกิจการถือสัญชาติทวีปเอเชีย รองลงมาเป็นสัญชาติไทย ร้อยละ 21.1 สัญชาติทวีปยุโรปร้อยละ 8.3 และสัญชาติทวีปอเมริการ้อยละ 5.4 ตามลำดับ

4.2 ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานต่อการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียน ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

4.2.1 การจัดกลุ่มผู้ประกอบการตามความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ในการวิเคราะห์การจัดกลุ่มสถานประกอบการครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means Cluster Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มตามความพร้อม ในการจัดการ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ชิ้นส่วน ยานยนต์ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกต่อการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียน เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างมี มากกว่า

200 ราย จึงสามารถใช้การวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means Cluster Analysis ได้ โดยงานวิจัยนี้ได้กำหนดค่า k เป็น 2, 3, 4... เพื่อวิเคราะห์หาจำนวนกลุ่มที่เหมาะสมที่สุด และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS พบว่ากลุ่มที่เหมาะสมที่สุด คือ 2 กลุ่ม นั่นคือในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกได้เป็น 2 กลุ่ม ตามความพร้อมของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานขององค์กร โดยกลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 92 สถานประกอบการ และกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย 112 สถานประกอบการ ซึ่งตารางที่ 4.2 แสดงถึงการเปรียบเทียบ ความพร้อมในการจัดการ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ /ชิ้นส่วน ด้านการผลิต ด้านการจัดส่งและส่งมอบ และด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้า และความพร้อมในภาพรวมของผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

ตารางที่ 4.2 ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านต่าง ๆ และโดยรวมของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานในภาพรวม	$\bar{X}$ (S.D.)		p-value
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112	
ด้านการวางแผน	3.15 (0.456)	3.91 (0.489)	0.000**
ด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ/ชิ้นส่วน	2.99 (0.442)	3.91 (0.454)	0.000**
ด้านการผลิต	2.97 (0.413)	4.10 (0.499)	0.000**
ด้านการจัดส่งและส่งมอบ	2.60 (0.539)	3.74 (0.615)	0.000**
ด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้า	3.05 (0.514)	3.99 (0.591)	0.000**
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (0.303)	3.93 (0.355)	0.000**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1 ยังมีความพร้อมในด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยรวม ต่อการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.303 ซึ่งพบว่ามีความพร้อมด้านการวางแผน และด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ/ชิ้นส่วน เป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ แต่ยังมีความพร้อม ด้านการจัดส่งและส่งมอบ น้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยค่อนข้างไปยังปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60) ส่วนผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อมในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.355 โดยมีความพร้อมด้านการผลิตเป็นลำดับแรก และมีความพร้อมด้านการจัดส่งและส่งมอบเป็นลำดับสุดท้าย

4.2.2 การเปรียบเทียบ ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.3 ถึง 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบการในรายละเอียดของการจัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานใน แต่ละด้านตั้งแต่ด้านการวางแผน ด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ/ชิ้นส่วน ด้านการผลิต ด้านการจัดส่งและส่งมอบ และด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้า ดังต่อไปนี้

4.2.2.1 ด้านการวางแผน

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมในด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.456 โดยมีระดับความพร้อมด้านการวางแผนการผลิตสินค้า และด้านการส่งมอบสินค้าเป็นลำดับต้นเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวางแผนจัดการโซ่อุปทาน เช่น ระบบ MRP, ERP, SAP และ WMS (ค่าเฉลี่ย 2.78) เป็นลำดับสุดท้าย ส่วนผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อม ในการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.489 ซึ่งมีความพร้อมด้านการวางแผนในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชิ้นส่วนอย่างเพียงพอเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และด้านการพยากรณ์แนวโน้มด้านการตลาด คำสั่งซื้อของลูกค้าเป็นลำดับสุดท้าย (3.74) พบว่ามีความพร้อมอยู่ในเกณฑ์มากในทุกด้าน

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการวางแผน

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานในด้านการวางแผน	$\bar{X}$ (S.D.)	
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112
ด้านการพยากรณ์แนวโน้มด้านการตลาด คำสั่งซื้อของลูกค้า	3.11 (0.619)	3.74 (0.768)
ด้านการวางแผนในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชิ้นส่วนอย่างเพียงพอ	3.22 (0.590)	4.01 (0.729)
ด้านการวางแผนการผลิตสินค้า	3.33 (0.631)	3.88 (0.861)
ด้านการวางแผนการส่งมอบสินค้า	3.33 (0.631)	3.95 (0.695)
ด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวางแผนจัดการโซ่อุปทาน เช่น ระบบ MRP ระบบ ERP ระบบ SAP ระบบ WMS เป็นต้น	2.78 (0.753)	3.96 (0.728)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (0.456)	3.91 (0.489)

