

การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
ในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นางสาวศิริรัตน์ ลัยวุฒิ

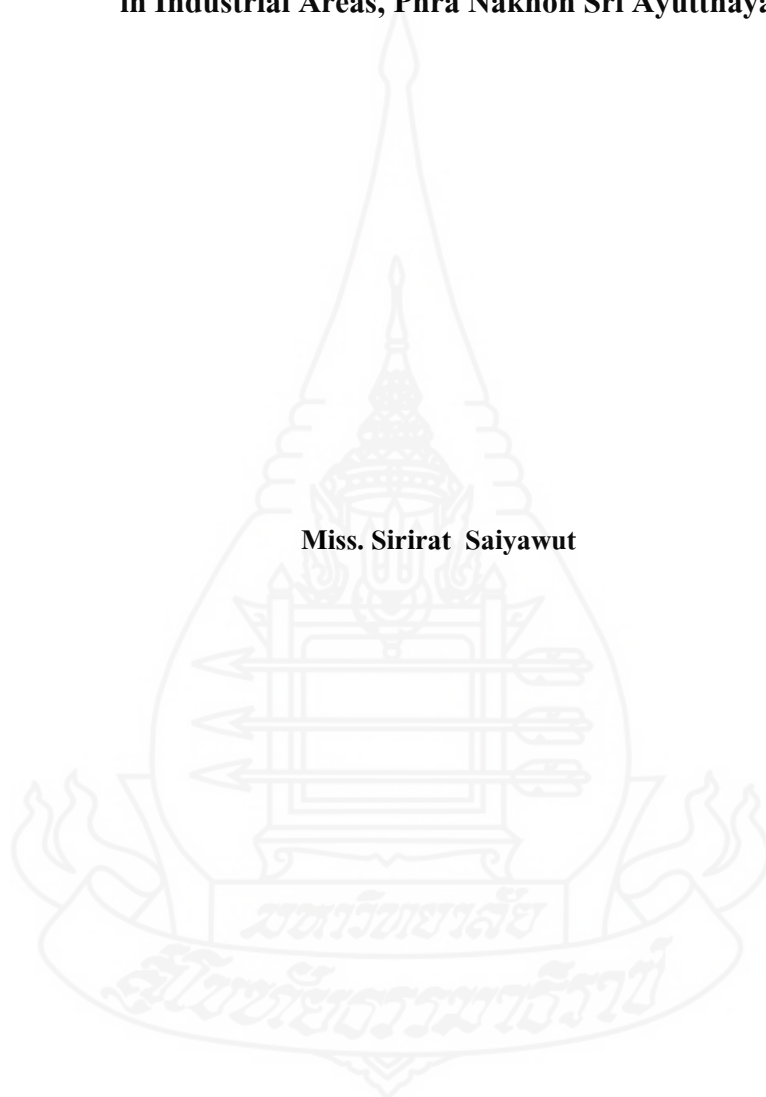


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการตลาด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Logistics Management Affecting the Operations Efficiency of Entrepreneurs
in Industrial Areas, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province**

Miss. Sirirat Saiyawut



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Marketing
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อและนามสกุล	นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ
แขนงวิชา	การตลาด
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล 2. รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิไกร

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิไกร)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัย นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ **รหัสนักศึกษา** 2553004710 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล (2) รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิไกร

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (3) ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของโลจิสติกส์ ด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (4) กิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (5) กิจกรรมสนับสนุนในการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 583 โรงงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane ความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 238 คน สุ่มตัวอย่างแบบตามความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ได้แก่ การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และการบริหารสินค้าคงคลัง ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ได้แก่ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกัมภ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีระดับความมีอิทธิพลระดับมาก (3) ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของโลจิสติกส์ด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (4) กิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน ได้แก่ การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ กิจกรรมขนส่ง การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ สำหรับกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ กิจกรรมขนส่ง และการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ (5) กิจกรรมสนับสนุนในการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน ประกอบไปด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเคลื่อนย้ายสินค้า และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ สำหรับปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การบรรจุกัมภ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ การจัดการโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Thesis title: Logistics Management Affecting the Operations Efficiency of Entrepreneurs in Industrial Areas, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province

Researcher: Miss. Sirirat Saiyawut; **ID:** 2553004710;

Degree: Master of Business Administration (Marketing);

Thesis advisors: (1) Saowapha Meethawarnkul, Associate Professor;

(2) Chatchai Loiritiwuttikrai, Associate Professor; **Academic year:** 2015

Abstract

This research aimed to study: (1) the influential level of core logistics activities of entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province; (2) the influential level of supporting logistics activities of entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province; (3) the level of logistics operations efficiency in terms of cost and customer responsiveness of entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province; (4) the level of applied core logistics activities affecting the efficiency of cost and customer responsiveness functions of entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province; and (5) the level of applied supporting logistics activities affecting the efficiency of cost and customer responsiveness functions of entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province.

This research method was a survey research. Population was entrepreneurs in 583 factories in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province. Sample size of 238 entrepreneurs in industrial areas in Phra Nakorn Sri Ayutthaya Province was calculated by Taro Yamane formula with the discrepancy level of 0.05. Probability sampling was used by stratified random sampling method and a questionnaire was used as a tool to collect data. Data were analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentages, standard deviation and inferential statistics such as multiple regression analysis hypotheses with a ready-made statistical package.

Research results found that (1) the influential level of core logistics activities of respondents included customer service, order processing, transportation, warehousing and storage, reverse logistics and purchasing was at high level. The activities of demand forecasting and inventory management was at moderate levels. (2) The influential level of supporting logistics activities included parts and service support, plant and warehouse site selection, material handling, packaging and logistics communications was at high levels. (3) The level of both efficiency of cost and customer responsiveness logistics operations was at high levels. (4) The factors of applied core logistics activities affecting the efficiency of business cost functions positively included order processing, transportation, reverse logistics and purchasing. Core logistics activities affecting the efficiency of business customer responsiveness functions positively included customer service, order processing, transportation, warehousing and storage, reverse logistics and purchasing. (5) The factors of applied supporting logistics activities affecting the efficiency of business cost functions positively included parts and service support, material handling and logistics communications and supporting logistics activities affecting the efficiency of customer responsiveness functions included service support, packaging and logistics communications.

Keywords: Logistics Management, Operations Efficiency, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัยมา โดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ พงษ์โยธา ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิ์ไกร คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาสละ เวลาอันมีค่าของท่านตรวจสอบ และแก้ไข ตลอดจนให้คำแนะนำที่มีคุณค่าด้วยความเอาใจใส่ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุธิดา นุริตมนต์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ และ ดร.จินตนิย ไพรสนนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และกรุณาให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาเครื่องมือวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบระลึกถึงพระคุณของอาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนง วิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ช่วยประสานงานให้ความสะดวกแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คุณบงกช แจ่มทวี ประธานชมรมบริหารงานบุคคล จังหวัด พระนครศรีอยุธยา คุณสมหวัง อึ้งสุวรรณ ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความอนุเคราะห์เข้าถึงแหล่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ท่านพนักงาน/ผู้ตอบแบบสอบถาม ธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ แบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งแหล่งข้อมูลอ้างอิงในบรรณานุกรมทั้งหมด นำมาซึ่งความสำเร็จ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัว ผู้เป็นแรงผลักดันสำคัญ เป็นกำลังใจ เป็นผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ นักศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รุ่นที่ 2-3-4 ที่คอย ให้กำลังใจ และคอยให้คำแนะนำต่างๆ การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์เป็นอย่างดี ในทำ วิทยานิพนธ์ตลอดมา

ศิริรัตน์ สัยวุฒิ

ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	9
ขอบเขตการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์	16
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์	40
อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลของกิจการ.....	85
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลกิจกรรม โลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	89
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย ด้านต้นทุนและ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	108
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	122
สรุปผลการวิจัย.....	122
อภิปรายผลการวิจัย.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	148
บรรณานุกรม.....	155
ภาคผนวก.....	166
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	167
ข การหาคุณภาพแบบสอบถาม (IOC).....	182
ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	192
ประวัติผู้วิจัย.....	197

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรม 3 มิติ..... 50
ตารางที่ 2.2	ประเภทโรงงานที่มีการลงทุนสูงสุด 5 อันดับแรก..... 53
ตารางที่ 2.3	สรุปการขยายตัวของโรงงานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 54
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 73
ตารางที่ 3.2	แสดงผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม..... 78
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 85
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ..... 87
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 89
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า..... 91
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า..... 92
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า..... 93
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง..... 94
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านกิจกรรมขนส่ง..... 95
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง..... 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ.....	98
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ.....	99
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการ ในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	100
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านการจัดเตรียมอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ.....	101
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านการเลือกที่ตั้งและคลังสินค้า.....	102
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า.....	104
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านบรรจุภัณฑ์.....	105
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพล ของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์.....	106
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านต้นทุน ของธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	108
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	109

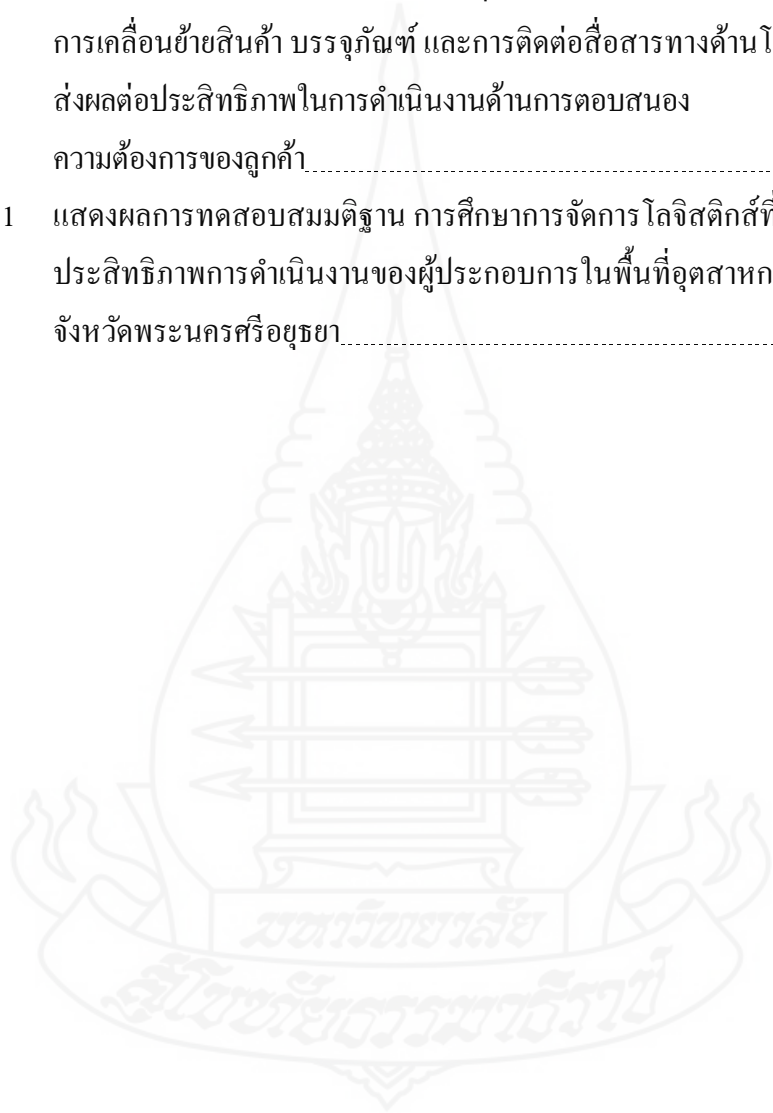
สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.20	แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า (CS) การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (OP) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (DC) การบริหารสินค้าคงคลัง (IM) กิจกรรมขนส่ง (T) การบริหารคลังสินค้า (WS) การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (RL) การจัดซื้อ (P) และตัวแปรประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES).....	112
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน.....	114
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	116
ตารางที่ 4.23	แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (PS) การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (PWS) การเคลื่อนย้ายสินค้า (MH) การบรรจุภัณฑ์ (PG) การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ (LC) และตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES).....	118
ตารางที่ 4.24	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกัมภ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....</p>	120
<p>ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....</p>	125



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550 –2554.....	3
ภาพที่ 1.2 แนวคิดแผนแม่บทการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2555-2559.....	4
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”.....	8
ภาพที่ 2.1 กระบวนการ โลจิสติกส์.....	22
ภาพที่ 2.2 แนวคิดด้านต้นทุน.....	28
ภาพที่ 2.3 กระบวนการ 3 ขั้นตอนในการกำหนดและการนำกลยุทธ์ช่องทาง การกระจายสินค้า.....	30
ภาพที่ 2.4 ตัวชี้วัดประเมินประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์.....	45
ภาพที่ 2.5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านต้นทุน ระหว่างอุตสาหกรรมเป้าหมาย.....	46
ภาพที่ 2.6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านเวลา ระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย.....	47
ภาพที่ 2.7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือระหว่าง อุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้านดัชนีอัตราความสามารถในการส่งมอบสินค้า.....	48
ภาพที่ 2.8 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือระหว่าง อุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้านดัชนีอัตราการถูกตีกลับของสินค้า.....	49

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย มีการขยายตัวและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมการบริโภคสินค้าได้มีการพัฒนารูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม ผู้ประกอบการต่างต้องปรับตัวให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้ อีกทั้งผู้บริโภคยังสามารถเปรียบเทียบราคา คุณภาพ และบริการระหว่างสินค้าของแต่ละบริษัทผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่เปิดกว้างให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต้องแสวงหาความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อที่จะคงอยู่ในธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้น การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องแสวงหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร โดยการลดต้นทุนขององค์กร ยกกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้า มีความสามารถที่ได้เปรียบเหนือคู่แข่ง สิ่งต่างๆ เหล่านี้จึงทำให้เห็นว่ากระแสโลกาภิวัตน์นี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อระบบการค้าทั้งในและระหว่างประเทศ เพราะรูปแบบและเงื่อนไขทางการค้าโลกได้เปลี่ยนแปลงไป สินค้าที่ผลิตในประเทศหนึ่งสามารถนำไปขายหรือจัดจำหน่ายได้ในเกือบจะทุกแห่งทั่วโลก ซึ่งผู้บริโภคสามารถสั่งซื้อได้เพียงปลายนิ้วผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเหมือนในอดีต การเน้นใช้แต่กลยุทธ์การตลาดจึงไม่เพียงพอที่จะรับประกันความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ จึงจำเป็นต้องนำเอาหลักการบริหารจัดการอื่นที่มีประสิทธิภาพมาใช้ควบคู่กับการตลาด เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จและลดความเสี่ยงในการขาดทุนจากการประกอบการ ซึ่งแนวความคิดทางด้านโลจิสติกส์สามารถตอบโจทย์ข้อนี้ได้ เพราะเป็นแนวความคิดทางธุรกิจสมัยใหม่ ที่ช่วยลดต้นทุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำศาสตร์ทางการตลาดและโลจิสติกส์มาบูรณาการเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดเทคนิคการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้สถานประกอบการมีความเข้มแข็งและมีโอกาสที่จะอยู่รอดในภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยเมื่อปี 1985 ไมเคิล อี พอตเตอร์ ได้นำเสนอกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการสร้างความแตกต่าง การเป็นผู้นำในเรื่องต้นทุน และการมุ่งจุดสนใจ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางจนถึงทุกวันนี้ ซึ่งมีผู้รู้หลายท่านได้เสนอว่า โลจิสติกส์และซัพพลายเชน

เป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ (Vaaland and Heide, 2007, p. 20, Keeber and Plank, 2009, p. 786) ดังที่มีผู้กล่าวถึง โลจิสติกส์ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการบริหารกลยุทธ์ขององค์กร (H. Itami, 2006, cited by Cepinski and Masteika, 2010, p. 73) ด้วยการมุ่งเน้นที่การลดต้นทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม (Logistics Management, 2010) และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตัวอย่างผู้ประกอบการที่สามารถนำแนวคิดของโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้กับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างชัดเจน เช่น ที่ เดล คอมพิวเตอร์ ได้นำวิธีการจัดการวัตถุดิบและสินค้าคงเหลือด้วยวิธีดึง (pull inventory deployment) มาใช้ กล่าวคือ เดลจะเริ่มประกอบคอมพิวเตอร์เมื่อมีคำสั่งซื้อจากลูกค้าเข้ามา ทำให้เดลมีปริมาณวัตถุดิบและสินค้าคงเหลือน้อยมาก (Wanke and Zinn, 2004, p. 466) ความสำเร็จของธุรกิจในทศวรรษหน้าจะขึ้นกับความสามารถในการใช้ทรัพยากรเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างคุ้มค่า แต่ละองค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายด้วยตนเอง สำหรับบางองค์กร การจัดการลงทุนของหน่วยธุรกิจอาจจะขึ้นหยัดเพื่อความอยู่รอด สำหรับส่วนเทคโนโลยีการผลิตอาจต้องมีการทดสอบ องค์กรอื่นอาจจะคงอยู่หรือตายขึ้นอยู่กับความสำเร็จในการวิจัยและพัฒนา การตลาด การโฆษณาหรือการขาย อย่างไรก็ตามความท้าทายประการหนึ่งที่จะต้องเผชิญทุกบริษัท คือ การผลิต การกระจายสินค้า หรือการขายสินค้าที่ร้านค้าปลีกจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ด้วยกระบวนการโลจิสติกส์ (ศ.ดร.ฐาปนา บุญหล้า, www.aill.or.th)

แม้กระทั่งในภาครัฐบาลก็เล็งเห็นความสำคัญของโลจิสติกส์โดยได้กำหนดให้โลจิสติกส์เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาประเทศในส่วนต่างๆ อาทิ เช่น แผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในแผนปฏิบัติการตั้งแต่ปี 2548-2551 แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรมปี 2550-2554



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ภาพที่ 1.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550 –2554

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2550:5)

แผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. 2550-2554) หรือการจัดตั้งคณะกรรมการโลจิสติกส์แห่งชาติ เพื่อวางนโยบายด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในระยะหลังรัฐบาล นักวิชาการ และภาคเอกชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเรื่องโลจิสติกส์เป็นเรื่องสำคัญมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ทำการส่งเสริมทั้งในด้านของนโยบายภาครัฐให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศรวมถึงการหามาตรการต่าง ๆ มารองรับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ การกำหนดหลักสูตรระดับมาตรฐานการเรียนการสอนด้านโลจิสติกส์ และการที่ภาคเอกชนหันมาให้ความสำคัญเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในระดับองค์กร เพื่อความพยายามที่จะลดปัญหาคอขวดของแต่ละกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสิ้นเปลือง และสอดคล้องกันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ไปจนถึงปลายน้ำ

แนวคิดแผนแม่บทการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2555-2559



ภาพที่ 1.2 แนวคิดแผนแม่บทการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2555-2559

ที่มา: อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์ (2555:7)

จากภาพที่ 1.2 แนวคิดแผนแม่บทการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรมได้แสดงให้เห็นถึงความตระหนักว่าโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยในการพัฒนาประเทศไทยได้เป็นอย่างดี จึงถือได้ว่าการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่สามารถช่วยในการวางแผน สนับสนุน และควบคุมการไหลเวียนของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น สินค้าและบริการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดการวัตถุดิบ การจัดการคลังสินค้า การบริหารต้นทุน การขนส่ง ไปจนถึงจุดที่มีการใช้งานหรือถึงมือผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถกล่าวได้ว่า โลจิสติกส์เป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมที่ทำให้การไหลของวัตถุดิบ สินค้า บริการ เทคโนโลยี และเงินทุนภายในห่วงโซ่อุปทานมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านโลจิสติกส์ได้รับความสนใจให้ความสำคัญเป็นอย่างมากจากหน่วยงานต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาพื้นฐานการดำเนินงานกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์ที่ผ่านมาพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีต้นทุนการจัดการด้านโลจิสติกส์สูงเป็นอันดับต้นของโลก ทำให้ภาคอุตสาหกรรมที่เป็นผู้ผลิตสินค้าต้องประสบกับปัญหาการกระจายสินค้าและระบบการขนส่ง โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการด้านต้นทุนการขนส่ง ซึ่งทำให้ไม่สามารถแข่งขันด้านราคากับคู่แข่งในระดับภูมิภาคและในระดับโลกได้ เนื่องจากต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีระดับสูง ดังนั้นหากภาครัฐต้องการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจจึงควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ และการหามาตรการต่างๆ เพื่อรองรับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ตลอดจนการยกระดับมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ทั้งในส่วนของภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชน ทั้งนี้แม้ว่าการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์จะได้รับความสำคัญเป็นอย่างมากจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ยังคงมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับบริหารจัดการกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทั้งบริษัทของคนไทยเอง และบริษัทข้ามชาติ ซึ่งผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ยังไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการเท่าที่ควร แต่ยังคงมีประเด็นที่น่าสนใจว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดมีมูลค่าสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจากจังหวัดระยอง และจังหวัดสมุทรสาคร ถือเป็นจังหวัดที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุน เขต 2 มีนิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร มีเขตประกอบการอุตสาหกรรม 2 แห่ง ได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรมแพตเตอร์แลนด์วังน้อย และเขตประกอบการอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนทั้งสิ้น 583 โรงงาน กล่าวคือ การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่อยู่ในสถานประกอบการในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งที่เป็นบริษัทของคนไทยเอง หรือเป็นบริษัทข้ามชาติหลายบริษัท ยังไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการเท่าที่ควรทั้งที่บริษัททั้งหลายเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาพื้นฐาน โลจิสติกส์ของประเทศไทยให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับประเทศคู่แข่งทางการค้าประเทศอื่น ๆ จึงทำให้บริษัทผู้ส่งออกและนำเข้าเกิดความยุ่งยากในการดำเนินงาน รวมทั้งการที่บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ภายในประเทศยังคงมุ่งเน้นการลดราคาเพื่อเข้าสู่คู่กันทางการค้าแต่ไม่ให้ความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์เกิดความคล่องตัวและประหยัดต้นทุนอย่างแท้จริง จึงอาจเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ความสามารถในการควบคุมต้นทุนการขนส่งทำได้ยาก ซึ่งภาคเอกชนบางรายที่ประกอบกิจการนำเข้า – ส่งออกภายในประเทศไม่สามารถควบคุมต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ได้ ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม

ในฐานะของผู้ประกอบการควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ เพื่อให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายในทุกธุรกิจ คือ เป็นองค์กรที่ตอบสนองได้ในทุกด้าน จึงเป็นประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจในการศึกษาถึงการจัดการ โลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นกุญแจที่สำคัญตัวหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงการจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นการลดต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรของสถานประกอบการ โดยมุ่งศึกษาเฉพาะกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการนำมาเป็นแนวทางในการจัดการและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มขีดความสามารถและความสำเร็จให้แก่องค์กร