4.2.2.2 ด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วน

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 2.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.442 โดยมีความพร้อมในด้านการจัดการตารางการส่งมอบวัตถุดิบ ชั้นส่วนให้กับผู้จัดจำหน่ายเป็นลำดับแรก แต่พบว่าด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับพันธมิตรธุรกิจ (Business Partner) และผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้เกิดความร่วมมือในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วนมีความพร้อมเป็นลำดับสุดท้ายและอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อมในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.454 ซึ่งมีความพร้อมด้านการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ ชั้นส่วนที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการเป็นลำดับแรก แต่มีความพร้อมด้านการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรและผู้จัดจำหน่ายผ่านระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วน

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และ โซ่อุปทานในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วน	$\bar{X}$ (S.D.)	
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112
ด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วนที่มีคุณภาพและต้นทุนต่ำได้ อย่างเพียงพอต่อความต้องการในการผลิตสินค้า	3.04 (0.490)	3.93 (0.667)
ด้านการจัดการตารางการส่งมอบวัตถุดิบ ชั้นส่วนให้กับผู้จัด จำหน่าย	3.17 (0.567)	3.97 (0.622)
ด้านการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ ชั้นส่วนที่มีคุณภาพสามารถ ตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ	3.08 (0.650)	4.00 (0.600)
ด้านการประเมินศักยภาพของผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ ชั้นส่วนอย่าง เป็นระบบต่อเนื่อง	2.96 (0.610)	3.97 (0.636)
ด้านการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรและผู้จัด จำหน่ายผ่านระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange :EDI)	2.86 (0.750)	3.70 (0.733)
ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับ พันธมิตรธุรกิจ (Business Partner) และผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้เกิด ความร่วมมือในด้านการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ ชั้นส่วน	2.84 (0.651)	3.95 (0.682)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (0.442)	3.91 (0.454)

4.2.2.3 ด้านการผลิต

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมในด้านการผลิตอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.413 โดยมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีของเครื่องจักร กระบวนการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าที่มีมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับแรก ส่วนด้านการนำระบบการบริหารจัดการผลิตและคุณภาพมาใช้ในการดำเนินกิจการ เช่น ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) เป็นต้น ยังมีความพร้อม ปานกลางเช่นกันและ เป็นลำดับสุดท้าย สำหรับผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อมในด้านการผลิตอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 โดยมีความพร้อมด้านการผลิตสินค้าให้ได้การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากล เช่น UNECE, EURO4, ISO/TS16949, ISO14000 เป็นต้น เป็นลำดับแรก และมีความพร้อมด้านการดำเนินการกิจกรรมด้านการลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต เพื่อแข่งขันด้านต้นทุนสินค้า เช่น วิศวกรรมคุณค่า (Value Engineering : VE) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) เป็นต้น เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการผลิต

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และ โซ่อุปทานในด้านการผลิต	$\bar{X}$ (S.D.)	
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112
ด้านเทคโนโลยีของเครื่องจักร กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าที่มีมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.25 (0.640)	4.22 (0.667)
ด้านการนำระบบการบริหารจัดการผลิตและคุณภาพมาใช้ในการดำเนินกิจการ เช่น ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) ระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System) การบริหารคุณภาพด้วย 6-Sigma (Six Sigma Management) เป็นต้น	2.76 (0.652)	3.98 (1.004)
ด้านการผลิตสินค้าให้ได้การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากล เช่น UNECE, EURO4, ISO/TS16949, ISO14000 เป็นต้น	3.02 (0.711)	4.35 (0.654)
ด้านจำนวนของบุคลากรที่เพียงพอต่อการผลิตสินค้าให้ได้ตามจำนวนมาตรฐาน ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.03 (0.544)	4.04 (0.643)
ด้านการพัฒนาทักษะความชำนาญของบุคลากรเกี่ยวกับทักษะในด้านการผลิต การควบคุมการผลิต การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น	2.99 (0.503)	4.04 (0.782)
ด้านการดำเนินการกิจกรรมด้านการลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต เพื่อแข่งขันด้านต้นทุนสินค้า เช่น วิศวกรรมคุณค่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สายธารคุณค่า การประเมินต้นทุนตามฐานกิจกรรม เป็นต้น	2.79 (0.734)	3.95 (0.695)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (0.413)	4.10 (0.499)