2. คำถามการวิจัย

- 2.1 ผู้ประกอบการมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์อย่างไร
- 2.2 ผู้ประกอบการมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์อย่างไร
- 2.3 ผู้ประกอบการมีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร
- 2.4 กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร
- 2.5 กิจกรรมสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับความมีอิทธิพลกิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.2 เพื่อศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.3 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของโลจิสติกส์ด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4 เพื่อศึกษาปัจจัยของกิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

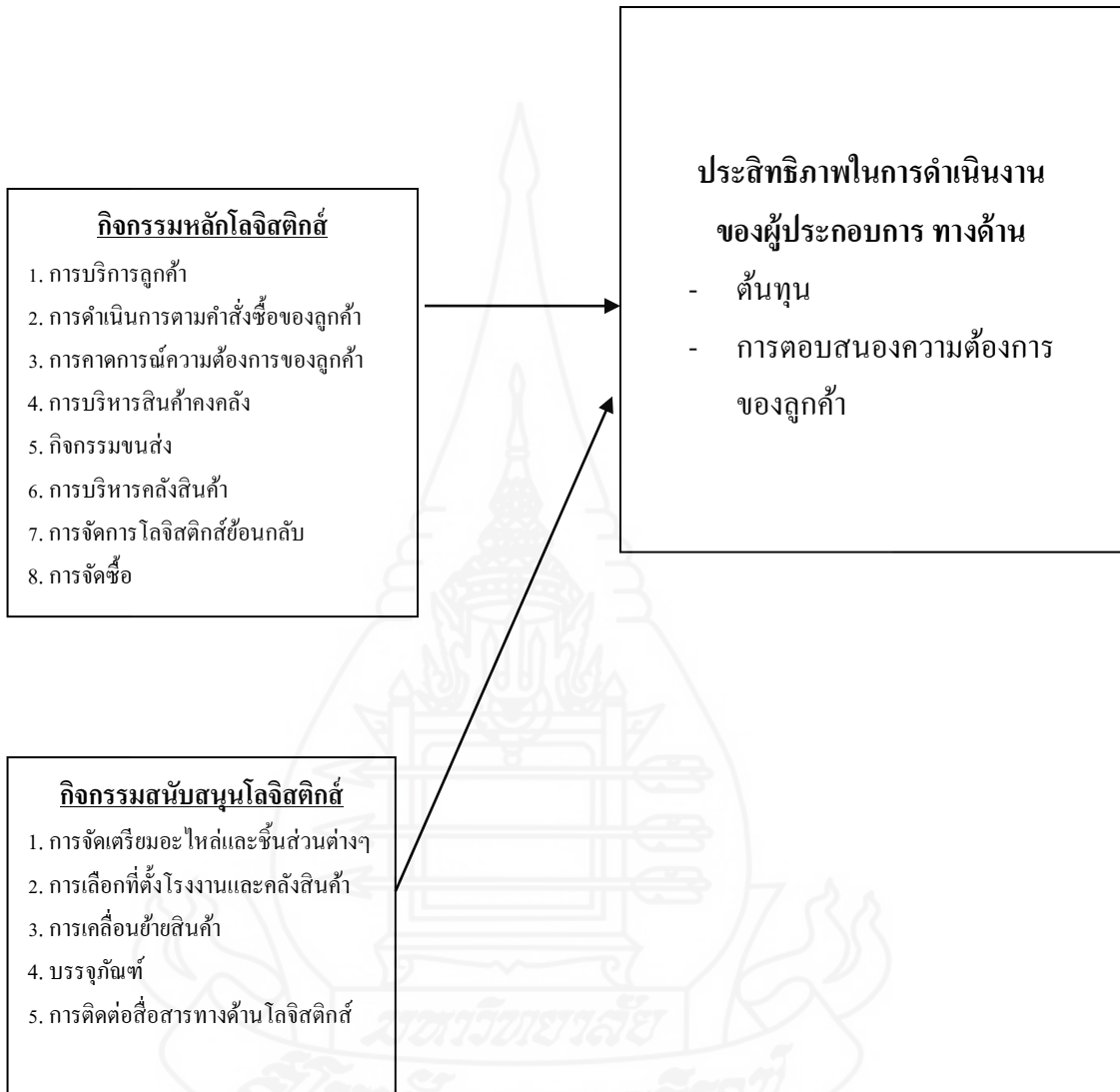
3.5 เพื่อศึกษาปัจจัยของกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

5. สมมติฐานของการวิจัย

- 5.1 กิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 5.2 กิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 5.3 กิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 5.4 กิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

6. ขอบเขตการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรมพระนครศรีอยุธยา จำนวน 583 โรงงาน ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จำนวน 138 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จำนวน 89 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำนวน 44 โรงงาน เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 252 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์ จำนวน 60 โรงงาน อ้างอิงจากฐานข้อมูลกรมโรงงานอุตสาหกรรม (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 28 มกราคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ตัวแทนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 238 โรงงาน ประกอบด้วยนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จำนวน 56 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จำนวน 36 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำนวน 18 โรงงาน เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 103 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์ จำนวน 25 โรงงาน

6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้งมุ่งศึกษาการจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

6.3.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent variables*) ได้แก่

- 1) กิจกรรมหลักโลจิสติกส์
 - ก. การบริการลูกค้า
 - ข. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า
 - ค. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า
 - ง. การบริหารสินค้าคงคลัง
 - จ. กิจกรรมขนส่ง
 - ฉ. การบริหารคลังสินค้า
 - ช. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ
 - ซ. การจัดซื้อ
- 3) กิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์
 - ก. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ
 - ข. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า
 - ค. การเคลื่อนย้ายสินค้า
 - ง. บรรจุภัณฑ์
 - จ. การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์

6.3.2 ตัวแปรตาม (*Dependent variables*) ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
 - ก. ด้านต้นทุน
 - ข. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการ รวม 24 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2556 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2558

ใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม วันที่ 1 มกราคม 2558 จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2558

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย จัดเก็บสินค้า และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) ส่งมอบ ไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกระบวนการดังกล่าว ในแต่ละกิจกรรมจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องประสานกัน และบูรณาการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) ลดต้นทุน (Save Cost) สร้างความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ (Value Added)

7.2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Effectiveness) หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ทางด้าน โลจิสติกส์ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ โดยการชี้วัดจากประสิทธิผลใน 2 ด้านคือ ด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7.2.1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านต้นทุน หมายถึง ระดับปฏิบัติการในการจัดการต้นทุนที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยมีเป้าหมายให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน โดยมีการนำหลักการบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing: ABC) มาใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์

7.2.2 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโลจิสติกส์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับการปฏิบัติในการจัดการกิจกรรมต่างๆ ของการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการที่ได้รับจากการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ ครบตามจำนวน ในสภาพสมบูรณ์ และราคาที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

7.3 ธุรกิจเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Entrepreneurs in Industrial Area, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province) หมายถึง ตัวแทนของบริษัทในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนทั้งสิ้น 583 โรงงาน ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จำนวน 138 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จำนวน 89 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำนวน 44 โรงงาน เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 252 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์ จำนวน 60 โรงงาน

7.4 กิจกรรมหลักโลจิสติกส์ หมายถึง หน้าที่ที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการของสินค้ามากที่สุด เป็นกิจกรรมที่องค์กรพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบไปด้วยระดับของการปฏิบัติกิจกรรม 8 กิจกรรม คือ การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ

7.4.1 การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่การส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกสถานที่ ตรงเวลาและตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

7.4.2 การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคำสั่งซื้อที่มีเข้ามา โดยจะพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กิจกรรมที่จะต้องพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างธุรกิจกับลูกค้าส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยธุรกิจต้องพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7.4.3 การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือการบริการของลูกค้าที่ต้องการในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน สามารถวางแผนความต้องการในการใช้ทรัพยากรในแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถเตรียมบุคลากรและอุปกรณ์ได้อย่างเพียงพอส่งผลให้ปริมาณการจัดเก็บสินค้าคงคลังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีต้นทุนที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7.4.4 การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนหรือกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และมีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา ลดสินค้าเสื่อมสภาพ หมดอายุ ล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย ค่าประกันภัยสินค้าคงคลัง เป็นต้น

7.4.5 กิจกรรมขนส่ง (Transportation) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วนในสภาพที่สมบูรณ์ และตรงเวลาที่กำหนด โดยธุรกิจจะต้อง

คำนึงถึงรูปแบบลักษณะการเลือกวิธีการขนส่งประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตัวสินค้า รวมถึงเส้นทางในการขนส่งอีกด้วย เช่น ทางอากาศ ทางน้ำ ทางรถไฟ ทางท่อ ทางรถ เป็นต้น เพื่อให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าธุรกิจจะสามารถดำเนินการจัดส่งให้ลูกค้าตามที่ ถูกเวลา ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมถึงการควบคุมต้นทุนที่จะเกิดขึ้นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

7.4.6 การจัดการคลังสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการวางโครงสร้างคลังสินค้า การออกแบบและจัดวาง การจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าระดับของสินค้าคงคลัง รวมถึงการดูแลรักษา อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้า เพื่อให้การจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด

7.4.7 การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน ด้วยสินค้าเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งาน องค์กรมีความจำเป็นในการกำหนดนโยบายที่จะรองรับสินค้าที่ถูกส่งคืน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนน้อยที่สุด และในกรณีที่เป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เคร่งครัดสำหรับการทำลายสินค้าให้เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรตระหนักถึง

7.4.8 การจัดซื้อ (Purchasing) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ เพื่อจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบ รวมไปถึงการบริหารอุปทานโดยรวมตั้งแต่การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อ การประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้า และวัตถุดิบนั้นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการไปใช้ในการปฏิบัติงานของธุรกิจตามส่วนต่างๆ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด ทั้งในตัวสินค้าหรือวัตถุดิบ และกระบวนการจัดซื้อ

7.5 กิจกรรมสนับสนุน หมายถึง กิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ ประกอบไปด้วยกิจกรรม 5 กิจกรรม คือ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์

7.5.1 การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Parts and Service Support) หมายถึงกิจกรรมการสนับสนุนการผลิต ทั้งในส่วน of เครื่องมือ อะไหล่ และการให้บริการที่มีความพร้อมและรวดเร็ว เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย เพื่อไม่ให้สายการผลิตต้องหยุดชะงัก เป็นความรับผิดชอบต่อสินค้าหลังการขาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริการหลังการขายที่บริษัทให้กับลูกค้า โดยการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าในกรณีที่สินค้าเกิดความชำรุด ความรับผิดชอบต่อสินค้าหลังการขายเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

7.5.2 การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงและระยะทางการขนส่งให้เพิ่มระดับสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7.5.3 การเคลื่อนย้ายสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูปภายใน โรงงานหรือคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดระยะทางในการเคลื่อนย้าย จำนวนครั้งในการเคลื่อนย้ายรวมถึงปริมาณของวัตถุที่เคลื่อนย้าย เพื่อให้มีต้นทุนในการจัดการที่ต่ำที่สุด เพราะการเคลื่อนย้ายทุกครั้งก่อให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรทั้งสิ้น

7.5.4 การบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งห่อหุ้ม เพื่อปกป้อง ป้องกันตัวสินค้าจากความเสียหาย และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และจัดเก็บ การออกแบบบรรจุภัณฑ์หรือหีบห่อนั้นต้องมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและคลังสินค้า เพื่อช่วยในการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ

7.5.5 การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการสื่อสารกับลูกค้าและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรก็เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทางด้านโลจิสติกส์การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดต้นทุนขึ้นได้ เช่น การรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลที่ผิดพลาด ส่งผลให้เกิดความผิดในการดำเนินงาน คุณภาพในการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เกิดการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการเคลื่อนไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 องค์ความรู้ใหม่ ผลการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงกิจกรรมหลักและ กิจกรรมสนับสนุนของโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะได้เป็นประโยชน์ทางวิชาการ ภาครัฐ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

8.2 การแก้ปัญหาทางวิชาการ

8.2.1 ประโยชน์ต่องานวิชาการ

- 1) ทราบปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวในการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ในอนาคต

8.3 การนำไปใช้ประโยชน์ และผลงาน หรือเครื่องมือที่คิดค้นขึ้นใหม่จากการวิจัย

8.3.1 ประโยชน์ต่อหน่วยงานของภาครัฐ

- 1) เป็นแนวทางสำหรับภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และกลยุทธ์ ที่จะนำไปสู่การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการของไทย ให้มีศักยภาพสามารถแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจการค้าในระดับโลก
- 2) เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงาน และส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคต
- 3) สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางแผนนโยบายการบริหารงานด้านโลจิสติกส์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

8.3.2 ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

- 1) เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ ในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอนาคต
- 2) นำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ในการดำเนินงานของธุรกิจบริการด้านอื่น ๆ
- 3) สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาใช้ประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางแผนนโยบายการบริหารองค์กรธุรกิจให้ดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และงานวิจัยเพื่อทบทวนวรรณที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
3. อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

1.1 ความหมายของโลจิสติกส์

“โลจิสติกส์” เป็นคำที่ใช้เริ่มแรกในวงการทหาร หมายถึงกระบวนการต่างๆ ของการกระจายสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภคและกำลังสนับสนุนไปยังหน่วยงานต่างๆ ของทหารที่ตั้งอยู่ตามจุดยุทธศาสตร์ หรือเรียกว่า กระบวนการลำเลียงพลและอุปกรณ์ต่างๆ ในวงการธุรกิจ คำว่า “โลจิสติกส์” หมายถึง กระบวนการวางแผน การลงมือทำและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ตลอดจนประหยัดต้นทุนในทุกขั้นตอนของการผลิตจนถึงส่งมอบสินค้า นั่นคือ ตั้งแต่การได้มา การเก็บรักษาซึ่งวัตถุดิบ วัตถุดิบสำเร็จรูปและสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว รวมไปถึง การกระจายสินค้า การจัดการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การส่งมอบสินค้าถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้า ทั้งนี้จุดมุ่งหมายสูงสุดก็คือ เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าพอใจสูงสุด และมีต้นทุนต่ำสุด (รวิพร คุเจริญไพศาล, 2552:278)

โลจิสติกส์ (Logistics) ตามความหมายดั้งเดิมมีความหมายว่า “การส่งกำลังบำรุง” หรือ “พลาธิการ” สำหรับ Supply Chain หมายถึง “โซ่อุปทาน” ปัจจุบันทั้ง 2 คำนี้ยังไม่มีการบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทย ครอบคลุมความหมายที่ชัดเจน การทำความเข้าใจจะต้องเข้าใจความหมายของทั้ง Logistics และ Supply Chain ในลักษณะที่เป็นองค์รวม (Holistic) เนื่องจาก

หน้าที่ (Function) จะมีลักษณะที่สัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งวิวัฒนาการของโลจิสติกส์เริ่มต้นเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1950 คือ ในช่วงเกิดสงครามเกาหลี โดยโลจิสติกส์เริ่มนำมาใช้ในการจัดการยุทธศาสตร์สงครามสมัยใหม่ ซึ่งจะมีความซับซ้อนและเป็นสงครามที่มีระยะทางไกลกันมาก โดยถูกนำมาใช้ในการลำเลียงยุทโธปกรณ์ให้กับกองทัพสหรัฐอเมริกา ซึ่งการผลิตอาวุธและการส่งกำลังบำรุงของสหรัฐอเมริกานั้นดำเนินโดยภาคเอกชน และผลพวงที่เกิดขึ้นนั้นทำให้สหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำทางด้านโลจิสติกส์จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้หลังจากยุคสงครามเย็น (Cold War) สิ้นสุดลงเมื่อปี 1990 เป็นการยุติการแข่งขันทางการทหาร โดยประเทศมหาอำนาจต่างหันมาแข่งขันกันทางเศรษฐกิจและการค้า อาศัยกลไกการค้าโลกในการแข่งขันชิงความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้า และกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นยุทธศาสตร์ในการเข้ามาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาไปสู่เครือข่าย Internet ได้มีส่วนสำคัญทำให้โลจิสติกส์ได้รับความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว

ในอดีตมีการใช้คำว่า “การกระจาย (ตัว) สินค้า (Physical Distribution)” สลับไปมากับคำว่า “โลจิสติกส์ (Logistics)” แต่ใช้ในลักษณะที่รวมเฉพาะสินค้าสำเร็จรูปเท่านั้น แต่ปัจจุบันมีการคำนึงถึงการกระจายของวัตถุดิบและวัสดุต่างๆ (Physical Supply) ด้วย นอกเหนือจากการกระจายสินค้า ซึ่งกิจกรรมทั้งสองส่วนนี้จัดเป็นงานด้านโลจิสติกส์

คำว่า “การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics)” เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง หมายถึง การจัดการการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และข้อมูลจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการใช้หรือบริโภค (Scharj and Coakley, 1991, อ้างใน Stern, El-Ansary, and Coughlan, 1996: 141)

ในปัจจุบันธุรกิจระดับโลกให้ความสำคัญกับโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการนำโลจิสติกส์มาใช้ทำให้กิจการสามารถปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน กิจกรรมโลจิสติกส์ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การขนส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง และคลังสินค้า การวางแผนโลจิสติกส์ที่ดีจะมีส่วนร่วมทำให้ความเสี่ยงในการดำเนินงานลดลง (Penco, 2007 อ้างถึงใน Rapana, 2009, หน้า 3) โดยสรุป โลจิสติกส์ คือ การวางแผนทางธุรกิจสำหรับการจัดการของวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ข้อมูล นโยบายรัฐบาล กฎหมายและกฎระเบียบ นวัตกรรมสินค้าใหม่ และเทคโนโลยี เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นตัวสนับสนุนกระบวนการกระจายสินค้าจากผู้ผลิตจนถึงมือผู้บริโภคภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ ด้วยคุณภาพ และต้นทุนที่เหมาะสม โดยกิจกรรมโลจิสติกส์จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) การจัดการวัตถุดิบ 2) การกระจายสินค้า และ 3) สภาพแวดล้อม

ข้อมูลที่พบในปัจจุบัน ประเทศไทยยังมีธุรกิจอีกมากมายที่ยังไม่นำการบริหารจัดการแบบ โลจิสติกส์ แต่ธุรกิจเหล่านั้นก็ยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ มีการขนส่งสินค้า มีคลังสินค้า มีการกระจายสินค้าไม่ว่าจะเป็นระบบโกดัง ยี่บัว หรือซาบัว ซึ่งก็เป็นการกระจายสินค้าในรูปแบบหนึ่งของการจัดการโลจิสติกส์เพียงแต่ว่าไม่เป็น Logistics ก็ตรงที่ไม่มีการจัดการในเชิงที่เป็นปฏิสัมพันธ์ เชิงระบบคือไม่มีความเป็นบูรณาการ ซึ่ง Logistics ตามความหมายในปัจจุบันจะมีลักษณะของความเป็นบูรณาการและต้องมีเป้าหมายที่จะสร้างศักยภาพการแข่งขันที่เหนือกว่า (Core Competency) เพื่อที่จะบรรลุถึง Just In Time หรือ Speech การลดต้นทุนที่เป็นแบบ Cost Sharing และมูลค่าเพิ่ม Value Added ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการจัดการโลจิสติกส์

คำนิยามของ Logistics ตาม Council of Logistics Management (CLM) ในปี ค.ศ. 1998 กล่าวไว้ว่า

“Logistics management is that part of the supply chain process that plans, implements, and controls the efficient, effective flow and storage of good, services, and related information from the “point – of – origin to the point – of – consumption” in order to meet customers requirement”

โลจิสติกส์ (Logistics) หรือที่เรียกกันว่า การกระจาย (ตัว) สินค้า (Physical Distribution) หมายถึงกระบวนการวางแผน การจัดการด้านการส่งกำลังบำรุงทางธุรกิจ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตหรือแหล่งกำเนิดไปยังคนกลางหรือผู้ใช้คนสุดท้ายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการในการจัดหาสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าในเวลา และสถานที่ที่ต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด (แนวการศึกษาชุดวิชา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554:12-6)

คำศัพท์ที่ถูกนำมาใช้หลายๆ คำ อาทิ การกระจายสินค้า (Physical Distribution) โลจิสติกส์ธุรกิจ (Business Logistics) โลจิสติกส์การตลาด (Marketing Logistics) ล้วนแล้วแต่เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายเดียวกันหรือไม่แตกต่างกัน

จากนิยามข้างต้น โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบ ไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและ

บริการ ทั้งนี้กระบวนการต่าง ๆ ของระบบ Logistics จะต้องมียุทธศาสตร์สัมพันธ์สอดคล้องประสานกัน และมีเป้าหมายในการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน”

จะเห็นได้ว่า กระบวนการต่าง ๆ ของ Logistics จะเน้นที่ความสัมพันธ์ (Relation) ในลักษณะองค์รวมหรือบูรณาการ (Integration) ซึ่งเริ่มต้นจากกระบวนการจัดการให้วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และบริการ (Service) เคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Consumers Origin) ได้อย่างทันเวลา (Just In Time) และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ โลจิสติกส์มีความหมายซึ่งเน้นไปในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า (Cargoes Moving) รวมไปถึงการขนส่งสินค้า (Cargoes Carriage) การเก็บรักษาสินค้า (Warehousing) และการกระจายสินค้า (Cargoes Distribution) การจัดซื้อ (Procurement) และการคาดคะเนของตลาด (Market Predict) ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า “โลจิสติกส์” หมายถึง การจัดการเคลื่อนย้ายของสินค้า บริการ ข้อมูลข่าวสารและการเงินระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้นิยาม ของคำว่า โลจิสติกส์ ดังนี้

โลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการรวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บและกระจายสินค้าจากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้ กระบวนการต่าง ๆ ของระบบ Logistics จะต้องมียุทธศาสตร์สัมพันธ์ที่สอดคล้องประสานกันในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (ชนิด โสรรัตน์, 2548)

โลจิสติกส์เป็นขบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กรให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม และการกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ หรืออาจรวมถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดโดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยปัจจุบันถือว่าเป็นขบวนการหนึ่งในการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2549)

ดังนั้นจึงสรุปความหมายสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย จัดเก็บสินค้า และกระจายสินค้าจากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) ส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกระบวนการดังกล่าว ในแต่ละกิจกรรมจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องประสานกัน และบูรณาการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time)

ลดต้นทุน (Save Cost) สร้างความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ (Value Address)

จากคำนิยามข้างต้น จะเห็นได้ว่าโลจิสติกส์ คือการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งต้นทาง ไปยังแหล่งปลายทาง นอกจากนั้นยังมีในประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ คือ

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ของตลาด (Market Demand)

5. ลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าและการดูแลและขนส่งสินค้า (Cargoes Handling & Carriage Cost)

6. เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน (Core Competitiveness)

กิจกรรมของ Logistics

จากความหมายของโลจิสติกส์ทำให้ทราบถึงลักษณะที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งต่างทำหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เริ่มต้นตั้งแต่การผลิตไปจนถึงกิจกรรมทางการตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมของโลจิสติกส์อาจประกอบด้วย