4.2.2.4 ด้านการจัดส่งและส่งมอบ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมด้านการจัดส่งและส่งมอบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.539 ซึ่งมีความพร้อมในด้านการจัดการคลังสินค้า เช่น ระบบการขนส่งลำเลียง คลังจัดเก็บสินค้า และศูนย์กระจายสินค้า เป็นลำดับแรก และมีความพร้อมด้านการบริการลูกค้าเพื่อการตรวจสอบสถานะของการส่งมอบสินค้า เช่น ระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking) และระบบการเคลื่อนย้ายสินค้า (GPS) เป็นลำดับสุดท้ายสำหรับผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อมด้านการจัดส่งและส่งมอบ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 ซึ่งมีความพร้อมในด้านการจัดการคลังสินค้า เช่น ระบบการขนส่งลำเลียง คลังจัดเก็บสินค้า และศูนย์กระจายสินค้า เป็นลำดับแรก ส่วนในด้านการบริการลูกค้าเพื่อการตรวจสอบสถานะของการส่งมอบสินค้า เช่น ระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking) และระบบการเคลื่อนย้ายสินค้า (GPS) มีความพร้อมเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการจัดส่งและส่งมอบ

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และ โซ่อุปทานในด้านการจัดส่งและส่งมอบ	$\bar{X}$ (S.D.)	
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112
ด้านการจัดการคลังสินค้า เช่น ระบบการขนส่งลำเลียง คลังจัดเก็บ สินค้า ศูนย์กระจายสินค้า เป็นต้น	3.02 (0.534)	3.96 (0.663)
การใช้ระบบสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อจัดการคลังสินค้า เช่น อุปกรณ์อ่านบาร์โค้ด (Barcode) ระบบการบ่งชี้ด้วยความถี่วิทยุ (RFID) เป็นต้น	2.59 (0.713)	3.79 (0.725)
การดำเนินการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) เพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าไปยังลูกค้าต่างประเทศ	2.49 (0.805)	3.63 (0.900)
การบริการลูกค้าเพื่อการตรวจสอบสถานะของการส่งมอบสินค้า เช่น ระบบติดตามงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tracking) ระบบการ เคลื่อนย้ายสินค้า (GPS) เป็นต้น	2.28 (0.668)	3.56 (0.908)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.60 (0.539)	3.74 (0.615)

4.2.2.5 ด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้า

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.514 ซึ่งมีความพร้อมด้านการทำลายทิ้งสินค้าเสียหาย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน และสินค้าหมดอายุที่ถูกส่งคืนจาก ลูกค้าเป็นลำดับแรก และมีความพร้อมด้านการแก้ไขสินค้าที่เสียหายและสินค้าไม่ได้มาตรฐานจากลูกค้าเป็นลำดับสุดท้ายแต่ก็มีความพร้อมที่ใกล้เคียงกัน ส่วนผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความพร้อม ด้านการรับ

ค่านสินค้จากลูกค้ได้อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.591 โดยมีความพร้อมด้านการทำลายทิ้งสินค้าเสียหาย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน และสินค้าหมดอายุที่ถูกส่งคืนจากลูกค้เป็นลำดับแรก และมีความพร้อมด้านการจัดเก็บสินค้าที่เสียหาย สินค้าหมดอายุ และสินค้าไม่ได้มาตรฐานจากลูกค้เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้

ความพร้อมในการจัดการโลจิสติกส์และ โซ่อุปทานในด้านการรับคืนสินค้าจากลูกค้	$\bar{X}$ (S.D.)	
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112
ด้านการเก็บคืนสินค้าที่เสียหาย สินค้าหมดอายุ สินค้าที่ไม่ได้ มาตรฐานจากลูกค้	3.07 (0.608)	4.00 (0.658)
ด้านการจัดเก็บสินค้าที่เสียหาย สินค้าหมดอายุ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน จากลูกค้	3.03 (0.583)	3.95 (0.708)
ด้านการแก้ไข หรือนำกลับมาใช้ใหม่ สินค้าที่เสียหาย สินค้าไม่ได้ มาตรฐานจากลูกค้	3.01 (0.703)	3.99 (0.678)
ด้านการทำลายทิ้งสินค้าเสียหาย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน สินค้า หมดอายุที่ถูกส่งคืนจากลูกค้	3.09 (0.605)	4.03 (0.677)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 (0.514)	3.99 (0.591)

4.3 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านกลยุทธ์ การตลาด และการวิจัยตลาด ในการปรับตัวเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่ การนิคม อุตสาหกรรมภาคตะวันออก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมในด้านการดำเนินงานด้าน
กลยุทธ์การตลาดและการวิจัยตลาดขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพร้อมเฉลี่ย
3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.461 และผู้ประกอบการกลุ่มที่ 2 มีความพร้อมในด้านการ
ดำเนินงานด้านกลยุทธ์การตลาดและการวิจัยตลาดขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความ
พร้อมเฉลี่ย 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 ซึ่งพบว่าทั้งผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มมีความพร้อม
โดยรวมและรายด้านทั้งด้านกลยุทธ์การตลาดและด้านการวิจัยตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยผู้ประกอบการกลุ่มที่ 2 มีความพร้อมมากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ 1

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านกลยุทธ์การตลาดและการวิจัยตลาดในภาพรวม

ด้านกลยุทธ์และการวิจัย การตลาด	$\bar{X}$ (S.D.)		p-value
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112	
ด้านกลยุทธ์การตลาด (Market Strategy)	3.21 (0.519)	3.67 (0.591)	0.000**
ด้านการวิจัยตลาด (Market Research)	3.24 (0.487)	3.74 (0.634)	0.000**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (0.461)	3.70 (0.557)	0.000**

4.3.1 กลยุทธ์ด้านการตลาด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมด้านกลยุทธ์การตลาดในระดับปานกลางโดยมีความพร้อมด้านกลยุทธ์ความสามารถในการผลิตให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599 และด้านการลงทุนในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าเป็นลำดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 และผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 มีความพร้อมด้านกลยุทธ์การตลาดในระดับมาก โดยมีความพร้อมด้านความสามารถในการผลิตให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับมากเช่นกันโดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 และความพร้อมด้านการลงทุนในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าเป็นลำดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827 และพบว่าผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มมีความพร้อมด้านกลยุทธ์การตลาดในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพร้อมในด้านกลยุทธ์การตลาด

ด้านกลยุทธ์การตลาด	$\bar{X}$ (S.D.)		p-value
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112	
การสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์	3.14 (0.673)	3.72 (0.788)	0.000**
การลงทุนในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า	2.98 (0.756)	3.43 (0.827)	0.000**
ความสามารถในการกำหนดราคา	3.30 (0.607)	3.60 (0.704)	0.002**
ความสามารถในการผลิตให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.43 (0.599)	3.91 (0.720)	0.000**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (0.519)	3.67 (0.591)	0.000**

4.3.2 กลยุทธ์ด้านการวิจัยตลาด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 1 มีความพร้อมด้านการวิจัยตลาดในระดับมาก โดยมีความพร้อมในด้านการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และมีความพร้อมด้านการวิเคราะห์ด้านการตลาดเป็นลำดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.547 และผู้ประกอบการในกลุ่มที่ 2 มีความพร้อมด้านการวิจัยตลาดในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพร้อมในด้านการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 และด้านการวิเคราะห์ผู้จัดจำหน่าย (Supplier) มีความพร้อมเป็นลำดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 และพบว่าผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มมีความพร้อมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความพร้อมในด้านการวิจัยตลาด

ด้านการวิจัยตลาด	$\bar{X}$ (S.D.)		p-value
	กลุ่มที่ 1 n = 92	กลุ่มที่ 2 n = 112	
การวิเคราะห์ด้านการตลาด	3.17 (0.547)	3.72 (0.703)	0.000**
การวิเคราะห์ด้านคู่แข่งทางการค้า	3.24 (0.600)	3.71 (0.718)	0.000**
การวิเคราะห์ลูกค้า	3.34 (0.540)	3.84 (0.695)	0.000**
การวิเคราะห์ผู้จัดจำหน่าย (Supplier)	3.22 (0.590)	3.70 (0.746)	0.000**
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (0.487)	3.74 (0.634)	0.000**