1. การขนส่งและการเคลื่อนย้ายสินค้า (Transportation & Moving) รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับบรรจุภัณฑ์ (Packaging)
2. ตัวแทนการบริหารการจัดส่งและขนส่ง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (Domestic & International Transportation)
3. กระบวนการ clearing สินค้า และพิธีการทางศุลกากร (Customs Broker)
4. การบริหารจัดการคลังสินค้าภายใน (Inventory Management) และงานที่เกี่ยวข้องกับ Flow ของสินค้า แรงงานและให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการเก็บรักษาสินค้า
5. การบริการคลังสินค้าสาธารณะ (Public Warehouse Provider) และการกระจายสินค้า (Distribution Center)
6. การบริหารท่าเรือ การจัดการสถานที่บรรจุสินค้า การจัดการสถานีขนส่ง ICD การได้สัมปทานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

7. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้กับลูกค้า (Market Value Added) ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด การเป็นตัวแทนในการจัดจำหน่าย การกำหนดความต้องการของตลาดและจัดการคำสั่งซื้อ (Market Ordering) การให้ข้อมูลเพื่อคาดคะเนและพยากรณ์การขาย (Sale Forecasting) การแบ่งบรรจุสินค้าและ Packaging การจัดเรียงสินค้าในห้างสรรพสินค้า ฯลฯ

8. การประสานงานกับฝ่ายผลิต (Cooperate with Production) เพื่อประโยชน์ในการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกระบวนการผลิตสินค้า หรืองานสนับสนุนการผลิตอื่น ๆ เช่น การป้องกันวัตถุดิบ การบริการงานเกี่ยวกับการ ควบคุมคุณภาพสินค้าหรือ QC ฯลฯ

9. การจัดการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนั้น โลจิสติกส์ยังมีความหมายรวมถึง กระบวนการในการจัดการวางแผนจัดสายงานและควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายและไม่มีการเคลื่อนย้ายในการอำนวยความสะดวกของกระบวนการไหลของสินค้า ตั้งแต่การเริ่มจัดหาวัตถุดิบไปจนถึงการจัดส่งถึงผู้บริโภค ในการประกอบธุรกิจทั่วไปผู้ประกอบการจะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตเป็นหลัก และจะหาวิธีลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำเพื่อให้สามารถในแข่งขันสู้กับคู่แข่งในตลาดได้ นอกจากต้นทุนวัตถุดิบและแรงงานต่าง ๆ แล้วค่าใช้จ่ายด้าน โลจิสติกส์ถือว่าเป็นต้นทุนชนิดหนึ่งที่มีสัดส่วนค่อนข้างมากและมีผลต่อการกำหนดราคาสินค้าและบริการ ทั้งนี้กระบวนการโลจิสติกส์ดังกล่าวจึงประกอบไปด้วยกิจกรรม 2 ลักษณะคือ กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญากุล, 2546)

1.1.1 กิจกรรมหลักในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการของสินค้ามากที่สุด ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมด้วยกัน คือ

- 1) การขนส่ง
- 2) การสินค้าคงคลัง
- 3) กระบวนการสั่งซื้อ

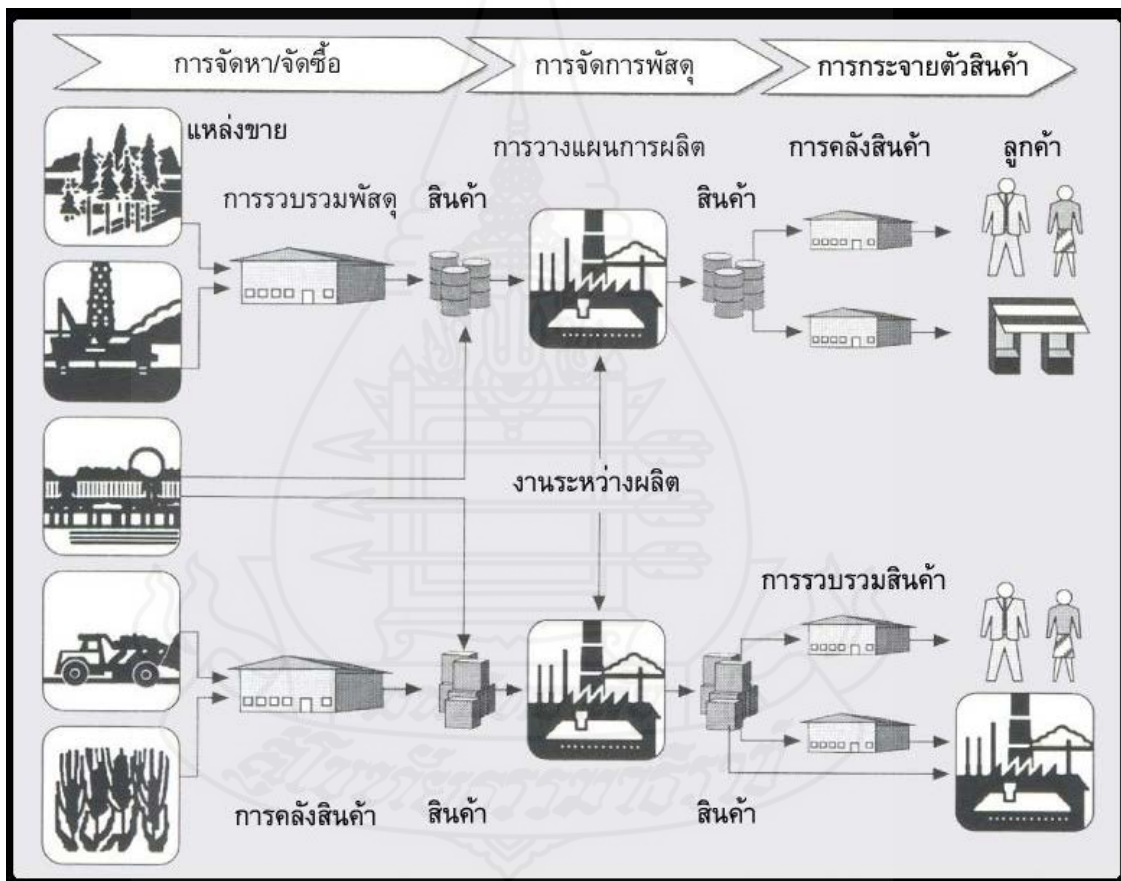
1.1.2 กิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือกิจกรรมที่มีส่วนในกระบวนการกระจายสินค้า และเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้งานของกิจกรรมหลักดำเนินไปได้สะดวก ได้แก่

- 1) การจัดการด้านโกดัง
- 2) การยกขน
- 3) การหีบห่อ
- 4) การจัดส่งจัดหา

5) การจัดการวางผลิตภัณฑ์

6) การจัดการด้านข้อมูล

ซึ่งกระบวนการโลจิสติกส์นั้นจะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหาวัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และบริการ (Services) การเคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Final Destination) ได้ทันเวลา (Just In Time) และมีประสิทธิภาพโดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการโลจิสติกส์

ที่มา : จุลสาร สดท.ฉบับที่ 57 (ประจำเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2553) โดยภาณุวัฒน์ 4/10/53

นอกจากนี้ความหมายของโลจิสติกส์ในเรื่องการเคลื่อนย้ายสินค้านั้นยังครอบคลุมถึงการขนส่งสินค้า (Cargoes Carriage) การเก็บรักษาสินค้า (Warehouse) และการกระจายสินค้า (Cargoes Distribution) และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคาดคะเนของตลาด (Market Predict) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)
5. การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า

(Cargo Handling & Carriage Cost)

ทั้งนี้ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และคณะ (2546) ได้กล่าวว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรเชื่อมโยงเข้าหากัน รวมถึงการเชื่อมโยงภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน โดยกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) สามารถแบ่งออกเป็น 13 กิจกรรมดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communication)

ข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารเรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้เกิดกระบวนการทางโลจิสติกส์ การสื่อสารภายนอกองค์กร คือ การสื่อสารกับลูกค้าหรือกับผู้ขายเท่านั้นที่องค์กรได้ให้ความสำคัญ และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรก็เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทางด้านโลจิสติกส์ การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดต้นทุนขึ้นได้ เช่น การรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ฝ่ายผลิตหรือจัดส่งนำส่งสินค้าผิดรายการหรือผิดจำนวน มีผลต่อระดับการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เกิดการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริการลูกค้า (Customer Service)

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมนี้ครอบคลุมตั้งแต่การนำส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกจำนวน ถูกสถานที่ ถูกเวลาและตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการให้บริการจะมากหรือน้อยนั้น ต้องขึ้นอยู่กับกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์อื่นประกอบด้วย เช่น กิจกรรมการขนส่งที่ช้าส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าลดลง

3. กระบวนการสั่งซื้อ (Order processing)

เป็นกระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

4. การคาดการณ์ความต้องการ (Demand Forecasting)

เป็นการพยากรณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือบริการของลูกค้า นับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการสร้างผลกำไรหรือทำให้องค์กรขาดทุนได้ การคาดการณ์ความต้องการช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน กล่าวคือ สามารถวางแผนความต้องการใช้ทรัพยากรในแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ปริมาณการจัดเก็บสินค้าคงคลังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การสั่งซื้อ (Procurement)

เป็นกิจกรรมในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ รวมไปถึงการบริหารอุปทาน โดยรวมตั้งแต่การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรตามส่วนงานต่าง ๆ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด ทั้งในตัวสินค้าหรือวัตถุดิบเอง และกระบวนการสั่งซื้อ

6. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของส่วนงานอื่น รวมถึงมีผลต่อกำไรขาดทุนขององค์กร เช่น หากระดับสินค้าคงคลังสูงทำให้ต้นทุนในการจัดเก็บดูแลเพิ่มขึ้น หากสินค้าที่เก็บล้าสมัยก็ก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มมากขึ้นอีก ในแง่ของผลกระทบต่อส่วนงานอื่น เช่น หากมีการจัดเก็บสินค้าคงคลังที่น้อย ต้นทุนในการจัดเก็บดูแลก็จะต่ำ แต่องค์กรอาจพบว่าต้นทุนในการขนส่งเพิ่มมากขึ้นก็เป็นได้ เพราะปริมาณการจัดเก็บที่น้อย ทำให้ความถี่ในการขนส่งสูงขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องพิจารณาประกอบกันไปอยู่เสมอ

7. การบริหารการขนส่ง (Transportation Management)

เป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการบริโภคหรือการส่งคืนสินค้าผิดปกติกลับมายังคลังสินค้า รวมถึงการขนย้ายสินค้าเพื่อนำไปยังจุดที่จะทำลาย ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงรูปแบบลักษณะการเลือกวิธีการขนส่งประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตัวสินค้า รวมถึงเส้นทางการขนส่งอีกด้วย เช่น ทางอากาศ ทางน้ำ ทางรถไฟ ทางท่อ ทางรถ

เป็นต้น เพื่อให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของภูมิภาคนั้น ๆ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการจัดส่งให้ลูกค้าในเวลาที่ถูกต้อง ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมถึง การควบคุมต้นทุนที่จะเกิดขึ้นให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

8. การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า ตั้งแต่กระบวนการในการวางโครงสร้าง คลังสินค้า การออกแบบและจัดวาง การจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าระดับของสินค้าคงคลัง รวมถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้า เพื่อให้การจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

กระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลที่ว่า สินค้าเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งาน เรียกได้ว่าองค์กรมีความจำเป็นในการวางนโยบายที่จะรองรับ สินค้าที่ถูกส่งคืน หรือขยะพวกนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนน้อยที่สุด บางครั้งสินค้า เหล่านี้อาจนำกลับมาสร้างประโยชน์โดยการนำผ่านกระบวนการ หรือนำกลับมาใช้ใหม่ก็เป็นที่ ได้ ซึ่งจะช่วยให้เรื่องของต้นทุนได้เป็นอย่างดี แต่ในกรณีที่เป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ปัจจุบันมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดสำหรับเรื่องการทำลายสินค้าให้เหมาะสมทำให้องค์กรควร ตระหนักถึงส่วนนี้ด้วย

10. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts and Services Support)

ส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย โดยมีการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในกรณี ที่สินค้าเกิดชำรุดไม่ว่าจะเป็นเพราะจากความบกพร่องของกระบวนการผลิตหรือจากการใช้งานของ ลูกค้าเองก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้และรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับ องค์กรในระยะยาว ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการในส่วนนี้ที่มี ประสิทธิภาพ

11. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant และ Warehouse Site Selection)

กิจกรรมการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสม เพื่อให้เกิด ความสะดวกในการเข้าถึงและระยะทางการขนส่ง ให้เพิ่มระดับความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

12. Material Handling

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้า สำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดระยะทางในการเคลื่อนย้าย

จำนวนครั้งในการเคลื่อนย้ายรวมถึงปริมาณของวัตถุที่เคลื่อนย้าย เพื่อให้มีต้นทุนในการจัดการที่ต่ำที่สุด เพราะการเคลื่อนย้ายทุกครั้งก่อให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรทั้งสิ้น

13. การบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ (Packaging and Packing)

วัตถุประสงค์ของบรรจุภัณฑ์และหีบห่อตามหลักการตลาดมีไว้เพื่อเป็นการบ่งบอรายละเอียดของสินค้าและสร้างการรับรู้ในตัวสินค้า แต่ในด้านโลจิสติกส์บรรจุภัณฑ์และหีบห่อนั้นมีไว้เพื่อป้องกันตัวสินค้าจากความเสียหาย และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บ การออกแบบบรรจุภัณฑ์หรือหีบห่อนั้นต้องมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและคลังสินค้า เพื่อช่วยในการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ

สำหรับ ธนิต โสรรัตน์ (2548) ได้นำเสนอว่า กิจกรรมของโลจิสติกส์นั้นจะมีลักษณะที่ประกอบไปด้วยกระบวนการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งต่างทำหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของการผลิตและการตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งกิจกรรมของโลจิสติกส์ดังกล่าวอาจประกอบด้วย

1. การขนส่งและการเคลื่อนย้ายสินค้า (Transportation & Moving) รวมทั้งที่เกี่ยวข้อง กับบรรจุภัณฑ์ (Packaging)
2. ตัวแทนการบริหารการจัดส่งและขนส่ง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (Domestic & International Transportation)
3. กระบวนการ clearing สินค้า และพิธีการทางศุลกากร (Customs Broker)
4. การบริหารจัดการคลังสินค้าภายใน (Inventory Management) และงานที่เกี่ยวข้องกับไหลของสินค้า แรงงานและให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการเก็บรักษาสินค้า
5. การบริการคลังสินค้าสาธารณะ (Public Warehouse Provider) และ การกระจายสินค้า (Distribution Center)
6. การบริหารท่าเรือ การจัดการสถานีบรรจุสินค้า การจัดการสถานีขนส่ง ICD การได้สัมปทานที่เกี่ยวกับการขนส่ง
7. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมูลค่าเพิ่มทางการตลาดให้กับลูกค้า (Market Value Added) ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด การเป็นตัวแทนในการจัดจำหน่าย การกำหนดความต้องการของตลาด และจัดการคำสั่งซื้อ (Market Ordering) การให้ข้อมูลเพื่อคาดคะเนและพยากรณ์การขาย (Sale Forecasting) การแบ่งบรรจุสินค้าและ Packaging การจัดเรียงสินค้าในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
8. การประสานงานกับฝ่ายผลิต (Cooperate with Production) เพื่อประโยชน์ในการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกระบวนการผลิตสินค้า หรืองานสนับสนุนการผลิตอื่น ๆ เช่น การป้อนวัตถุดิบการบริการงานเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพสินค้าหรือ QC เป็นต้น

9. การจัดการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าจากความหมายของโลจิสติกส์ข้างต้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ก็คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและจะเห็นได้ว่าการจัดการทางด้าน โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทาง โดยที่กิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีผลกระทบต่อต้นทุนให้น้อยที่สุดและเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้ามากที่สุด และให้กิจกรรมสนับสนุนนั้นเป็นตัวช่วยให้กิจกรรมหลักดำเนินได้อย่างสะดวกที่สุด ซึ่งองค์กรสามารถเลือกใช้วิธีในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันในตลาดได้หลายแนวทาง คือ

1. การสร้างควมมีประสิทธิภาพ (Superior Efficiency)
2. การสร้างคุณภาพที่เหนือกว่า (Superior Quality)
3. การสร้างนวัตกรรม (Innovation)
4. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness)

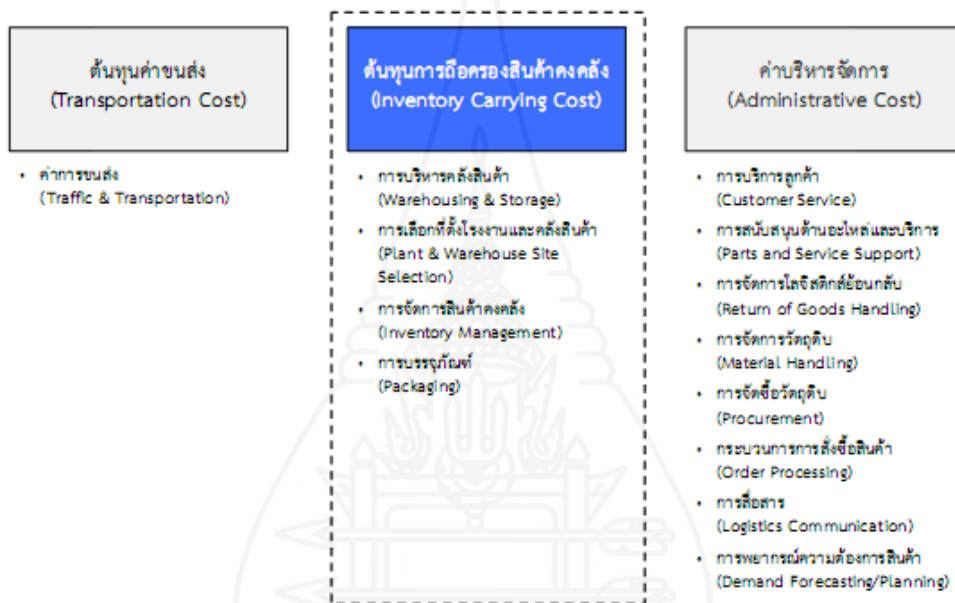
ทั้งนี้ในการดำเนินงานนั้นจะต้องบูรณาการทุกกิจกรรมให้สอดคล้องประสานกัน ซึ่งอาจจะอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ จะต้องเข้าใจความหมายและกิจกรรมทั้งหมดของการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการกำหนด กลยุทธ์ในการดำเนินงาน การจัดลำดับขั้นตอนต่าง ๆ โดยจะต้องพิจารณาองค์รวมทั้งระบบ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การลดต้นทุนเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันด้านราคาได้ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการในด้านอื่น ๆ และประเด็นสำคัญก็คือ การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์จะสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค โดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคจากการที่ได้รับสินค้าและบริการที่ถูกต้อง ตรงเวลา และคุ้มค่า

1.2 แนวคิดโลจิสติกส์ ประกอบด้วย

1.2.1 แนวคิดเรื่องต้นทุนรวม เมื่อกิจการธุรกิจต้องการให้บริการลูกค้าในระดับที่ระบุไว้ต้องพิจารณาต้นทุนต่างๆ ไปพร้อมๆ กันทั้งต้นทุนที่มองเห็นได้ชัดเจน และต้นทุนที่ซ่อนอยู่ และเนื่องจากกิจกรรมการกระจายสินค้าต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน การปรับกิจกรรมหนึ่งจะทำให้กระทบกิจกรรมอื่น ๆ ผู้บริหารจึงต้องพยายามลดต้นทุนรวมมากกว่าพยายามที่จะลดต้นทุนของแต่ละกิจกรรม

ต้นทุนในการกระจายสินค้าหรือโลจิสติกส์ในประเทศไทยโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 25 ของต้นทุนของผลิตภัณฑ์รวม ซึ่งเป็นอัตราต้นทุนค่าใช้จ่ายโลจิสติกส์ที่สูงมาก รัฐบาลไทยหลายสมัยได้ให้นโยบายที่จะลดต้นทุนของโลจิสติกส์นี้ลง ต้นทุนโลจิสติกส์ที่กล่าวถึงสามารถ

แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ต้นทุนที่สามารถมองเห็นหรือคำนวณหาตัวเลขได้ อาทิ ค่าขนส่ง ค่าจัดการสินค้าคงคลัง ค่าเก็บรักษาสินค้า และอีกส่วนหนึ่งคือ ต้นทุนที่ซ่อนอยู่ที่ไม่สามารถค้นหาตัวเลขค่าใช้จ่ายนี้ได้อย่างแน่ชัดโดยตรง อาทิ ค่าเสียโอกาสในการขายจากสินค้าขาดสต็อก หรือ ลูกค้ายกเลิกคำสั่งซื้อ ดังนั้น การพิจารณาต้นทุนของค่าใช้จ่ายของโลจิสติกส์จึงไม่ควรจะพิจารณาลดต้นทุนของแต่ละกิจกรรม แต่ต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายโดยองค์รวมเพื่อให้เกิดความประหยัดมากที่สุด (แนวการศึกษาชุดวิชา,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2554:12-6)



ภาพที่ 2.2 แนวคิดด้านต้นทุน

ที่มา : เว็บไซต์ www.โลจิสติกส์นั้นสำคัญไฉน.com

1.2.2 การคำนวณเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนประเภทต่างๆ ลักษณะของต้นทุนแต่ละประเภทจะแตกต่างกัน และบางครั้งจะมีลักษณะตรงกันข้ามด้วย เช่น ถ้าจำนวนคลังสินค้ามากขึ้น ทำให้ต้นทุนด้านการขนส่งลดลง แต่ทำให้ต้นทุนสินค้าคงคลังสูงขึ้น แม้ว่าต้นทุนบางประเภทจะเพิ่มขึ้นและบางประเภทจะลดลง ผลลัพธ์สุดท้าย คือ ต้นทุนการกระจายสินค้ารวมต้องลดลง

เมื่อกิจกรรมโลจิสติกส์มีการพิจารณาที่ประสานกันและทำแบบบูรณาการ ภาวะที่เกือบจะดีที่สุดของแต่ละกิจกรรมจะต้องมี โอกาสเกิดขึ้น น้อยที่สุด ระบบ โลจิสติกส์ที่ดี จะต้องไม่ทำให้เกิดภาวะที่แย่ที่สุดของกิจกรรมหนึ่งบนความสูญเสียของอีกกิจกรรมหนึ่ง แม้ว่าแต่

ละกิจการธุรกิจต่างก็เป็นสมาชิกในช่องทางการตลาด แต่การดำเนินการเพื่อให้เกิดภาวะที่ดีที่สุดของกิจการธุรกิจนั้น ต้องไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพของช่องทางการตลาดโดยรวม

1.2.3 การมองโดยรวม แนวคิดนี้เป็นแนวคิดสำคัญของงานด้าน โลจิสติกส์ เป็นแนวคิดการกระจายสินค้าที่คำนึงถึงการชั่งน้ำหนักของต้นทุนกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่องทางการตลาดทั้งหมด เช่น การประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงระบบ คือ การติดป้ายฉลาก หรือการติดราคาที่ข้างผลิตภัณฑ์ โดยปกติจะเป็นงานของผู้ค้าปลีก แต่อาจมีการตกลงใช้ซัพพลายเออร์หรือเจ้าของสินค้าเป็นผู้ดำเนินการให้ผู้ค้าปลีกทำหน้าที่ส่งรายการราคาสินค้าในแต่ละรอบการจำหน่ายให้แก่ซัพพลายเออร์หรือเจ้าของสินค้า เพื่อทำการติดป้ายราคาให้เสร็จก่อนขนส่งถึงสถานที่ของผู้ค้าปลีก ในกรณีผู้ค้าปลีกยินดีจ่ายต้นทุนต้นทุนค่าสินค้าสูงขึ้น เนื่องจากสามารถลดต้นทุนในส่วนของตนเองลงได้มากกว่า และกรณีนี้ระบบการจำหน่ายโดยรวมจะมีต้นทุนลดลง

1.2.4 การรวมช่องทางการตลาดเข้าด้วยกัน แนวคิดการมองเชิงระบบ การรวมช่องทางการตลาดเข้าด้วยกัน หมายถึง การสร้างหุ้นส่วนทางการค้าหรือพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่เข้ามาดำเนินการด้านช่องทางการจำหน่าย กรณีนี้ไม่ใช่เรื่องการรวมธุรกิจไปข้างหลัง การรวมธุรกิจไปข้างหน้า หรือการรวมธุรกิจในแนวนอน โดยเฉพาะในเรื่องการปรับโครงสร้างของกระบวนการจำหน่ายเพื่อให้การไหลของสินค้าและมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

1.3 การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management)

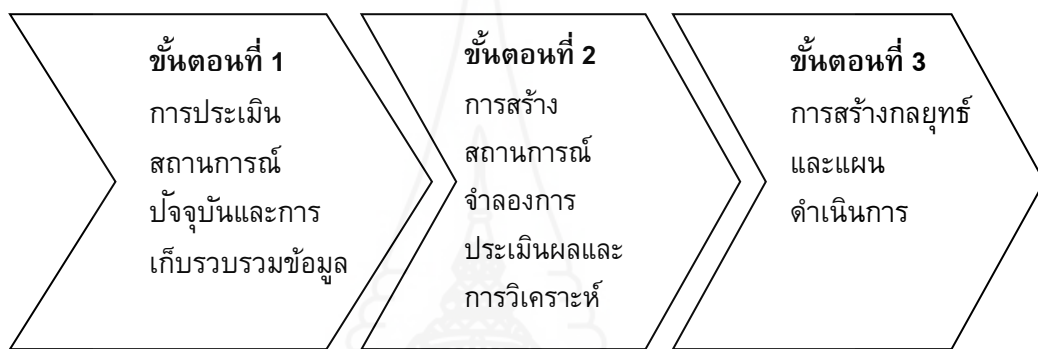
การจัดการโลจิสติกส์รวมถึงการออกแบบและจัดการระบบเพื่อที่จะควบคุมการเคลื่อนไปมาของวัตถุดิบ (Material) งานระหว่างทำ (Work-in-process/In process Inventory) และสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง (Finished Goods) กิจกรรมทั้งหลายต่างทำไปเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของหน่วยธุรกิจ (Business Unit) (Bowersox and Closs, 1996:5)

สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ประกอบด้วยแนวทางในการจัดการที่สำคัญอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ (ธนิต โสรัตน์, 2548)

1.3.1 ด้านการจัดการการกระจายสินค้า (Distribution Management)

ในการจัดการโลจิสติกส์มีองค์ประกอบสำคัญซึ่งสนับสนุนกิจกรรมการตลาดส่วนผสมทางการตลาด คือ สินค้า (Product) ราคา (Price) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) การออกแบบช่องทางการกระจายสินค้าในมุมมองด้านการตลาด คือ การออกแบบสถานที่ให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและช่องทางการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูงจะช่วยลดต้นทุน โลจิสติกส์ทั้งระบบได้ดี การออกแบบเชิงกลยุทธ์ด้านช่องทางการกระจายสินค้า (Channel of Distribution) มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ การสร้างระดับการบริการให้ลูกค้าสูงที่สุดและลดต้นทุนการดำเนินงานร่วมของทั้งโซ่อุปทานให้ต่ำที่สุด โดยการออกแบบเชิงกลยุทธ์

เป็นการออกแบบที่มีอิทธิพลสูงต่อการกำหนดนโยบายและนำไปสู่การวางแผนและดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ตั้งแต่รูปแบบการกระจายสินค้า เมื่อออกแบบและกำหนด ช่องทางการกระจายสินค้าอย่างได้เปรียบคู่แข่งแล้ว การวางแผนและควบคุมการดำเนินงานให้ เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดก็เป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นการออกแบบเชิงกลยุทธ์ที่ดีมีกระบวนการ 3 ขั้นตอนที่ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ของช่องทางการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิผล ซึ่งแสดงได้ดังภาพ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 กระบวนการ 3 ขั้นตอนในการกำหนดและการนำกลยุทธ์ช่องทางการกระจายสินค้า

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่มีประสิทธิภาพในดำเนินงานเริ่มต้นของกลยุทธ์ช่องทางการกระจายสินค้าคือ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ โครงการ ตรวจสอบแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทเข้าร่วมด้วย ได้แก่ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย ฝ่ายผลิต ฝ่ายโลจิสติกส์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างสถานการณ์จำลองการประเมินผลและการวิเคราะห์

ในขั้นตอนที่ 2 ทีมงานโครงการจะร่วมกันทำงาน โดยกำหนดสถานการณ์จำลองที่มีทั้งที่เป็นไปได้ และเป็นไปไม่ได้ ความเสี่ยงและผลประโยชน์ที่จะได้รับการกระจายสินค้า หรือจากการผสมผสานของช่องทางที่มีอยู่เดิมจะต้องได้รับการประเมินบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ได้รวบรวมไว้ และจะต้องประเมินคุณค่าของกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่มีความเป็นไปได้ โดยอยู่บนพื้นฐานของยอดขายของแต่ละช่องทางการกระจายสินค้า การตอบโต้จากคู่แข่ง การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ การตอบสนองจากพันธมิตรการค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างกลยุทธ์และแผนดำเนินการ การเลือกกลยุทธ์ช่องทางการกระจายสินค้าใหม่ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงทั้งหมดของบริษัท เพราะการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้าจะมีผลกระทบจากผู้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจ ที่นอกเหนือจากผู้บริหารระดับสูงแล้ว ได้แก่ ผู้บริหารที่ดูแลการผลิต งาน โลจิสติกส์ การเงิน ระบบสารสนเทศ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาดฝ่ายวิจัยและพัฒนา และฝ่ายกฎหมาย ดังนั้นต้องได้รับความเข้าใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในเรื่องของโอกาสความเป็นไปได้ของความสำเร็จ

1) หลักการของช่องทางการกระจายสินค้า (วิโรจน์ พุทธิวิถิ, 2547)

ช่องทางการกระจายสินค้า (Channel of Distribution) หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายไปยังตลาด ช่องทางการกระจายสินค้าประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคมี 2 ประเภท คือ

(1) ผู้ใช้สินค้าอุปโภคบริโภค (Consumer Products) หมายถึง

ผู้ใช้ครัวเรือน ผู้ใช้ที่ซื้อประกอบในกิจการอย่างไม่ใช่ส่วนสำคัญในกิจการนั้น ผู้ใช้ที่ซื้อตามความพึงพอใจไม่ได้เชื่อมโยงกับธุรกิจ หรือการหารายได้จากสินค้าที่ซื้อนั้น สินค้าที่ผู้ซื้อกลุ่มนี้ซื้อ เช่น เครื่องใช้ในครัวเรือน อาหาร อุปกรณ์กีฬา เครื่องรับโทรทัศน์ เป็นต้น การตัดสินใจซื้อจะเกิดจากความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก

(2) ผู้ใช้สินค้าอุตสาหกรรม (Industrial Products) หมายถึง ผู้ใช้สินค้าเพื่อนำไปใช้ในทางธุรกิจการประกอบการอุตสาหกรรม การแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงกว่าหรือใช้ประกอบกับการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น น้ำมันดีเซลในธุรกิจขนส่ง เหล็กเส้น กระดาษใช้ในสำนักงานทั่วไปหรือในธุรกิจการพิมพ์ เครื่องจักรและอะไหล่ และวัตถุดิบในการผลิตต่าง ๆ เป็นต้น สินค้ากลุ่มนี้ผู้ใช้จะตัดสินใจซื้อโดยพิจารณาเงื่อนไขทางธุรกิจเป็นหลัก โดยซื้อสินค้าที่มีความจำเป็นต้องใช้ มีคุณสมบัติทางวิศวกรรมที่ได้มาตรฐาน มีการเปรียบเทียบและต่อรองราคา และเงื่อนไขการชำระเงินอย่างเข้มงวด

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออกแบบช่องทางการกระจายสินค้า ได้แก่ (วิโรจน์ พุทธิวิถิ, 2547)

(1) การบริหารการกระจายตัวสินค้า เป็นการพัฒนาและดำเนินงานระบบการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารการกระจายสินค้าจึงประกอบด้วย การเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตไปยังลูกค้าขั้นสุดท้าย การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและปัจจัยการผลิตจากแหล่งเสนอขายมายังแหล่งการผลิต

(2) สถานที่หรือทำเลที่ตั้งของกิจการ สำหรับบางธุรกิจทำเลที่ตั้งเป็นเรื่องสำคัญมาก เช่น ธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อ แต่ถ้าเป็นการขายสินค้าทางไปรษณีย์หรือโรงงานที่เกี่ยวกับการคลังสินค้าเป็นกิจกรรมของการกระจายตัวสินค้า ที่ประกอบด้วยการเก็บรักษาการจัดหมวดหมู่ การแบ่งแยกและการเตรียมผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่ง

(3) ทำเลที่ตั้งคลังสินค้าและการคลังสินค้า ทำเลที่ตั้งคลังสินค้า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสถานที่ตั้งของคลังสินค้าว่าจะเก็บสินค้าไว้ที่ไหน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการคลังสินค้าเป็นกิจกรรมของการกระจายตัวสินค้าที่ประกอบด้วยการเก็บรักษา การจัดหมวดหมู่ การแบ่งแยก และการเตรียมผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่ง

(4) ความสามารถเข้าถึงลูกค้า เป็นโอกาสที่จะนำสินค้าส่งมอบไปยังลูกค้าได้ง่าย ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ระยะทาง สาธารณูปโภค ด้านการจราจร และกฎระเบียบภาครัฐ อาจต้องพิจารณาพฤติกรรมการเดินทางของลูกค้าแต่ละแห่งที่ไม่เหมือนกันในทางภูมิประเทศ

(5) ความสามารถในการเข้าถึงผู้ขายวัตถุดิบและปัจจัยการผลิต เป็นโอกาสที่จะได้วัตถุดิบได้รวดเร็ว ราคาเหมาะสมหรือราคาถูก และทันต่อความต้องการเสมอ นั่นคือถ้าไม่พิจารณาปัจจัยอื่นแล้ว ที่ตั้งที่ดีควรอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบให้มากที่สุด

(6) การขนส่งเป็นปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดและมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจ เพราะเป็นปัจจัยที่กำหนดราคาและความสามารถในการกระจายสินค้าโดยตรง การเลือกช่องทางจึงตัดสินใจบนข้อจำกัดด้านการขนส่งเป็นหลัก แต่ปัจจุบันระบบ โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งประเทศไทยอยู่ในระดับที่ดี การขนส่งในต่างจังหวัดมีความสะดวก จะมีปัญหาอยู่แต่เฉพาะด้านการขนส่งทางถนนในเขตกรุงเทพมหานคร และเมืองใหญ่ที่มีปัญหาการจราจรติดขัด

1.3.2 ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

(दनया जन्धलेखीवले, 2542)

สินค้าคงคลัง คือ วัสดุที่อยู่ในกระบวนการทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดหรือเพื่อวัตถุประสงค์ใด สินค้าคงคลังจะเป็นส่วนหนึ่งของการไหลเวียนของวัสดุ ตำแหน่งใดที่มีวัสดุจัดได้ว่าเป็นสินค้าคงคลัง ในมุมมองของสถานะของสินค้าคงคลังที่ถูกแปรรูปหรือใช้งานในกระบวนการทั้งหมด สถานะเหล่านี้จะใช้วิธีการจัดการสินค้าคงคลัง การจัดเก็บและการกำหนดสถานที่ต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก คือ

1) วัตถุดิบสำหรับการผลิต (Raw Material) วัสดุที่ถูกจัดว่าเป็นวัตถุดิบคือวัสดุที่ถูกประกอบให้เป็นส่วนหนึ่งไปกับสินค้า แล้ววัสดุนั้นยังไม่ผ่านขั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการ ก็จะจัดเป็นวัตถุดิบทั้งหมด

2) งานระหว่างทำ (Work-In-Process) คือ วัสดุที่ถูกแปรรูปจากวัตถุดิบแล้วแต่ยังไม่เสร็จเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่จะสามารถส่งมอบหรือจำหน่ายให้ลูกค้าได้ หรือสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วแต่รอการตรวจคุณภาพขั้นสุดท้ายก็จัดเป็นงานระหว่างทำ

3) สินค้าสำเร็จรูป (Finish Goods) คือ สินค้าที่ผ่านขั้นตอนครบทุกอย่างแล้วพร้อมส่งให้ลูกค้าได้

4) วัสดุประกอบการผลิต คือ วัสดุที่ถูกเก็บไว้เพื่อใช้ประกอบในกิจกรรมการผลิตวัสดุประกอบการผลิต ไม่ประกอบไปกับสินค้าสำเร็จรูป แต่จะถูกใช้หมดในกิจกรรมการผลิตสินค้าคงคลัง ถูกจัดเป็น 4 กลุ่มหลัก ๆ ที่มีผลต่อต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้ประกอบการจำนวนมากที่มีต้นทุนจากสินค้าคงคลังในสัดส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับต้นทุนรวม นอกจากนั้นผู้ประกอบการบางรายอาจมีสินค้าคงคลังประเภทพิเศษหรือของเสียจากการผลิตเกิดขึ้นมากด้วยการจัดการสินค้าคงคลังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบริษัทด้วยเหตุผล 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก การมีสต็อกสินค้าพร้อมที่จะจำหน่ายให้แก่ลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ทั้งนี้ เพราะว่าการให้บริการลูกค้าซึ่งกำลังมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถแข่งขันในตลาดได้ ดังนั้นการจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิผล จึงกลายเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของธุรกิจสำหรับทุกอุตสาหกรรม

ประการที่สอง บริษัทส่วนใหญ่ยังต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเงินทุนที่มีประสิทธิผล ซึ่งการลงทุนในสินค้าคงคลังถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญด้วย

ประการที่สาม เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ ต้องการทำงานด้วยความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้น การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิผลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การมีสินค้าพร้อมที่จะจำหน่ายแก่ลูกค้า ด้วยการใช้เงินทุนหมุนเวียนที่น้อย และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน และนำมาซึ่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ธุรกิจที่มีการจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิผล โดยปกติโซ่คุณค่า (Value Chain) ของธุรกิจหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วยกระบวนการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป โดยอาศัยเครือข่ายของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานผลิต คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า ซึ่งสินค้าคงคลังที่อยู่ภายในโซ่คุณค่าของบริษัทอาจอยู่ในรูปต่าง ๆ ดังนี้

- สินค้าคงคลังที่อยู่ในรูปของวัตถุดิบ
- สินค้าคงคลังที่อยู่ในรูปของสินค้าที่อยู่ระหว่างการผลิต
- สินค้าคงคลังที่อยู่ในรูปของสินค้าสำเร็จรูป

โดยปกติแล้วสินค้าคงคลังที่อยู่ในรูปต่าง ๆ เหล่านี้ มีกลไกในการจัดการสินค้าคงคลังที่แตกต่างกัน สิ่งที่ทำทนายในการนำเอากลไกการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสมสำหรับแต่ละขั้นตอนของโซ่คุณค่า คือ การยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตลอดทั้งโซ่คุณค่า แม้ว่าการทำเช่นนี้จะเป็นสิ่งที่ทำทนายแต่ผลประโยชน์ที่จะได้รับก็อาจมีค่ามหาศาล การลดปริมาณสินค้าคงคลังเพียงไม่กี่เปอร์เซ็นต์ อาจทำให้ธุรกิจมีเงินทุนที่มั่นคง สามารถนำไปลงทุนในด้านอื่น ๆ ได้ ซึ่งการใช้เทคนิคการจัดการที่ได้รับการพัฒนา ทำให้การจัดการสินค้าคงคลังในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การจะนำการจัดการสินค้าคงคลังแบบสมัยใหม่มาใช้นั้น ธุรกิจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เกี่ยวกับสินค้าคงคลัง ในอดีตการจัดการสินค้าคงคลัง หมายถึง การลดปริมาณสินค้าคงคลัง เพื่อลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นวิธีการง่าย ๆ ที่มีประโยชน์ในระดับของหน่วยงาน แต่ก็ทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสที่จะทำให้การจัดการสินค้าคงคลัง มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อพิจารณาในภาพรวม การพยายามเพื่อให้สินค้าคงคลังมีปริมาณลดลงช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย ในบางสถานการณ์อาจมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มปริมาณสินค้าคงคลัง เพื่อจะทำให้ต้นทุนรวมของสินค้าต่ำที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเพียงพอ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ซึ่งสินค้าคงคลังก็ถือเป็นหนึ่งในแนวคิดของการจัดการสินค้า ซึ่งโดยทั่วไปสามารถแบ่งประเภทของสินค้าคงคลังตามขั้นตอนของกระบวนการผลิตสินค้าได้ 3 ประเภท คือ วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้าที่อยู่ในระหว่างการผลิต (Work-In-Process) และสินค้าสำเร็จรูป (Finished Good) นอกจากนั้นยังสามารถแบ่งประเภทของสินค้าคงคลังตามลักษณะหน้าที่ของสินค้าคงคลังที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ ได้ 7 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 Cycle Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่เพียงพอต่อความต้องการในแต่ละวัน

ประการที่ 2 Safety Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่เพียงพอสำหรับป้องกันความไม่แน่นอนของอุปสงค์และระยะเวลา (lead time) ของการส่งมอบสินค้าหรือวัตถุดิบหรือทั้งสองอย่าง

ประการที่ 3 In-Process Stock In-Transit Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่ถูกผลิตขึ้นในระหว่างสินค้าสำเร็จรูป/สินค้าคงคลังกำลังถูกส่ง ไปเก็บเข้าสต็อก หรือจุดที่ต้องจัดส่ง

ประการที่ 4 Seasonal Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่ต้องจัดเก็บ เพื่อให้เพียงพอกับยอดขายที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งของแต่ละปี

ประการที่ 5 Promotion Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมส่งเสริมการตลาดหรือการโฆษณา

ประการที่ 6 Speculative Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่เก็บไว้สำหรับป้องกันการขึ้นราคาหรือการขาดแคลนสินค้า

ประการที่ 7 Dead Stock หมายถึง ปริมาณสินค้าคงคลังที่ไม่สามารถใช้หรือขายได้อีกต่อไปในตลาดปัจจุบัน

1.3.3 ด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management)

(เอกลักษณ์ กู้เกียรติวงศ์, 2552)

การขนส่งมีหน้าที่หลักในการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่งได้กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการ การขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาและสถานที่ คือ การสร้างความมั่นใจว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่ และเวลาที่ลูกค้าต้องการ การจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดสินค้าไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ความสามารถในการขนส่งจะสร้างความมั่นใจในด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันในตลาดของบริษัท

1) การจัดการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังจากแหล่งผลิตที่จุดหนึ่งไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางอีกจุดหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 การเก็บรวบรวมสินค้า เริ่มจากการรับสินค้าแหล่งที่มาซึ่งอาจเป็นโรงงานผลิตสินค้าอาจจะมีหลากหลายเนื่องจากมีรูปแบบ น้ำหนัก ขนาด และการบรรจุหีบห่อต่าง ๆ กันโดยปกติการเก็บรวบรวมสินค้าจะถูกจัดการในเชิงภูมิภาค หลังจากมีการรวบรวมสินค้าแล้วสินค้าเหล่านี้ จะถูกนำไปรวบรวมที่คลังสินค้าส่วนกลาง

ประการที่ 2 การขนส่งจากจุดรวมสินค้าในภูมิภาคสินค้าจะถูกส่งไปที่จุดหมายปลายทางที่กำหนด เมื่อถึงจุดรวมสินค้า สินค้าเหล่านี้จะถูกแยกออกจากกันเพื่อดำเนินการจัดส่งต่อไป

ประการที่ 3 การจัดส่ง เป็นกิจกรรมที่ตรงกันข้ามกับการรวบรวมสินค้า ซึ่งได้รับการจัดการเป็นสัดส่วนในเชิงภูมิภาค และถือว่าเป็นส่วนที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้าปลายทาง

ประการที่ 4 การรวมและแยกสินค้า สินค้าจะถูกรวบรวมก่อนที่จะบรรทุกลงบนยานพาหนะขนส่ง สินค้าเหล่านี้อาจถูกรวบรวมในรูปแบบของผู้สินค้า หรือการเปลี่ยนวิธีการขนส่งไปเป็นวิธีอื่นโดยไม่ต้องบรรจุหีบห่อใหม่

2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการบริการขนส่ง ได้แก่

- ชนิดของการขนส่ง (Transportation Type) เงื่อนไขพิเศษและเงื่อนไขทางเทคนิคของสินค้าก่อให้เกิดความต้องการด้านบริการที่แตกต่างกันออกไป

- จุดหมายปลายทาง (Destination) โรงขายหรือตลาดที่บริษัทขนส่งให้บริการ

- ระยะเวลาในการดำเนินการ (Throughput Time) คือ ความรวดเร็วในการขนส่งแต่ละวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความเร็วของพาหนะที่ใช้และความถี่ของการให้บริการ

- ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความยืดหยุ่นของเวลาออกและเวลาถึง

3) โครงสร้างของระบบการขนส่ง

โครงสร้างของระบบการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่มหลัก คือ

- การขนส่งขาเข้า (Inbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าเข้าสู่โรงงาน ผลิตสินค้าที่ขนส่งเข้ามามักเป็นวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และวัสดุประกอบการผลิต ในภาคอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่การขนส่งขาเข้าจะดำเนินการโดยผู้ขายวัตถุดิบเหล่านั้น อาจมีบางส่วนที่ผู้ซื้อดำเนินการเอง ขึ้นอยู่กับข้อตกลง ต้นทุนการขนส่งขาเข้าเป็นปัจจัยสำคัญเท่ากับต้นทุนการขนส่งขาออกที่จะต้องพิจารณา เพื่อกำหนดทำเลที่ตั้งของโรงงานผลิต คลังสินค้า หรือศูนย์กระจายสินค้าในระบบโลจิสติกส์ทั้งระบบ

- การขนส่งขาออก (Outbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าขาออกจากโรงงานผลิต เมื่อโรงงานผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปเพื่อจัดจำหน่ายแล้วจะต้องขนส่งไปยังลูกค้าซึ่งอาจเป็นผู้บริโภคโดยตรง ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ผลิตในขั้นตอนต่อไป การขนส่งทั้งหมดนี้จัดอยู่ในการขนส่งขาออกจากโรงงาน ส่วนมากแล้วในภาคอุตสาหกรรมจะเป็นภาระของผู้ผลิตเอง แต่ผู้ผลิตอาจใช้บริษัทรับจ้างขนส่ง การจะพิจารณาว่าการขนส่งส่วนใดเป็นขาเข้าหรือขาออกให้พิจารณาตามกิจกรรมของตนเองเป็นหลัก

- การขนส่งระหว่างประเทศ (International Transportation) เป็นระบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ระหว่างภูมิภาคของโลก ระหว่างทวีปหรือระหว่างเศรษฐกิจต่าง ๆ ระบบการขนส่งแบบนี้เป็นการขนส่งที่เป็นการขนส่งในระยะทางไกล ๆ โดยอาศัยผู้ให้บริการในระดับสากล เช่น ทางเรือเดินสมุทร ทางอากาศยาน ทางรถไฟ เป็นต้น แต่ก็มี การขนส่งชายแดนที่เป็นประเทศหรือเขตเศรษฐกิจติดกันที่ยังคงใช้รถบรรทุกอยู่มาก ในระบบขนส่งนี้จะใช้

เวลานาน โดยจะเชื่อมโยงการขนส่งจะสิ้นสุดลงที่ทำเรือ ผ่านผ่านแดน ท่าอากาศยานที่มีด่านศุลกากร การขนส่งระหว่างประเทศจะดำเนินการจากระบบเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ

4) วิธีการขนส่งประกอบด้วย 5 วิธี ประกอบด้วย

- การขนส่งทางรถยนต์ (Motor Transportation) ใช้รถยนต์บรรทุกสินค้า และขนส่งระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีแผ่นดินเชื่อมต่อกัน

- การขนส่งทางราง (Rail Transportation) เป็นการขนส่งผ่านระบบรางที่มีอุปกรณ์หลักคือ ขบวนรถไฟ ระบบนี้มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ตั้งของตำแหน่งสถานีที่มีเฉพาะทำที่ภาครัฐของประเทศนั้น ๆ สร้างไว้เท่านั้น แต่เป็นระบบที่มีต้นทุนต่ำกว่าทางรถยนต์ นิยมใช้กับสินค้าประเภทปูนซีเมนต์ ปิโตรเคมี ไม้แผ่น หินทราย หรือสินค้าทั่วไปที่ขนส่งทางไกลและวางแผนเวลาและปริมาณการขนส่งได้แน่นอนไม่ต้องการความเร็วสูง

- การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) เป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุดเพราะขนส่งได้ครั้งละมาก ๆ เครื่องยนต์กำลังของเรือมีอัตราการบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับน้ำหนักบรรทุก จึงเป็นระบบการขนส่งหลักของการขนส่งระหว่างประเทศ

- การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) ปัจจุบันเกือบทั้งหมดเป็นการขนส่งโดยเครื่องบิน เป็นการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้า การขนส่งระยะทางไกล ทางอากาศจะมีความเร็วสูง แต่ก็มีอัตราค่าขนส่งแพงที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งระบบอื่น ๆ สำหรับปริมาณการขนส่งทางอากาศทั่วโลก เมื่อเทียบกับการขนส่งทั้งหมดในหน่วยตัน/ไมล์ แล้วไม่เกินร้อยละ 2 เนื่องจากอัตราค่าที่สูง จึงทำให้ถูกใช้เฉพาะสินค้าราคาแพงที่มีน้ำหนักและปริมาตรน้อย

- การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) เป็นการขนส่งซึ่งใช้กับของเหลวและมีการกำหนดสถานที่ตั้งของสถานีที่ส่งและรับแน่นอน ใช้ในการขนส่งปิโตรเลียม น้ำประปา น้ำทิ้ง ก๊าซธรรมชาติ การขนส่งก๊าซหุงต้มไปยังบ้านเรือนหรือการขนส่งที่สร้างขึ้นเฉพาะ

1.3.4 ด้านการจัดการสารสนเทศ (Information Management)

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูลการประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล การสื่อสารระหว่างคนกับเครื่องจักรในระบบ เช่น การเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเครื่องจักรกับระบบข้อมูลการบริหาร เพื่อรวบรวมข้อมูลอัตราการผลิตแบบทันที หรืออัตราการเสียของเครื่องจักร เป็นต้น การใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งรถบรรทุก และการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งสินค้าแบบรายชิ้น

2) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ รูปแบบของธุรกิจที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่ายเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและบริหารองค์กรรูปแบบการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถ

แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ การติดต่อกับแหล่งวัตถุดิบ การส่งข้อมูลและรับข้อมูล และการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

ในปัจจุบันเป็นที่ทราบโดยทั่วกันว่า โลจิสติกส์ได้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจ การค้าขายระหว่างประเทศทั้งในระดับภูมิภาค และระดับโลก อย่างไรก็ตาม โลจิสติกส์ยังมีบทบาทที่สามารถอธิบายได้ในแต่ละภาคส่วน (Sector) โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1.4 ความสำคัญของโลจิสติกส์ที่มีต่อธุรกิจ

1.4.1 เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน กิจกรรมต่างๆ ของโลจิสติกส์ส่วนแล้วแต่เป็นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่สร้างความสะดวก ในด้านสถานที่ ความรวดเร็วของเวลา การให้บริการ และค่าใช้จ่ายที่ต่ำลง จึงกลายเป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ดี

1.4.2 เป็นการบริการเบื้องต้นให้กับลูกค้าที่มีความต้องการสินค้า ซึ่งโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่สามารถนำสินค้าและบริการไปสนองความต้องการของผู้ซื้อที่อยู่กระจายไปยังทั่วประเทศ ทำให้ผู้ซื้อต้องการความสะดวกในการซื้อสินค้าที่ต้องการ และต้องได้รับสินค้าและบริการที่รวดเร็วและทันต่อเวลาที่ต้องการ หากซื้อได้โดยมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัด และสุดท้ายผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.4.3 สร้างอรรถประโยชน์ในด้านเวลา สถานที่ และความเป็นเจ้าของ เมื่อลูกค้ามีความต้องการสินค้าหรือบริการในเวลาและสถานที่ที่เกิดความต้องการ โลจิสติกส์สามารถที่จะสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้

1.4.4 เน้นความประหยัด โลจิสติกส์เป็นกิจกรรมการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้า และให้มีค่าใช้จ่ายโดยรวมที่ต่ำที่สุด ไม่ได้มุ่งเน้นการลดต้นทุนที่กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง แต่เน้นต้นทุนรวมที่ประหยัดที่สุด ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

1.5 บทบาทของโลจิสติกส์

1.5.1 บทบาทที่มีต่อภาคธุรกิจ

1) การประหยัดจากขนาดและความรวดเร็ว (Economy of Scale & Speed) ทำให้ธุรกิจสามารถทำการผลิตและส่งมอบสินค้าได้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

2) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านต้นทุน (Cost Efficient) ทำให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ

3) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแข่งขัน (Competitiveness) ทำให้ธุรกิจมีความสามารถทางการแข่งขันที่ดีกว่าคู่แข่งในตลาด

4) ก่อให้เกิดความสามารถในการทำกำไรให้แก่ธุรกิจ (Profitability) จากกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า

1.5.2 บทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อภาคการส่งออก

1) ทำให้มีการจัดการเกี่ยวกับวัตถุดิบและการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นแบบทันเวลา (Just In Time) ได้รับความเชื่อถือจากผู้ส่งสินค้าในต่างประเทศ

2) เพิ่มศักยภาพการแข่งขัน โดยลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ ให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านราคา และการจัดจำหน่าย

3) ส่งเสริมให้เกิดการค้าระหว่างภูมิภาคและระดับโลก ตลอดจนการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านด้วยการเชื่อมต่อระบบโลจิสติกส์

1.5.3 บทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อภาครัฐ

1) ก่อให้เกิดการกระจายงบประมาณได้อย่างรวดเร็วจากการพัฒนา
ด้านโลจิสติกส์

2) นำไปสู่การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารจัดการและการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

3) สนองนโยบายประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับประโยชน์ เกิดความผาสุก และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.5.4 บทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อภาคเกษตร

1) ช่วยในการเคลื่อนย้ายผลิตผลในแหล่งผลิต ไปสู่โรงงานแปรรูป และตลาดอย่างรวดเร็ว

2) ช่วยลดต้นทุนรวมของผลิตผล การบริหารจัดการ โลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ลดความเสียหายจากการเน่าเสีย อันเนื่องมาจากความล่าช้าในการเคลื่อนย้ายสินค้า

4) มีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ (Packaging) และศูนย์กระจายสินค้า เพื่อรองรับสินค้าทางการเกษตร

5) ทำให้เกษตรกรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์ตลอดเวลา เพื่อกำหนดพื้นที่เพาะปลูกผลิตผลทางการเกษตร ลดปัญหาสินค้าทางการเกษตรล้นตลาด

6) ทำให้เกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดี มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น

1.5.5 บทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อภาคสังคม

- 1) ส่งเสริมให้เกิดการค้าในระดับท้องถิ่น ด้วยการช่วยกระจายสินค้าของธุรกิจรากหญ้า และ OTOP ได้อย่างรวดเร็ว
- 2) ช่วยในการลดต้นทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยวิธีการ Cost Sharing
- 3) ประชาชนโดยทั่วไปได้รับประโยชน์ที่คิดและมีต้นทุนต่ำ
- 4) ลดอุบัติเหตุที่เกิดจากการขนส่ง ซึ่งเป็นการสูญเสียส่วนบุคคล องค์กร และประเทศชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจนั้นผู้ประกอบการจะต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานส่วนใหญ่ นั้น ธุรกิจต้องการความมั่นคงมั่นคงให้แก่ตนเอง ตลอดจนในปัจจุบันการแข่งขันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และในระดับโลก โดยทั้งนี้ต่างพยายามแสวงหาแนวทางหรือกลยุทธ์ที่จะทำให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะนั่นหมายถึงผลตอบแทนที่จะได้รับการลงทุน และการสร้างความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาที่ผ่านมา มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้แตกต่างกันดังนี้ คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operation Efficiency) หมายถึง การนำองค์กรไปสู่การบรรลุความสำเร็จมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิตการบริการมีความก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรที่จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ สร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน (สมใจ ลักษณะ, 2543:8)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ

2. แก่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. แก่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะ ความสามารถ มีระบบการทำงาน สร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในองค์กร และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอก นอกจากนั้นยังได้นำเสนอ ความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์การ” (organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์การ” (organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จ ในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้น อย่างไร แค่ไหน

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้คนน้อยกว่า งาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ผลงานที่สำเร็จได้หากใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิด ประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น

สัณญา สัณญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงาน ขององค์การนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้ เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมี ประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัคร

สมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา
แรงงาน และงบประมาณน้อย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, (2543) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานไว้ว่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือไม่ ซึ่งควรพิจารณา 3 ข้อหลักๆ เช่น ต้นทุนในการดำเนินงาน (Implementation Cost) ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Timing) และคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยต้นทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาที่ให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ

ญาณกร เขตศิริสุข, (2556) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาโดยมีการกำหนดขั้นตอนและการปฏิบัติงาน มีการวัดหรือการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า (Resource Utilization)
2. ด้านคุณภาพการบริการ (Quality of Service)
3. ด้านการทำงานเชื่อถือได้ (Reliable Work)
4. ด้านงานสำเร็จทันเวลา (Work Timeliness)
5. ด้านผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Work)

Elmore and Grovenor, (1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ

สูงสุดนั้นก็เพื่อการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสม และ ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

Peter Drucker, (1967) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากร ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กรได้ดี

Good, (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

จากความหมายประสิทธิภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถของ องค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเกิดจากการใช้ทรัพยากรที่องค์กร มีอยู่ ได้อย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานหากพิจารณาอย่างละเอียด โดยทั่วไปประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ

หลักการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ไชยยศและมยุขพันธ์ (2550) ได้กล่าวถึงการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานว่าเป็น การจัดการกระบวนการทางธุรกิจเพื่อเพิ่มคุณค่าสินค้าในทุกชั้นโซ่อุปทาน และเกี่ยวข้องกับหลาย สิ่งทั้งภายในและภายนอกขององค์กร แต่ละองค์กร แต่ละส่วนงานอาจมีเป้าหมายแตกต่างกัน เป้าหมายที่แตกต่างกันเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ดังนั้น ความสำเร็จและประสิทธิภาพโซ่อุปทานขึ้นอยู่กับหลักการ ดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดในการดำเนินงาน จึง กล่าวได้ว่างานนั้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพจึงมีนัยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนด โลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีความซับซ้อนและยุ่งยากเพราะเกี่ยวข้องกับฝ่าย ต่าง ๆ ภายในองค์กรและองค์กรภายนอก ประสิทธิภาพโซ่อุปทานมิได้ขึ้นอยู่กับโลจิสติกส์ของ องค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น แต่ขึ้นกับทุกชั้นของโซ่อุปทาน โซ่อุปทานจะต้องขจัดความสูญเสี และความไม่มีประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายและเก็บรักษาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ต้นทุน โซ่อุปทานต่ำ ที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ โซ่อุปทานและ โลจิสติกส์ คือ การประสานงานที่ดี

2. หลักการได้ประโยชน์ร่วมกัน ประสิทธิภาพโซ่อุปทานจะต้องมีตลอดเส้นทางเดิน ของผลิตภัณฑ์ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดบริโภค การที่ชั้นใดชั้นหนึ่งใน โซ่อุปทานมีประสิทธิภาพแต่

ชั้นอื่น ไม่มีประสิทธิภาพหรือมีความสูญเสียโลจิสติกส์และซัพพลายโดยรวมก็จะไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในบางขั้นนั้นแสดงว่ามีการผลักภาระไปให้สมาชิกอื่นในโซ่อุปทาน การผลักภาระจะก่อให้เกิดความสูญเสียในขั้นที่รับภาระ ระบบโซ่อุปทานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การผลักภาระไปให้ขั้นใดขั้นหนึ่งจะทำให้ขาดความไว้วางใจกันซึ่งจะนำไปสู่การขาด การประสานงานในระบบโซ่อุปทาน ทำให้โซ่อุปทานไม่มีประสิทธิภาพ

3. หลักการผู้บริโภครีบพอใจ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานจะต้องบรรลุ วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ มีประสิทธิภาพ หรือมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีประสิทธิผลหรือลูกค้ามีความพึงพอใจ ทั้งสองสิ่งทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลไม่อาจแยกพิจารณา ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย ความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจที่สามารถหาซื้อได้ในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ ความพึงพอใจจากการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว สม่าเสมอ ครบตามจำนวนในสภาพสมบูรณ์และในราคาที่เหมาะสม การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็น ต้นทุนโลจิสติกส์ที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงควบคู่กับประสิทธิภาพด้วย

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ : LPI ตามโครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ (Logistics Service Information Center : LSIC) โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ประกาศตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ และ อุตสาหกรรมพลาสติก โดยมีผลสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดำเนินการจัดทำ มีจำนวน 9 กิจกรรม ได้แก่

1. การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer Service and Support)
2. การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement)
3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order processing)
4. การขนส่ง (Transportation)
5. การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage)
6. การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning)
7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

8. การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging)

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)



ภาพที่ 2.4 ตัวชี้วัดประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

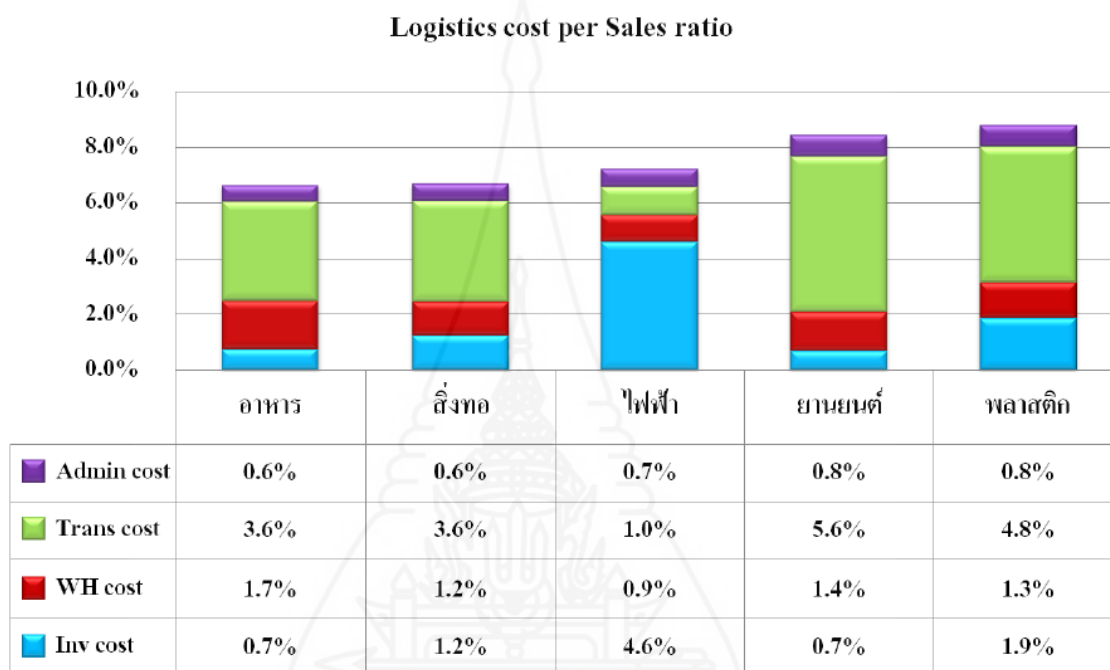
ที่มา : คู่มือการประเมินประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม

6/10/53

โดยวัดผลการดำเนินงานใน 3 มิติ ประกอบด้วย

1. ด้านการบริหารต้นทุน (Cost Management) เป็นดัชนีที่แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีทั้งหมดของกิจการ
2. ด้านเวลา (Lead Time) เป็นดัชนีที่ใช้ข้อมูลระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าและข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์
3. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นดัชนีที่วัดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการชั้นนำ (Best in Class) จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย ในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ และอุตสาหกรรมพลาสติก เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอุตสาหกรรม ใน 3 มิติ มีผลดังนี้

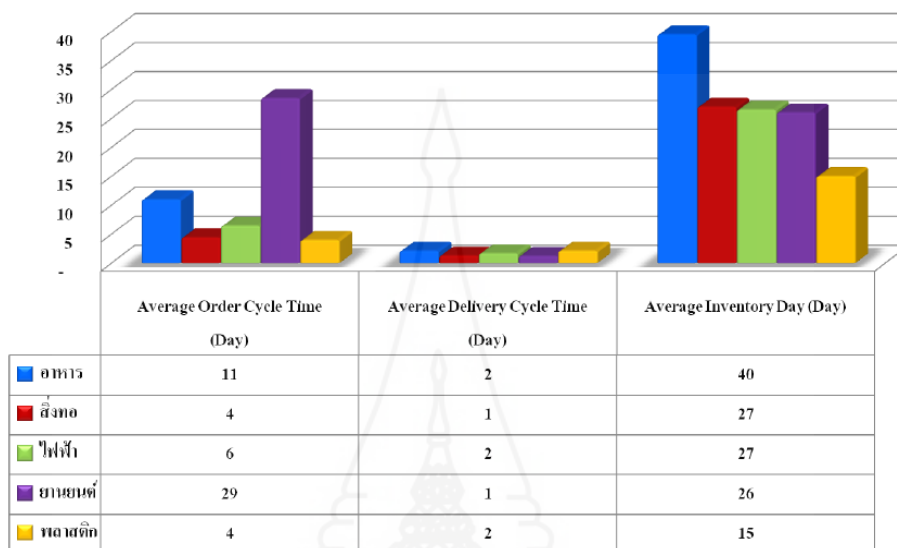


ภาพที่ 2.5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านต้นทุนระหว่างอุตสาหกรรมเป้าหมาย

ที่มา : คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม 6/10/53

จากภาพที่ 2.5 ต้นทุนโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมพลาสติกมีสัดส่วนที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.80 ของยอดขาย สำหรับต้นทุนการถือครองสินค้าต่อยอดขาย อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะมีสัดส่วนที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.60 ของยอดขาย ขณะที่ต้นทุนการบริหารคลังสินค้าต่อยอดขายอุตสาหกรรมอาหารจะมีสัดส่วนที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.70 ของยอดขาย สำหรับต้นทุนการขนส่งต่อยอดขาย อุตสาหกรรมยานยนต์จะมีสัดส่วนที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.60

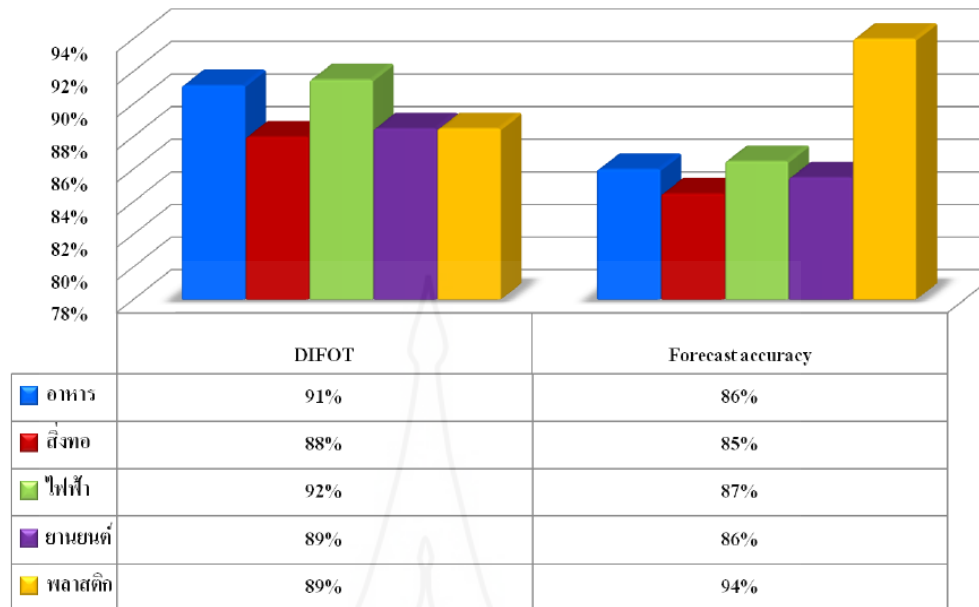
ของยอดขาย และสัดส่วนต้นทุนการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ต่อยอดขาย ของอุตสาหกรรมยานยนต์ และอุตสาหกรรมพลาสติกจะมีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.80 ของยอดขาย



ภาพที่ 2.6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านเวลาระหว่างกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย

ที่มา : คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม 6/10/53

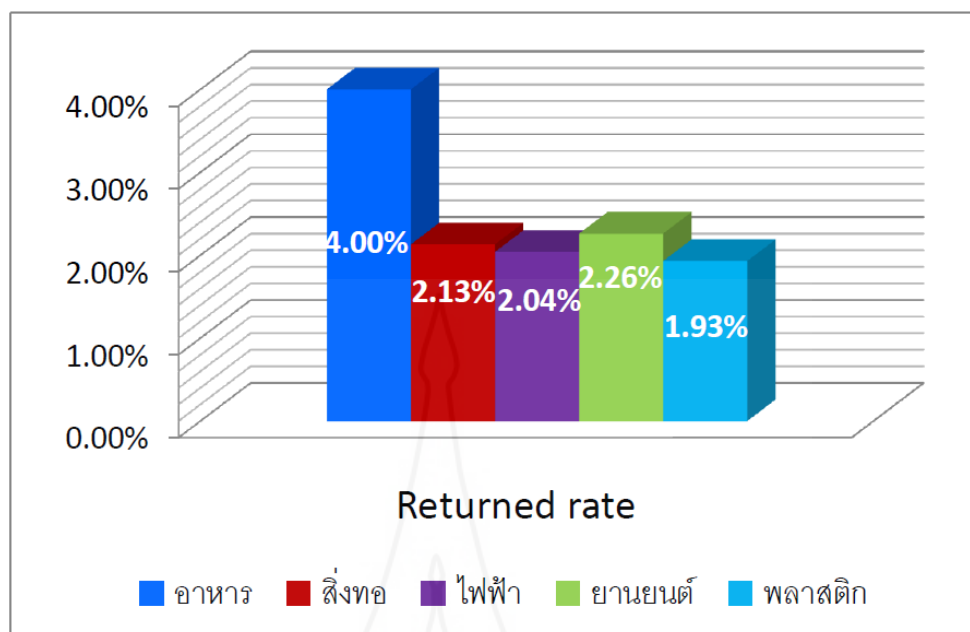
จากภาพที่ 2.6 ระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดส่งสินค้า โดยแผนกขนส่งของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม และอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ จะต่ำที่สุด คิดเป็น 1 วัน และสำหรับระยะเวลาเฉลี่ยของการเก็บสินค้าสำเร็จรูปอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อุตสาหกรรมพลาสติกจะต่ำที่สุด คิดเป็น 15 วัน และอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาเฉลี่ยของการเก็บสินค้าสำเร็จรูปอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26,27,27 และ 40 วัน ตามลำดับ



ภาพที่ 2.7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือระหว่าง
อุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้านดัชนีอัตราความสามารถในการส่งมอบสินค้า

ที่มา : คู่มือการประเมินประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ
โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม
6/10/53

จากภาพที่ 2.7 เป็นดัชนีอัตราความสามารถในการส่งมอบสินค้าได้ครบถ้วนตรงเวลา
อย่างสมบูรณ์และดัชนีอัตราความแม่นยำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า จากรูปภาพจะเห็นได้
ว่าสำหรับอัตราความสามารถในการส่งมอบสินค้าได้ครบถ้วนตรงเวลาอย่างสมบูรณ์ของ
อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะมีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ขณะที่อัตรา
ความแม่นยำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าอุตสาหกรรมพลาสติกจะมีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 94.00



ภาพที่ 2.8 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือระหว่าง
อุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้านดัชนีอัตราการถูกตีกลับของสินค้า

ที่มา : คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ
โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม
6/10/53

จากภาพที่ 2.8 เป็นดัชนีอัตราการถูกตีกลับของสินค้า จากผลการประเมินข้างต้นจะเห็น
ได้ว่า ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเป้าหมาย จำนวน 200 ราย มีลักษณะแตกต่างกันตาม
ประเภทของอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไม่ควรนำมาเปรียบเทียบข้ามอุตสาหกรรม

จากหลักการ โลจิสติกส์และตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย
สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเป้าหมายควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและ
วัดประสิทธิภาพการประกอบการของตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็แนวทางในการเพิ่มศักยภาพ
ทางการแข่งขัน เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและลดต้นทุนรวมด้าน โลจิสติกส์ ให้อยู่
ในระดับที่สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดประสิทธิภาพ
ด้าน โลจิสติกส์ 9 กิจกรรม 3 มิติตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรม 3 มิติ

กิจกรรมโลจิสติกส์	มิติด้านต้นทุน	มิติด้านเวลา	มิติด้านความ น่าเชื่อถือ
1. การวางแผนหรือ การคาดการณ์ ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning)	สัดส่วนต้นทุน การพยากรณ์ความ ต้องการของลูกค้าต่อ ยอดขาย (Forecasting Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ย การพยากรณ์ความ ต้องการของลูกค้า (Average Forecast Period)	อัตราความแม่นยำ การพยากรณ์ความ ต้องการของลูกค้า (Forecast Accuracy Rate)
2. การให้บริการแก่ ลูกค้าและกิจกรรม สนับสนุน (Customer Service and Support)	สัดส่วนต้นทุน การให้บริการลูกค้าต่อ ยอดขาย (Customer Service Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ย การส่งคำสั่งซื้อภายใน องค์กร (Average Order Processing Cycle Time)	อัตราความสามารถ ในการจัดส่งสินค้า (Delivered In-Full and On-Time Rate of CS and Support)
3. การสื่อสาร ด้านโลจิสติกส์และ การจัดการคำสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing)	สัดส่วนมูลค่า การลงทุนเกี่ยวกับ การติดตั้งระบบ การสื่อสารภายใน องค์กรต่อยอดขาย (Information Processing Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ยการส่ง คำสั่งซื้อภายใน องค์กร (Average Order Processing Cycle Time)	อัตราความแม่นยำของ การออกไปสั่งซื้อไป ยังแผนกอื่น ๆ (Order Accuracy Rate)
4. การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement)	สัดส่วนต้นทุน การจัดซื้อจัดหาต่อ ยอดขาย (Procurement Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ยการ จัดซื้อ (Average Procurement Cycle Time)	อัตราความสามารถ ในการจัดส่งสินค้า ของผู้ผลิต (Supplier Delivered In-Full and On-Time Rate)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กิจกรรมโลจิสติกส์	มิติด้านต้นทุน	มิติด้านเวลา	มิติด้านความ น่าเชื่อถือ
5. การจัดการเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และ การบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packing)	สัดส่วนมูลค่าสินค้าที่ เสียหายต่อยอดขาย (Damaged Value per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ยการถือ ครองและการบรรจุหีบ ห่อ(Average Material Handling and Packaging Cycle Time)	อัตราความเสียหาย ของสินค้า (Damage Rate)
6. การเลือกสถานที่ตั้ง ของโรงงานและ การจัดการคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage)	สัดส่วนต้นทุนการ บริหารคลังสินค้าต่อ ยอดขาย (Warehousing Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ย การจัดเก็บสินค้า สำเร็จรูปในคลังสินค้า (Average Inventory Cycle Time)	อัตราความแม่นยำ ของสินค้าคงคลัง (Inventory Accuracy Rate)
7. การบริหารสินค้าคง คลัง (Inventory Management)	สัดส่วนต้นทุน การถือครองสินค้าต่อ ยอดขาย (Inventory Carrying Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ย การเก็บสินค้า สำเร็จรูปอย่างเพียงพอ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า (Average Inventory Day)	อัตราจำนวนสินค้า สำเร็จรูปขาดมือ (Inventory Out of Stock Rate)
8. การขนส่ง (Transportation)	สัดส่วนต้นทุนการ ขนส่งต่อยอดขาย (Transportation Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ยการ จัดส่งสินค้า (Average Delivery Cycle Time)	อัตราความสามารถ ในการจัดส่งสินค้า ของแผนกขนส่ง (Transportation DIFOT)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กิจกรรมโลจิสติกส์	มิติด้านต้นทุน	มิติด้านเวลา	มิติด้านความ น่าเชื่อถือ
9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)	สัดส่วนมูลค่าสินค้าที่ ถูกตีกลับต่อยอดขาย (Returned Cost per Sales)	ระยะเวลาเฉลี่ยการรับ สินค้าคืนจากลูกค้า (Average Cycle Time for Customer Return)	อัตราการถูกตีกลับ ของสินค้า (Rate of Returned Goods)

ที่มา : โครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 6/10/53

3. อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นับว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการพัฒนาค่อนข้างสูง เมื่อมองจาก ผลผลิตมวลรวมของจังหวัด (GPP) โดยในปี 2555 มีมูลค่าถึง 328,846 ล้านบาท รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในสาขา อุตสาหกรรม การค้าและค้าปลีก และการเกษตรกรรม ตามลำดับ

3.1 ผลผลิตมวลรวมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบ (Top Down approach)

ผลผลิตมวลรวมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบ (Top Down approach) ปี 2555 รายได้ต่อหัวจำนวนเงิน 377,243 บาท/ปี/คน ผลผลิตมวลรวมจังหวัด GPP จังหวัดพระนครศรีอยุธยามี 328,259 ล้านบาท เป็นอันดับ 5 ของประเทศรองจาก ระยอง ฉะเชิงเทรา กรุงเทพฯ และชลบุรี และเป็นอันดับที่ 2 ของภาคกลาง ต่อจากกรุงเทพมหานคร รายได้ผลผลิตมวลรวมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3 อันดับแรก ได้แก่

1. สาขาการผลิตอุตสาหกรรม 220,723 ล้านบาท ร้อยละ 87.4
2. สาขาการขายส่ง ขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ในครัวเรือน 35,957 ล้านบาท ร้อยละ 4.4
3. สาขาบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่า และบริการทางธุรกิจ 18,302 ล้านบาท ร้อยละ 1.5

3.2 ด้านเศรษฐกิจการอุตสาหกรรม

การลงทุนภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง

นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	พื้นที่ทั้งหมด 1,926 ไร่
นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)	พื้นที่ทั้งหมด 2,465 ไร่
นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร	พื้นที่ทั้งหมด 1,441 ไร่

เขตประกอบการอุตสาหกรรม 2 แห่ง

แฟคตอรีแลนด์วังน้อย	พื้นที่ทั้งหมด 176 ไร่
บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	พื้นที่ทั้งหมด 11,000 ไร่

ตารางที่ 2.2 ประเภทโรงงานที่มีการลงทุนสูงสุด 5 อันดับแรก

ประเภทโรงงานที่มีการลงทุนสูงสุด 5 อันดับแรก

ลำดับที่	ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน	เงินทุน (ล้านบาท)
1	อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	217	110,066.21
2	อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล	178	53,682.02
3	อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	118	22,028.20
4	อุตสาหกรรมแปรรูปโลหะ	241	17,744.33
5	อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	205	17,404.91

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มีนิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร มีเขตประกอบการอุตสาหกรรม 2 แห่ง ได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรม แฟคตอรีแลนด์วังน้อย และเขตประกอบการอุตสาหกรรม บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด ในปีงบประมาณ 2557 มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตประกอบทั้งหมด จำนวน 2,400 โรงงาน เงินทุนรวม 552,365.04 ล้านบาท คนงาน 270,722 คน

มีโรงงานอุตสาหกรรมเข้ารับอนุญาตประกอบกิจการใหม่ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 39 โรงงาน ขอบขยาย 8 โรงงาน เลิกกิจการ 0 โรงงาน สรุปมีการขยายตัว ภาคอุตสาหกรรม จำนวน 39 โรงงาน (ร้อยละ 1.65) เงินลงทุน 3,944.09 ล้านบาท (ร้อยละ 0.752) การจ้างงาน 1,609 คน (ร้อยละ 0.60)

ตารางที่ 2.3 สรุปการขยายตัวของโรงงานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โรงงาน	ปีงบประมาณ 2557			ปีงบประมาณ 2558			สรุปการขยายตัวภาคอุตสาหกรรม		
	จำนวนโรงงาน	เงินทุน (ล้านบาท)	คนงาน	จำนวนโรงงาน	เงินทุน (ล้านบาท)	คนงาน	จำนวนโรงงาน	เงินทุน (ล้านบาท)	คนงาน
นิคมอุตสาหกรรม บางปะอิน	90	167,000.00	55,000	90	167,000.00	55,000	0	0.00	0
นิคมอุตสาหกรรม บ้านหว้า (ไฮเทค)	135	63,679.00	49,000	135	63,679.00	49,000	0	0.00	0
นิคมอุตสาหกรรม สหรัตนนคร	28	43,000.00	7,000	28	43,000.00	7,000	0	0.00	0
รวมโรงงาน	253	273,679.00	111,000	253	273,679.00	111,000	0	0.00	0
ในนิคม									
เขตประกอบการ อุตสาหกรรมแฟคเตอรีแลนด์วังน้อย	108	11,751.43	6,277	108	11,571.43	6,277	0	0.00	0
เขตประกอบการ อุตสาหกรรม บริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)	223	68,688.42	40,312	223	68,688.42	40,312	2	155.20	177
รวมโรงงานในนิคมและในเขต	584	354,118.85	157,589	584	354,118.85	157,589	2	155.20	177
โรงงานอุตสาหกรรม นอกนิคม	1,777	194,341.10	111,524	1,810	197,619.99	112,836	37	3,788.89	1,432
รวม	2,361	548,459.95	269,113	2,394	551,783.84	370,425	39	3,944.09	1,609
								1.65	0.60

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ทั้งนี้ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม เปิดเผยว่า เพื่อสนองรับต่อนโยบายรัฐบาลในเรื่องการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจของภูมิภาคที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการเชื่อมโยงกระบวนการผลิตจากฐานการผลิตในชุมชนสู่ แหล่งแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าอุตสาหกรรมทั้งภายในประเทศและให้เกิดการเชื่อมโยงกับภูมิภาคอาเซียน (AEC) สศอ. จึงเตรียมผลักดันนโยบายขับเคลื่อนแผนการกำหนดพื้นที่อุตสาหกรรม (โซนนิ่ง) รองรับการลงทุนของอุตสาหกรรมเป้าหมายในภูมิภาค และแผนยุทธศาสตร์การกระจายอุตสาหกรรมสู่เมืองศูนย์กลางที่มีความชำนาญด้าน อุตสาหกรรมในแต่ละภูมิภาคต่อคณะกรรมการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งชาติและคณะ รัฐมนตรีพิจารณา เพื่อกำหนดเป็นนโยบายและแปลงแผนสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมาย และก่อให้เกิดการกระจายอุตสาหกรรมเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศอาเซียนภายใต้กรอบ AEC และผลักดันนโยบายรัฐบาลให้เกิดผลสำเร็จที่เป็นการทำงานแบบบูรณาการของหน่วย งานเกี่ยวข้องร่วมกัน

สศอ. ได้ผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมสำหรับเมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรมไป พร้อมกันด้วย ทั้งในด้านการพัฒนาขีดความสามารถของอุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลิตภาพและ สร้างความเชื่อมโยงกับภูมิภาคและประเทศเพื่อนบ้าน (AEC) การพัฒนาพื้นที่เมืองศูนย์กลางและเมืองบริวารเพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมาย ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์เพื่อสนับสนุนการ พัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย และพัฒนาอุตสาหกรรมของเมืองศูนย์กลางให้เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

ทั้งนี้ การพัฒนาอุตสาหกรรมในลักษณะเมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรมจะก่อให้เกิดการพัฒนาการรวมกลุ่มอุตสาหกรรมหรือคลัสเตอร์ในพื้นที่ ซึ่งการพัฒนาในรูปแบบของคลัสเตอร์เป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาเศรษฐกิจอุตสาหกรรมของประเทศ โดยให้กลุ่มอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกิดการรวมตัว มีความร่วมมือ เชื่อม โยงและเสริมกิจการซึ่งกัน และกัน อย่างครบวงจร (Commonality and Complementary) ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน โดยความเชื่อมโยงในแนวตั้ง (Vertical Linkage) เป็นความเชื่อมโยงของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ตั้งแต่ธุรกิจต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ และความเชื่อมโยงในแนวนอน (Horizontal Linkage) เป็นความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมสนับสนุนด้านต่าง ๆ รวม ทั้งธุรกิจให้บริการ สมาคมการค้า สถาบันการศึกษาและฝึกอบรม สถาบันวิจัยพัฒนา ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่ ยั่งยืน ด้วยการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และสร้างนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อให้เป็นแนวทางการพัฒนาที่ก่อให้เกิดพื้นที่ที่มีศักยภาพใหม่เป็น พื้นที่เฉพาะเพื่อการผลิตภาคอุตสาหกรรม สนับสนุนให้เกิดการกระจายพื้นที่อุตสาหกรรมออกไปสู่ภูมิภาค

ตามนโยบายของรัฐบาลข้างต้น จึงทำให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งถือได้ว่าเป็นเมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาทางด้านการจัดการโลจิสติกส์ โดยจะส่งผลให้ประเทศมีความเจริญเติบโต และมีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

รัตนสิทธิ์ ตั้งกิจเจริญมงคล และ ดวงพรรณ กริชชาญชัย (2553: 57) ศึกษาการจัดระบบขนส่งด้าน โลจิสติกส์ที่เหมาะสม โดยวิธีการจัดแบ่ง โชนการขนส่งและแบบจำลองสถานการณ์ ของบริษัทพื้นรองเท้ายาง พบว่า การจัดการด้านการขนส่ง การแบ่ง โชน และการจัดลำดับการขนส่งในรูปแบบดั้งเดิม ไม่ก่อให้เกิดต้นทุนการขนส่งที่น้อยที่สุด แต่การจัดแบ่ง โชนและเส้นทางการขนส่งด้วยแนวคิด โลจิสติกส์สมัยใหม่ พบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสินค้าได้เต็มคันรถของแต่ละเที่ยว ซึ่งนำไปสู่การลดต้นทุนด้านการขนส่งได้ด้วย

วีรยา อุทยานรัตน์ และ ไพโรจน์ เจริญชวลกุล (2553: 63) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโรงคัดบรรจุมังคุดสดในจังหวัดจันทบุรีด้วยตัวแบบ โซคูนค่า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคหลักๆ ที่ผู้ประกอบการพบคือ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่งการตรวจรับ และคัดแยกต้องทำด้วยแรงงานคนเท่านั้น ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่หลากหลายเพราะต้องขายฝากเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าได้เอง ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวทางแก้ไขไว้คือ การเพิ่มทักษะของแรงงาน เร่งพัฒนาเทคโนโลยีในการตรวจรับคัดแยก เพิ่มคุณภาพและมาตรฐานของมังคุดเพื่อแสวงหาตลาดใหม่

ธนวัฒน์ แก้วกำพลกุล (2553: 65) ประเมินประสิทธิภาพของโซ่อุปทานการก่อสร้างในประเทศไทยของผู้ให้บริการรับสร้างบ้านขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ พบว่า บริษัทขนาดเล็กมีคะแนนมิติด้านคุณภาพต่ำกว่าบริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่ แต่มีคะแนนด้านการตอบสนองสูงที่สุด ส่วนบริษัทขนาดกลางมีคะแนนมิติด้านคุณภาพและด้านความแน่นอนสูง กว่าบริษัทขนาดอื่น ในขณะที่บริษัทขนาดใหญ่มีคะแนนต่ำกว่าบริษัทขนาดกลางในทุกมิติ การวิเคราะห์พบว่าปัญหาการส่งมอบล่าช้าและปัญหาทางด้านต้นทุนที่สูงขึ้น เป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับบริษัททั้งสามขนาด โดยมีสาเหตุหรือข้อจำกัดที่แตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท

ปรีชญา พวงผกา ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบประสานงาน โลจิสติกส์ บริษัทเคอรี่ โลจิสติกส์ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด โดยกล่าวไว้ว่าการประสานงาน โลจิสติกส์ (Collaborative Logistics) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประสานงาน

ระหว่างแผนกต่าง ๆ ในองค์กร หรือระหว่างองค์กร หากมีการประสานงานที่ดีก็จะนำมาซึ่งการบริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็ว ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการได้อีกด้วยสารนิพนธ์ฉบับนี้เสนอการพัฒนาระบบประสานงาน โลจิสติกส์โดยนำหลักการ Message Queue System มาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน แบบจำลองระบบประสานงาน โลจิสติกส์ได้ถูกพัฒนาขึ้นสำหรับการประสานงานระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการขนส่ง (Delivery Process) ของบริษัทเคอร์รี่ โลจิสติกส์ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ JMS platform แบบจำลองอำนวยความสะดวกในการประสานงานและการติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการขนส่งแก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วน Customer Service, Operation, Distribution และ Warehouse ของบริษัท และใช้ Message Log ในการติดตามสถานะการทำงาน จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานพบว่าระบบงานที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้งานได้จริงในระบบงานปัจจุบันโดยให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (ปรีชญา พวงผกา, 2552)

เอกถกษณ์ กู้เกียรติวงศ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการ โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต วิเคราะห์โครงสร้างภายในขององค์กร กระบวนการผลิต ตลอดจนการเชื่อมโยงการทำงานในแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องกับการผลิตซึ่งข้อมูลที่ใช้ใน พบว่า การไหลของข้อมูลในโซ่อุปทานภายในบริษัทในส่วนของการผลิตยังไม่มีอย่างต่อเนื่อง ขาดการประสานอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับทางการวางแผนการผลิต การจัดส่ง รวมไปถึงเรื่องของการบริหารงานหรือควบคุมการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการพัฒนาโซ่อุปทานของบริษัทต้องมีการจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Mark) และการจัดส่ง (Delivery) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน

พิเชษฐ์ ฉันทเศรษฐ์ และ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง โลจิสติกส์สำหรับร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อศึกษาปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบัน และการนำรูปแบบของระบบ โลจิสติกส์ที่เหมาะสมมาศึกษาหาความเป็นไปได้ต่อการดำเนินกิจการร้านค้าปลอดอากรในเมือง เพื่อให้โครงการดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลในการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

วัลยา ศรีจันทร์ดร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การลดต้นทุน โลจิสติกส์โดยใช้การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมของโรงงานผลิตกระดาษทราย เพื่อวิเคราะห์ต้นทุน โลจิสติกส์ โดยแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมและนำเสนอแนวทางการลดต้นทุน โลจิสติกส์ของโรงงานผลิตกระดาษทราย เริ่มต้นจากการวิเคราะห์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ทั้งหมด จัดกลุ่มกิจกรรม วิเคราะห์

ตัวผลัดกันต้นทุน วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ต่อหน่วยกิจกรรม ผลจากการวิเคราะห์พบว่าสามารถระบุได้ว่าแต่ละกิจกรรมมีต้นทุนเท่าใด โดยได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมดเป็น 6 กิจกรรมหลักและ 50 กิจกรรมย่อย ผลที่ได้สามารถสรุปได้ว่าต้นทุนโลจิสติกส์มีสัดส่วนร้อยละ 9.60 ต่อยอดขาย ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมโดยใช้แผนภูมิพารโต พบว่ากิจกรรมที่มีต้นทุนสูงที่สุดและอยู่ในสัดส่วนที่มากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ คือ กิจกรรมการจราจรและการขนส่ง และกิจกรรมการบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ ดังนั้นแนวทางการลดต้นทุนที่สำคัญที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายในด้าน การขนส่งและค่าใช้จ่ายด้านบรรจุภัณฑ์ โดยการเพิ่มผู้ให้บริการและผู้ขายรายใหม่รวมทั้งตรวจสอบราคาท้องตลาดอยู่เสมอเพื่อให้เกิดการแข่งขันในด้านราคาและได้ราคาที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผู้บริหารขององค์กรสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาในการตัดสินใจในการบริหารงาน โลจิสติกส์และการกำหนดกลยุทธ์ในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ต่อไปได้

เมตตา จันทร์แก้ว (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย : กรณีศึกษาภาคตะวันออก เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการด้าน โลจิสติกส์ การกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบในการวางระบบโลจิสติกส์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำ กิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่าผู้ประกอบการทุกบริษัทมีประสบการณ์ในการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ และกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ผู้ประกอบการจ้างทำ คือ การขนส่ง การบรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์นั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อขนาดขององค์กร จำนวนทุนจดทะเบียน และระดับความสามารถในการค้ำประกันแตกต่างกัน

ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพวิสาหกิจชุมชนชนทางด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ กรณีศึกษากลุ่มสตรีสหกรณ์บ้านคิมมะอุ-สวนหม่อน ต.หนองหว้า กิ่งอำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยแสดงให้เห็นสภาพการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มสตรีสหกรณ์บ้านคิมมะอุ-สวนหม่อน ที่ดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรมดังนี้คือ กิจกรรมที่ 1 การจัดการสินค้าคงคลัง กิจกรรมที่ 2 การจัดซื้อและเจรจาต่อรอง กิจกรรมที่ 3 การจัดการวัสดุ กิจกรรมที่ 4 การจัดการการขนส่ง กิจกรรมที่ 5 การจัดการคลังสินค้า กิจกรรมที่ 6 การเคลื่อนย้ายสินค้า กิจกรรมที่ 7 การให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่ 8 บรรจุภัณฑ์ กิจกรรมที่ 9 สารสนเทศ และเมื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มสตรีสหกรณ์บ้านคิมมะอุสวนหม่อน การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรมพบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่แสดง

ความคิดเห็นว่ากลุ่มๆ มีการดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถแบ่งระดับความคิดเห็นของสมาชิกได้ 3 ระดับคือ กิจกรรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี 1 กิจกรรมคือกิจกรรมที่ 8 ด้านบรรจุภัณฑ์ ส่วนกิจกรรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมี 7 กิจกรรม เรียงตามลำดับดังนี้ กิจกรรมที่ 7 การให้บริการลูกค้า กิจกรรมที่ 5 การจัดการคลังสินค้า กิจกรรมที่ 2 การจัดส่งและเจรจาต่อรอง กิจกรรมที่ 3 การจัดการวัสดุ กิจกรรมที่ 4 การจัดการการขนส่ง กิจกรรมที่ 6 การเคลื่อนย้ายสินค้าและกิจกรรมที่ 1 การจัดการสินค้าคงคลัง และกิจกรรมที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยคือ กิจกรรมที่ 9 สารสนเทศ จากการสัมภาษณ์ผู้นำและกรรมการกลุ่ม พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดคือ กลุ่มๆ ไม่มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้อย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องของการรับ-ส่ง ข้อมูล จึงทำให้การเชื่อมโยงของข้อมูลตั้งแต่ต้นจนถึงมือผู้บริโภคไม่สมบูรณ์และพบความผิดพลาดบ่อยครั้ง อีกทั้งส่วนใหญ่กลุ่มๆ ไม่มีการพยากรณ์และวางแผนการสั่งซื้อของลูกค้าหรือการจำหน่ายสินค้าไว้ล่วงหน้าจึงไม่สามารถคำนวณการสั่งซื้อวัตถุดิบได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังพบว่า คลังสินค้าปัจจุบันเป็นเสมือนที่พักสินค้า จึงไม่มีการจัดระบบการจัดเก็บและจัดกลุ่มสินค้าอย่างชัดเจน

ประสาร ทองไม้ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยวมันฝรั่งทอดกรอบ ภาวการณ์แข่งขันที่ไร้พรมแดนในปัจจุบัน ทำให้องค์ประกอบสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป องค์กรธุรกิจต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจของบริษัทผู้ผลิต มีความจำเป็นที่ต้องปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านการวิจัยและพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ เทคนิคในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพรวมทั้งพัฒนาการบริการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพ การกระจายสินค้าให้เข้าถึงตลาดและลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Speed to Market) โดยมีทำให้อรรถถึงแนวทางการลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยวมันฝรั่งทอดกรอบ และนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาวิธีการลดต้นทุนต่อไป ผลการศึกษาพบว่า การลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยว ทั้ง 3 ขั้นตอน คือ การจัดส่ง จัดส่งหัวพันธุ์มันฝรั่งสด การจัดส่งจัดส่งปุ๋ยและสารเคมี และการจัดส่งผลผลิตมันฝรั่งสดหลังการเก็บเกี่ยว ได้นำปรัชญาการผลิตแบบทันเวลาพอดีมาใช้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนและของเสียเกี่ยวกับวัตถุดิบการผลิต มีการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ เน้นการทำงานเป็นทีม มีการฝึกอบรมผู้บริหารและพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และให้ความสำคัญในการผลิตทุกขั้นตอน เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและเป้าหมายที่กำหนด

ภัทรอร ดวงมาลัย และคณะ ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจค้าข้าวในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจค้าข้าวในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของธุรกิจค้าข้าวในประเทศไทย จำนวน 218 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัยในการขนส่งและด้านการมุ่งเน้นความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม

สุนทรี เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการดำเนินการของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด และวิเคราะห์การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท และเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า 1) รูปแบบและลักษณะการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์เป็นแบบ 3PL (Third Party Logistics Provider) 2) กิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกัน ทั้ง 11 กิจกรรม ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้บริษัทสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้ง 3 ด้าน 3)แนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ จะต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดลักษณะงานให้ชัดเจน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือ ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า และปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขันทั้ง 3 ด้าน มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการสร้างความแตกต่าง โดยการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ดังนั้น บริษัทควรมีการจัดกิจกรรมโลจิสติกส์ทุกกิจกรรมในหลายด้านควบคู่กันไป เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ชาคริยา ธาระรูป (2552) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุนโลจิสติกส์ กรณีศึกษา : บริษัทกาวอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนที่สูงที่สุดคือ ต้นทุนค่าขนส่ง (63%) ส่วนต้นทุนการสื่อสารทางโลจิสติกส์ (19%) การจัดการวัตถุดิบ (7%) และการบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บ (6%) มีต้นทุนเป็นสัดส่วนรองลงมาตามลำดับ ซึ่งเมื่อดูลึกลงไป ในรายละเอียด พบว่าค่าใช้จ่ายที่สูงนี้ มาจากค่าแรงและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่ง ซึ่งถ้าต้องการที่จะลดต้นทุนให้ได้ที่สุดต้อง มีการศึกษาในรายละเอียดให้มากกว่านี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุน

ไปในกิจกรรมที่สามารถทำได้ทันทีโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่าต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่ง ซึ่งถ้าต้องการที่จะลดต้นทุนให้ได้ดีที่สุดต้องมีการศึกษาในรายละเอียดให้มากกว่านี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุนไปในกิจการที่สามารถทำได้ทันทีโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่าต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับรถยกของในคลังสินค้า (Forklift) มีต้นทุนที่สูงรองลงมาในต้นทุนค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรวมคำสั่งซื้อและการจัดการเส้นทางการหยิบสินค้าจะทำให้ระยะทางในการหยิบลดลงเฉลี่ยวันละ 30% ซึ่งระยะทางที่จะลดลงย่อมส่งผลให้ต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงลดลงไปด้วยทำให้ช่วยประสิทธิภาพการทำงานในกิจกรรมโลจิสติกส์ในองค์กรต่อไป

หฤษฎี วรโชติรุ่งเรือง (2552) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท วาตะ เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานเกี่ยวกับการวางแผนการจัดซื้อ จัดหา และการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในการประมวลผลผลลัพธ์ที่ได้ทำให้มูลค่าสินค้าคงคลังลดลงคิดเป็นร้อยละ 38.46 ในส่วนเวลาในการออกไป PO ลดลงร้อยละ 75.00 เวลาในการออกบิลขาย ลดลงร้อยละ 68.00 งานล่าช้างานค้างส่งสินค้าลดลงร้อยละ 70.00 ส่วนผลของการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าโดยใช้แบบสอบถามพบว่า เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (=3.53 – 4.40) นั่นคือเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ลดต้นทุนในการจัดซื้อสินค้าคุณภาพมีความรวดเร็วในการบริการ มีความยืดหยุ่นในการบริการ และลดความเสี่ยงในการใช้ผลิตภัณฑ์

เอกถกษณ์ กูเกียรติวงศ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช ผลการศึกษาพบว่าการไหลของข้อมูลในโซ่อุปทานภายในบริษัทในส่วนของการผลิตยังไม่มีมีความต่อเนื่อง ขาดการประสานอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับทางด้านการวางแผนการผลิต การจัดส่งรวมไปถึงเรื่องของการบริหารงานหรือควบคุมการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการพัฒนาโซ่อุปทานของบริษัทต้องมีการจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 4 ด้าน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Make) และการจัดส่ง (Delivery) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน

ฤดี นิยมรัตน์ (2553) ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องเบญจรงค์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าสถานประกอบการมีกิจกรรมการบริการลูกค้า การวางแผนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของอาคาร โรงงาน มีกิจกรรมการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ การขนของและการจัดส่ง โลจิสติกส์ย้อนกลับ การกระจายสินค้า การจัดการช่องทางจัดจำหน่าย และกิจกรรมการแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ ส่วนกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สถานประกอบการมีการดำเนินการน้อยได้แก่ กิจกรรมคลังสินค้าและการเก็บสินค้าเข้าคลัง

และการพยากรณ์และวางแผนอุปสงค์ ด้านประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องเบญจรงค์จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าสถานประกอบการผลิตเครื่องเบญจรงค์จังหวัดสมุทรสงครามมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพอยู่ในระดับที่ได้เปรียบคู่แข่ง สำหรับประสิทธิภาพด้านเวลาพบว่าอยู่ในระดับที่ได้เปรียบคู่แข่งยกเว้นประเด็นที่อยู่ในระดับมีปัญหาได้แก่ระยะเวลาในการส่งคำสั่งซื้อภายในองค์กร ระยะเวลาในการถือครองและการบรรจุภัณฑ์สินค้า รวมทั้งระยะเวลาในการเก็บสินค้าสำเร็จรูปเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนประสิทธิภาพด้านต้นทุน พบว่ามีอยู่ในระดับที่ได้เปรียบคู่แข่ง และอยู่ในระดับปกติเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

กนิษฐา เล็กเครือสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า (1) การจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดการ โดยปัจจัยลักษณะการประกอบการ ด้านทุนจดทะเบียน สิทธิทรัพย์สิน จำนวนปีที่ดำเนินงานและจำนวนพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก (2) ปัจจัยลักษณะกระบวนการผลิต ได้แก่ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกอิเล็กทรอนิกส์ และการผลิตชิ้นส่วนพลาสติกเครื่องใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานพลาสติก (3) ผู้บริหารควรจัดให้มีการบริหารงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมทางการบริหารมากขึ้น

ทิพย์สุดา ท้าวพงษ์ (2550) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้เทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ภายใต้ปัจจัยความต้องการในการลดต้นทุนมากที่สุด อีกทั้งบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quick Response : OR) ในอันดับแรก ๆ โดยเทคนิคการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร ผลการศึกษารังนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์แก่อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย อีกทั้งสามารถเป็นแนวทางในการศึกษาด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ เป็นองค์ความรู้สำหรับผู้ที่สนใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

วาสนา จรุงศรีโชติกำจร (2550) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความแตกต่างและด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของการตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีเงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันแตกต่างกัน โดยสรุปประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ดังนั้น ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสะท้อนถึงความได้เปรียบทางการแข่งขันอันจะก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้ประกอบการธุรกิจซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กรในที่สุด

นาวีช โพธิ์จันทร์ (2546) ได้ศึกษาโลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา บริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าบริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด สามารถนำเอาระบบการจัดการโลจิสติกส์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลจากการนำโลจิสติกส์มาใช้ทำให้ปริมาณสินค้าคงคลังลดลงอย่างต่อเนื่อง และการผลิตแบบรวมการผลิต โดยการรวมสายการผลิตเข้าด้วยกันทำให้สามารถลดระยะเวลาในการผลิตให้สั้นลงได้ทำให้สามารถจัดส่งสินค้าได้เร็วขึ้น ลดต้นทุนการขนส่งและลดการเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง การใช้ระบบ JIT HUB สามารถลดคลังสินค้า และวัตถุดิบลงได้รวมไปถึงสามารถทำให้สินค้าคงคลังในส่วนที่บริษัทต้องดูแลรักษาลดลง ซึ่งส่งผลทำให้กระแสเงินสดหมุนเวียนของบริษัทเพิ่มขึ้น สามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากทุก ๆ ฝ่ายได้

วงจิตร ภูวก และวิโรจน์ เกษภูถักขันธ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคโลยี จำกัด พบว่า 1) กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ทั้ง 14 กิจกรรม พบว่า กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำและใช้เวลาในการทำงานมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ กิจกรรมการรับคำสั่งซื้อ จัดซื้อ บริหารคลังสินค้า และบริการลูกค้า โดยส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนด 2) ต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ทางบริษัทจะให้ความสำคัญในส่วนงานการพัฒนาในด้านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบโลจิสติกส์ เช่น การนำซอฟต์แวร์การจัดซื้อ การควบคุมสินค้าคงคลังสินค้า และระบบขนส่ง ซึ่งต้นทุนในการขนส่งจะสูงกว่ามาตรฐาน บริษัทต้องเลือกพาหนะให้เหมาะสมกับปริมาณ 3) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท มีการวางแผนการพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกันกับกลยุทธ์และ

ทิศทางของธุรกิจ การดำเนินโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ผู้บริหารต้องสนับสนุนทรัพยากรทั้งงบประมาณและบุคลากร ตลอดจนต้องมีการสื่อสารและบริหารความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้ระบบแก่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพชรพร เศรษฐยานนท์ (2554) (2547) พบว่า ผลการศึกษาผลประกอบการที่ไม่ใช้ตัวเงิน โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ มาก โดยพิจารณาจากกิจการมีลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการลูกค้า โดยภาพรวมกิจการมีลูกค้าชื่นชมการให้บริการ กิจการมีลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ กิจการมีลูกค้าแนะนำ บอกต่อให้กับลูกค้าท่านอื่น และโดยภาพรวมกิจการมีลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนทางด้านภาพลักษณ์ของผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการจากร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ มาก เช่นกัน โดยพิจารณาจากกิจการมีชื่อเสียงในการให้บริการที่มีคุณภาพ กิจการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า, กิจการสามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้, กิจการมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัย และกิจการมีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือก

สมฤดี กลิ่นหอมและ พงษ์ธนา วณิชย์กอบจินดา (2555) การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถ ในการให้บริการ ของบริษัท อิมเพรส เซอร์วิส จำกัด ในการศึกษาการศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถในการให้บริการ ของบริษัท อิมเพรส เซอร์วิส จากัดผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา สํารวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่าสาเหตุที่ทำให้การให้บริการของบริษัท ขาดประสิทธิภาพ ที่ต้องได้รับการปรับปรุงคือ ระบบการสั่งซื้อ เนื่องจากไม่รู้ปริมาณการสั่งซื้อที่แน่นอน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ มีสินค้าคงคลังจำนวนมาก และระบบการจัดส่ง เนื่องจากมีผลกระทบจากการสั่งซื้อที่ไม่แน่นอนทำให้ไม่สามารถวางแผนการจัดส่งได้ การจัดส่งเป็นแบบเที่ยวเดียวเกิดการขนส่งที่ไม่เต็มคัน ทำให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มมากขึ้น การปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อ และจัดส่ง โดยเปลี่ยนตัวกำหนดจากแม่บ้านมาเป็นฝ่ายจัดซื้อ เป็นผู้ควบคุมการสั่งซื้อ โดยคาดการณ์ปริมาณการใช้จริง จากข้อมูลสถิติปริมาณการใช้น้ำยาที่ได้จากแม่บ้าน โดยการจดทาแบบฟอร์มในการรายการการใช้น้ำยา กำหนดให้มีการรายงานในทุกๆวัน โดยวิธีการแฟกซ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพยากรณ์ปริมาณการสั่งซื้อที่แน่นอน จากนั้นปรับปรุงกระบวนการขนส่ง พิจารณา 2 ทางเลือก คือ 1. จัดแผนการส่งน้ำยา เพื่อลดการขนส่งที่ไม่ทาคัน ซึ่งเป็นผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง 2. ผลักภาระให้แก่ Supplier ในการจัดส่งน้ำยา จะเป็นการลดขั้นตอนในการจัดส่ง

อดิศักดิ์ วรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคใต้ พบว่าปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ของร้าน

จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ประกอบด้วย 7 ปัจจัย โดยมีปัจจัยที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการบริการ รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสาร การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการขนส่ง ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่อธิบายความแปรปรวนได้น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า

นพวรรณ ชิวอารี (2555) ได้ศึกษาการวิจัยและพัฒนาบรรจุภัณฑ์หมุนแปรรูปเพื่อส่งเสริมการขาย กรณีศึกษาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์หมุนแปรรูปในชุมชนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมของบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์หมุนแปรรูป อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยทำการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่ารูปแบบบรรจุภัณฑ์มุ่งเน้นในการพัฒนารูปแบบสากล ทันสมัยมีเอกลักษณ์ที่ลูกค้าสามารถจดจำได้ง่าย สีของบรรจุภัณฑ์ในแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันเพื่อง่ายต่อการแยกแยะสินค้า แสดงภาพสินค้าเพื่อดึงดูดความน่าสนใจของผู้บริโภค การออกแบบบรรจุภัณฑ์ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของคำบรรยายเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

ประจวบ เพิ่มสุวรรณ และพัฒน์ พิธิษฐเกษม (2558) ได้ศึกษาเรื่องจะจัดการบรรจุภัณฑ์โลจิสติกส์อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ โดยทุกวันนี้บรรจุภัณฑ์มีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะนอกจากจะทำหน้าที่ในการรวบรวม และคุ้มครองสินค้าจากแหล่งผลิตให้ถึงมือผู้บริโภคแล้วยังช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานสินค้า ตลอดจนข้อมูลรายละเอียดของสินค้า เพื่อส่งเสริมการขายอีกด้วย ซึ่งจุดประสงค์ของการจัดการบรรจุภัณฑ์โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพก็เพื่อให้งิจกรรมโลจิสติกส์ในฐานะที่เป็นกลไกที่จะทำให้ระบบโลจิสติกส์มีการขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบรรจุภัณฑ์ที่ดีจะทำหน้าที่ปกป้องให้สินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคปลายทางอย่างปลอดภัย ไม่บอบช้ำเสียหายในสภาพการห่อหุ้มที่สินค้าภายในเป็นปกติ สามารถยืดอายุการเก็บที่นานขึ้น อีกทั้งยังสามารถปกป้องรักษาในกระบวนการขนส่ง หรือการกระจายสินค้าให้เหมาะสมกับรูปแบบการขนส่งที่กำหนด ช่วยลดต้นทุนในกระบวนการต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บในคลัง สินค้าที่สามารถช่วยในการบริหารพื้นที่ของจัดวางหรือจัดเรียงสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยาภรณ์ อาสาทรธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับกิจกรรมโลจิสติกส์ ความสำคัญของต้นทุนโลจิสติกส์กับผลการของธุรกิจ ซึ่งผลวิจัยมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงต้นทุนโลจิสติกส์ เพื่อนำไปใช้พัฒนาองค์กร ทำให้ประสบความสำเร็จและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างเข้มแข็ง

งานวิจัยต่างประเทศ

Ramanathan, R. (2010) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของตัวแปรกระตุ้นความเสี่ยง และประสิทธิภาพต่อความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานโลจิสติกส์และความภักดีของลูกค้าในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และความภักดีของลูกค้าในบริบทของการดำเนินธุรกิจระหว่าง บริษัทกับลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจในภาคอิเล็กทรอนิกส์ (B2C) โดยงานวิจัยได้ดำเนินการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางการดำเนินงานโลจิสติกส์ และความภักดีของลูกค้า เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้อธิบายถึงบทบาทของความเสี่ยง และพฤติกรรมกรรมของผู้บริโภคในฐานะตัวแปรกระตุ้น (Moderating) ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานโลจิสติกส์ และความภักดีของลูกค้า ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้จากการจัดอันดับของเว็บไซต์ www.epulicseye.com ในระหว่างปี 2006-2007 ซึ่งกำหนดให้ค่าการจัดอันดับอยู่ระหว่าง 1-10 โดยให้ความหมายที่ว่า 1 หมายถึง ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ที่แย่มาก ถึง 10 หมายถึง ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ที่ดีมาก พบว่ามีจำนวน 490 เว็บไซต์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สำหรับการศึกษานี้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนิน คือ การส่งมอบตรงเวลา ความพึงพอใจในการตอบสนองการเรียกร้อง การสนับสนุนลูกค้า ความสะดวกในการคืนสินค้าและคืนเงิน เข้าถึงได้ง่าย กระบวนการชำระเงิน การเปรียบเทียบราคา และการรักษาความลับ

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพเป็นตัวแปรที่กระตุ้นความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ และความภักดีของลูกค้า ส่วนความเสี่ยงนั้นไม่สามารถกระตุ้นความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในการศึกษานี้คือ ได้พิจารณาองค์ประกอบของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์เพียงตัวเดียว คือ การส่งมอบตรงเวลา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วสามารถระบุถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น คลังสินค้า การจัดการคลังสินค้า การสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งประเด็นดังกล่าวไม่สามารถใช้ข้อมูลทุติยภูมิในการศึกษา

Ishfaq, R. and Sox C.R., (2010) งานวิจัยครั้งนี้มุ่งดำเนินการเกี่ยวกับวางแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานระหว่างภูมิภาค ศูนย์กลางการกระจาย และเครือข่ายการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ โดยบริการด้านโลจิสติกส์ โดยในการวิจัยมุ่งทำการศึกษาถึงการออกแบบและการจัดการเครือข่ายโลจิสติกส์พื้นฐานของศูนย์กระจายสินค้า สำหรับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เช่น ผู้ให้บริการจะต้องจัดการการขนส่งทางเรือระหว่างจุดเริ่มต้นกับจุดหมายปลายทาง ผ่านการใช้รูปแบบการขนส่งที่แตกต่างกัน เช่น การขนส่งทางถนน รถไฟระหว่างประเทศ และทางอากาศ นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาถึงระดับของแผนกลยุทธ์ เช่น ผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ควรพัฒนาพื้นฐาน นโยบายในระยะยาวเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของ

ศูนย์กระจายสินค้าสำหรับการขนส่งทางเรือ นโยบายเกี่ยวกับเส้นทางการเดินเรือ การเลือกรูปแบบการขนส่ง การวางแผนการใช้ทรัพยากร และการออกแบบการให้บริการ

ในการศึกษามุ่งสำรวจผลกระทบที่มีต่อกันและกัน ทางด้านการเงิน การดำเนินงาน และด้านการบริการของเครือข่ายศูนย์กระจายสินค้า โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาสำหรับเครือข่ายศูนย์กระจายสินค้า เพื่อหาผลลัพธ์ที่ดีที่สุด และการจัดการที่นำไปสู่การออกแบบและการจัดการรูปแบบการกระจายสินค้าระดับภูมิภาค โดยกรอบแนวคิดในการศึกษารูปแบบที่แตกต่างของการขนส่งทางเรือ (ส่งโดยตรง, ศูนย์กระจายสินค้าร่วมกัน, ศูนย์กระจายสินค้าเฉพาะ) ความแตกต่างของรูปแบบในการขนส่งสินค้า (ทางถนน ทางรถไฟ และทางอากาศ) การกำหนดต้นทุนในการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้า การเชื่อมโยงต้นทุน ความประหยัดเนื่องจากขนาดการขนส่ง และช่วงเวลาที่ต้องการบริการ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการใช้การขนส่งทางเรือช่วยลดต้นทุนการขนส่ง และยังพบว่าการเปลี่ยนช่วงเวลาในการต้องการใช้บริการทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเคลื่อนย้ายศูนย์กระจายสินค้า และใช้รูปแบบการขนส่งทางเรือที่แตกต่าง และรูปแบบการขนส่งอื่นๆ ทั้งนี้หากช่วงเวลาที่ต้องการบริการมีระยะสั้น มีแนวโน้มที่จะใช้รถไฟต่อด้วยการขนส่งทางถนน โดยมีศูนย์กระจายสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ และส่งตรงทางเรือ และทางอากาศ นอกจากนี้ยังพบว่าเครือข่ายโลจิสติกส์มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน โดยเครือข่ายโลจิสติกส์ใช้การขนส่งทางถนนเป็นจำนวนมาก โครงสร้างของเครือข่าย การใช้ศูนย์กระจายสินค้าทางเรือทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเครือข่ายด้านโลจิสติกส์มีความอ่อนไหวอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการด้านบริการ และต้นทุน

Lee, Der-Horng and Dong,M. (2009) การศึกษาครั้งนี้มุ่งนำเสนอการพลวัตของท่าเลที่ตั้ง (Dynamic location) และการจัดรูปแบบที่สามารถรับมือกับปัญหาในแต่ละประเด็นของการขนส่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ภายใต้การดำเนินงานที่ไม่แน่นอนที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ดังนั้นการออกแบบเครือข่ายด้านโลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสำคัญ เพราะได้รับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมและความต้องการของสังคม อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างของเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ จะพิจารณาจากพื้นฐานในระยะยาวและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยมีเป้าหมายในการนำเสนอการพลวัตของท่าเลที่ตั้ง และการจัดรูปแบบที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการขนส่ง โดยได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ในการพัฒนารูปแบบการออกแบบเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ ที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ผลของการศึกษาได้บูรณาการแนวคิดในการออกแบบเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ ที่นำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพ และได้นำเสนอรูปแบบเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ที่สามารถแก้ปัญหาความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

Yoon, K.B., Kim, H.S. and Sohn, S.Y., (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่หลากหลายกับการจัดการด้าน โลจิสติกส์โดยผ่านสมการ โครงการ (Structural Equation Model: SEM) เพื่อสร้างดัชนีการจัดการด้าน โลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศ สำหรับผู้ใช้ภายในประเทศ (ผู้ส่งปัจจัยการผลิต) และลูกค้าภายนอก ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดดัชนีการจัดการด้าน โลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของการการขนส่งด้วยอากาศยาน ลักษณะเฉพาะในการขนส่ง และระดับชั้นในการขนส่ง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยพื้นฐานในการขนส่งทางอากาศที่ต้องการให้ปรับปรุง คือ การจัดการด้านอุปทาน อุปกรณ์ เครื่องมือ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์มีผลกระทบโดยตรงอย่างมากต่อดัชนีการจัดการด้าน โลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศในการดำเนินงาน ดังนั้นหากสามารถจัดการกับระบบ และบูรณาการระบบข้อมูลข่าวสาร จะทำให้ประสิทธิภาพของโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการจัดการด้าน โลจิสติกส์ นั่นก็คือ นโยบายของตัวแทน ซึ่งมีผลต่อระบบการจัดการจัดการด้าน โลจิสติกส์ในเกาหลีเช่นกัน

Chiang-Lin Liu and Lyon, A.C., (2011) ได้ศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ จำนวน 329 บริษัท ผลการศึกษาได้ระบุถึงความสำคัญของตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ ทั้งนี้ความเป็นเลิศในการดำเนินงานของตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ต่อบริการที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ไม่มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่เป็นตัวแทน แต่พบว่าความสามารถในการให้บริการของตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ สิ่งสำคัญอันดับต้นในการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานด้านการเงินให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ผ่านผลการดำเนินงานที่ดีของตัวแทนในการดำเนินกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์นั่นเอง ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ในอังกฤษ และในไต้หวันเป็นประเด็นสำคัญที่จะต้องพิจารณาในการศึกษาครั้งต่อไป นอกจากนี้ควรเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่ยาวนาน เพื่อให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

Ramírez, A.M., (2012). การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท โดยการสำรวจข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ จาก 284 บริษัทในประเทศสเปน และใช้โมเดลโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอย่างแท้จริง ในการศึกษานี้

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แต่ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ได้รับจะเป็นข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากผู้จัดการมากกว่าข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าเครื่องมือเครื่องจักรเป็นการสร้างความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษานำเสนอต้นทุนโลจิสติกส์ และคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการและการสร้างความรู้ด้านโลจิสติกส์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ สามารถวิเคราะห์ความสำคัญของต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถขององค์กร นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสร้างความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ และแนวทางในการแปลงความรู้ไปสู่การดำเนินงานกิจกรรม โลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังได้ยืนยันผลการศึกษาที่ผ่านมา คือ การสร้างสรรค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลบนพื้นฐานการรายงานตนเอง (Self-report) ซึ่งอาจทำให้การนำเสนอข้อมูลนั้นไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

Yung-Hsiang Chent and Frank Lee, (2010) ศึกษากรณี โรงงานผู้ผลิต LCD

ในประเทศไต้หวัน โดยได้อธิบายถึงทรัพยากรภายใน และความสามารถโดยใช้ทฤษฎี resource-based view ซึ่งในการศึกษาได้นำเสนอระบบของกระบวนการวิเคราะห์เครือข่าย และตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญของความต้องการบริการด้านโลจิสติกส์ รวมถึงการเลือกตัวแทนดำเนินการกิจกรรมโลจิสติกส์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการในประเทศไต้หวัน ได้ระบุถึงการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่น่าสนับสนุนการให้บริการโลจิสติกส์ นอกจากนี้ยังได้นำเสนอว่าผู้ผลิตต้องการการบริหารด้าน โลจิสติกส์จากตัวแทนดำเนินการกิจกรรมโลจิสติกส์จากภายนอก เนื่องจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า บนพื้นฐานความสามารถในด้านการบริการ

E.W.T. Ngai, Kee-Hung Lai, T.C.E. Cheng, (2008) ศึกษาความสำคัญของโลจิสติกส์ที่มีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของฮ่องกง และจีน ซึ่งระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญของบริษัทในฮ่องกง และจีนที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานทางการตลาดในระดับโลก อย่างไรก็ตามการศึกษาเชิงประจักษ์ได้นำเสนอถึงการใช้นโยบายสารสนเทศในการสนับสนุนการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ และระบุถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์ในบริษัทที่ให้บริการโลจิสติกส์ในฮ่องกง โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอรูปแบบการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์ และข้อจำกัดหรือสิ่งกีดขวางในการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์ โดยได้มีการตรวจสอบถึงการใช้นโยบายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินด้าน โลจิสติกส์การศึกษาเชิงสำรวจจาก 195 บริษัทที่ให้บริการด้าน

โลจิสติกส์ในฮ่องกง ผลการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนิน โลจิสติกส์มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าใจถึงสิ่งที่เป็นทรัพยากรที่สนับสนุน และการเข้ามาดำเนินงานของบริษัท ซึ่งมีผลกระทบต่ออย่างนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของบริษัทในการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

Chin-Chia Jane, (2011). ศึกษาการพิจารณาต้นทุนในการกระจายสินค้า และการส่งมอบที่เชื่อมั่นได้ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนการกระจายสินค้าโดยรวมไม่ควรเกินงบประมาณที่ได้กำหนดไว้ ส่วนความเชื่อมั่นในการส่งมอบจะพิจารณาถึงแหล่งของการกระจายเป็นสำคัญนอกจากนั้นผู้ศึกษา ยังได้ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา คือทราบถึงตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยใช้ร่วมกันระหว่าง ต้นทุนในการกระจายสินค้า และความเชื่อมั่นในการส่งมอบ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการนั้น แสดงให้เห็นว่าการจัดการ โลจิสติกส์ ทั้งกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ และกิจกรรมสนับสนุน ทั้ง 13 กิจกรรม ได้แก่ การให้บริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การจัดการสินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ กิจกรรมขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ การจัดซื้อ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ โดยกิจกรรมทั้ง 13 กิจกรรมนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งด้านต้นทุน การสร้างความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความได้เปรียบนี้จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และคุณค่าต่อผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้กำหนดให้กิจกรรมหลักโลจิสติกส์ และกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ เป็นตัวแปรอิสระ โดยเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ กำหนดตัวแปรตามที่เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ประกอบไปด้วยด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าด้านต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นด้านหลักที่สามารถวัดความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กรได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคทางสถิติ ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการบริษัทในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 583 โรงงาน ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จำนวน 138 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จำนวน 89 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำนวน 44 โรงงาน เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 252 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์ จำนวน 60 โรงงาน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 28 มกราคม 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามวิธีการของ Taro Yamane (พรทิพย์ เสถียรโชค, 2556 : 40-41) จากสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (ระดับนัยสำคัญ 0.05) สำหรับใช้ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1970 : 889) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{583}{1 + 583(0.05)^2}$$

$$n = 237.27 \text{ หรือ } 238 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 238 ราย

1.3 วิธีเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเพื่อให้มีกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นในขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นชั้นภูมิตามพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 พื้นที่ ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ และเขตอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์ และกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ โดยวิธีการแบ่งเป็นสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละพื้นที่อุตสาหกรรม ซึ่งจากโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนทั้งหมด 583 โรงงานและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามีจำนวน 238 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เมื่อแทนค่าสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่อุตสาหกรรม แสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(หน่วย : โรงงาน)

ลำดับที่	พื้นที่อุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)	138	56
2	นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	89	36
3	นิคมอุตสาหกรรมรัตนนคร	44	18
4	เขตอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ	252	103
5	เขตอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนด์	60	25
รวมทั้งสิ้น		583	238

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ประเภท คือ

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่ได้เก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น ตำรา รายงานการวิจัย เอกสารสิ่งพิมพ์ Web-site และสถิติที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยกำหนดปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ 2 ปัจจัย ได้แก่

- ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์
- ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์

นอกจากนั้นในส่วนของประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ได้กำหนดประสิทธิภาพออกเป็น 2 ด้าน คือ

- ด้านต้นทุน (Convenient)
- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยถามครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ สถานประกอบการ อุตสาหกรรม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) แบบเลือกตอบ (Check List) โดยจะใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scales) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ชนิด 5 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ จำนวน 40 ข้อ และด้านกิจกรรมสนับสนุน จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ชนิด 5 ระดับ ได้แก่ ด้านต้นทุน จำนวน 9 ข้อ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำนวน 9 ข้อ

2.3 การนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

2.3.1 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม เกี่ยวกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

2.3.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้ครอบคลุมเนื้อหา และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบวัดความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.4 การจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2.4.1 การแบ่งช่วงระดับคะแนนของข้อความระดับความมีอิทธิพลของ

กิจกรรมโลจิสติกส์

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความมีอิทธิพล โดยคำถามที่ถูกสร้างขึ้นได้กำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกดังนี้

ระดับความมีอิทธิพล	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าพิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการแบ่งช่วงระดับคะแนนของตัวแปรที่วัดได้จากแบบสอบถาม
มี 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	อิทธิพลมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	อิทธิพลมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	อิทธิพลปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	อิทธิพลน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่มีอิทธิพล

2.4.2 การแบ่งช่วงระดับคะแนนของข้อความระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
โดยคำถามที่ถูกสร้างขึ้นได้กำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกดังนี้

ระดับการมีประสิทธิภาพ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าพิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการแบ่งช่วงระดับคะแนนของตัวแปรที่วัดได้จากแบบสอบถาม มี 5
ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่มีประสิทธิภาพ

2.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

2.5.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรง

1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักของเนื้อหาหรือเรียกว่า การหาค่า IOC (Index of Item - Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ดีขึ้นต่อไป โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญกำหนดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่า แบบข้อคำถามวัดตรงตามเนื้อหา
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่า แบบข้อคำถามวัดตรงตามเนื้อหา
-1	หมายถึง	แน่ใจว่า แบบข้อคำถามไม่ได้วัดตรงตามเนื้อหา

แล้วนำมาแทนค่าในสูตร (สุวริย์ สิริ โภคาภิรมย์, 2546 : 243-244)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา
$\sum R$ แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการคำนวณค่า IOC ของแบบสอบถาม การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ซึ่งค่า IOC ที่ยอมรับได้คือตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไป แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพ ตรงตามเนื้อหา อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุวริย์ สิริ โภคาภิรมย์, 2546)

2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยนั้นสามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ตรงตามเกณฑ์ที่ต้องการ คือ ข้อคำถามส่งผลตรงตามเป้าหมายของ สิ่งที่ต้องการวัดด้วยค่าองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ประกอบการ

อุตสาหกรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.528 - 0.914 มีค่ามากกว่า 0.4 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ตามตารางที่ 3.2

2.5.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่น

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่สามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม เครื่องมือวิจัยที่มีความเชื่อมั่นสูงจะสามารถให้ผลการวัดได้อย่างคงเส้นคงวา (Consistency) นั่นคือเมื่อนำเครื่องมือขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ครั้งก็ตาม ผลที่ได้จะเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับค่าเดิม ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0 – 1 ถ้าค่าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง และถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่ำ โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งผลลัพธ์ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการตรวจสอบ อยู่ระหว่าง 0.721 – 0.898 มีค่ามากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ตามผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha	Factor loading
กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	40		
1. การให้บริการลูกค้า	5	0.932	0.880 - 0.935
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	5	0.942	0.833 - 0.917
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	5	0.965	0.902 - 0.954
4. การจัดการสินค้าคงคลังหรือสินค้า คงเหลือ	5	0.906	0.854 - 0.902
5. กิจกรรมขนส่ง	5	0.939	0.824 - 0.964
6. การจัดการคลังสินค้า	5	0.937	0.872 - 0.946
7. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	5	0.958	0.866 - 0.961
8. การจัดซื้อ	5	0.967	0.935 - 0.957

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha	Factor loading
กิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์	25		
9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ	5	0.957	0.836 – 0.961
10. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า	5	0.935	0.811 – 0.947
11. การเคลื่อนย้ายสินค้า	5	0.926	0.831 – 0.939
12. บรรจุภัณฑ์	5	0.965	0.882 – 0.967
13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์	5	0.934	0.836 – 0.947
ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน	9	0.964	0.809 – 0.936
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	9	0.951	0.820 – 0.918
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า			

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2558 โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับผลตอบกลับจำนวน 252 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84

3.2 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม พร้อมทั้งคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จำนวน 14 ชุด ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 238 ชุด ซึ่งครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

3.3 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสและบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลดังนี้

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน รูปแบบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรม และการแบ่งแยกงาน

2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรม โลจิสติกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรม โลจิสติกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการ ประกอบด้วย กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์

3) วิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.1.2 สถิติเชิงอนุมาน

1) การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทางด้านต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์กิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ มีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทางด้านต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.2 สถิติที่ใช้

4.2.1 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบตัวแปร

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลกิจการ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน รูปแบบธุรกิจ ประเภทของอุตสาหกรรม และการแบ่งแยกงาน

2) ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์ ข้อมูลในการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ สำหรับกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า และบรรจุภัณฑ์

3) ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ ข้อมูลในการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.2.2 สถิติเพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC (Index of Item - Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

2) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของตัวแปรนั้น ๆ

3) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อตรวจสอบเครื่องมือสามารถให้การวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม

4.2.3 สถิติเพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร

การทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งความสัมพันธ์ทางบวกและความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าใกล้ 1 หรือ -1 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ กิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรไม่เกิน 0.8 (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553) แสดงว่าไม่มีปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

4.2.4 สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ได้แก่

1) กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

2) กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3) กิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกัณฑ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

4) กิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกัณฑ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ซึ่งสามารถกำหนดสมการในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$$\text{สมการ 1 : OEC} = \beta_{03} + \beta_1 \text{CS} + \beta_2 \text{OP} + \beta_3 \text{DC} + \beta_4 \text{IM} + \beta_5 \text{T} + \beta_6 \text{WS} + \beta_7 \text{RL} + \beta_8 \text{P} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 2 : OES} = \beta_{04} + \beta_9 \text{CS} + \beta_{10} \text{OP} + \beta_{11} \text{DC} + \beta_{12} \text{IM} + \beta_{13} \text{T} + \beta_{14} \text{WS} + \beta_{15} \text{R} + \beta_{16} \text{P} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 3 : OEC} = \beta_{05} + \beta_{17} \text{PS} + \beta_{18} \text{PWS} + \beta_{19} \text{MH} + \beta_{20} \text{PG} + \beta_{21} \text{LC} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 4 : OES} = \beta_{06} + \beta_{22} \text{PS} + \beta_{23} \text{PWS} + \beta_{24} \text{BMH} + \beta_{25} \text{PG} + \beta_{26} \text{BLC} + \varepsilon$$

โดยที่

OEC แทน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

(Operational Efficiency of Cost)

OES แทน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้า (Operational Efficiency of Customer Satisfaction)

CS แทน การบริการลูกค้า (Customer Service)

OP แทน การดำเนินงานตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Purchasing)

DC แทน การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand forecasting)

IM แทน การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

T แทน กิจกรรมขนส่ง (Transportation)

WS แทน การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)

RL แทน โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

P แทน การจัดซื้อ (Purchasing)

PS แทน การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Part and Service Support)

PWS แทน การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า

(Plant and Warehouse Site Selection)

MH แทน การเคลื่อนย้ายสินค้า (Material Handling)

PG แทน การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

LC แทน การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Communications)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนทั้งสิ้น 238 ราย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับตามแบบสอบถามจำนวน 3 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลของกิจการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ประกอบด้วย จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน รูปแบบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรม และการแบ่งงาน

2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมโลจิสติกส์

2.1 กิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ

2.2 กิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ

3.1 ด้านต้นทุน

3.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ

และการจัดซื้อ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน และ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุน ในการจัดการ โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของ ผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลของกิจการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ตัวแทนของธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 238 ราย จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แสดงในตาราง 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุ		
25 – 30 ปี	59	24.80
31 – 35 ปี	71	29.80
36 – 45 ปี	63	26.50
46 – 55 ปี	35	14.70
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	10	4.20
รวม	238	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	14.70
ปริญญาตรี	187	78.60
ปริญญาโท	16	6.70
ปริญญาเอก	-	-
รวม	238	100.00
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารระดับสูง	15	6.30
ผู้บริหารระดับกลาง	93	39.07
ผู้บริหารระดับต้น	114	47.90
อื่น ๆ	16	6.73
รวม	238	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	21	8.80
1 – 5 ปี	67	28.20
6 – 10 ปี	66	27.70
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	84	35.30
รวม	238	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 238 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.07 อื่นๆ

เช่น พนักงานฝ่ายโลจิสติกส์ ฝ่ายวางแผน ฝ่ายการตลาด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

มีประสบการณ์ทำงาน มีมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และรองลงมาคือ มีระยะเวลาทำงานกับองค์กร 1- 5 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 มีระยะเวลาทำงานกับองค์กร 6- 10 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และน้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 238 ราย จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ประกอบด้วย จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน รูปแบบธุรกิจ ประเภทของอุตสาหกรรม และการแบ่งงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แสดงในตาราง 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน		
25 คนหรือน้อยกว่า	14	5.90
26 – 50 คน	11	4.60
51 – 100 คน	31	13.00
101 – 150 คน	30	12.60
151 – 200 คน	70	29.40
201 คนหรือมากกว่า	82	34.50
รวม	238	100.00
ทุนจดทะเบียน		
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	77	32.40
10,000,000 – 50,000,000 บาท	83	34.90
50,000,001 – 100,000,000 บาท	70	29.40
มากกว่า 100,000,001 บาทขึ้นไป	8	3.40
รวม	238	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รูปแบบธุรกิจ		
บริษัทจำกัด	207	87.70
ห้างหุ้นส่วน	31	12.30
บริษัทมหาชนจำกัด	-	-
อื่น ๆ โปรตระบุ	-	-
ประเภทอุตสาหกรรม		
กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร	55	23.10
กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	12	5.00
กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค	39	16.40
กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี	75	31.50
กลุ่มอุตสาหกรรมวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม	46	19.30
อื่น ๆ โปรตระบุ	11	4.60
รวม	238	100.00
การแบ่งแยกแผนก/ฝ่าย		
มีแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์	188	79.00
ไม่มีแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์	50	21.00
รวม	238	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สถานประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 238 ราย

มีจำนวนพนักงาน 201 คนหรือมากกว่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 จำนวนพนักงาน 151- 200 คน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 จำนวนพนักงาน 51- 100 คน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 จำนวนพนักงาน 25 คน หรือน้อยกว่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 และจำนวนพนักงาน 26- 50 คน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียน ส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียน 10,000,001 – 50,000,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมา คือทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 77 คน คิดเป็น

ร้อยละ 32.40 ทุนจดทะเบียน 50,000,001 – 100,000,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และทุนจดทะเบียนมากกว่า 100,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

รูปแบบธุรกิจ เป็นแบบบริษัทจำกัด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30

ประเภทของอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี จำนวน 75 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.10 กลุ่มอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างและสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอื่น เช่น ชิ้นส่วนยานยนต์ ชิ้นส่วนปริ้นเตอร์ อุตสาหกรรมรถยนต์ ประกอบอุปกรณ์ เป็นต้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

กิจการส่วนใหญ่ มีแผนหรือฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์โดยเฉพาะ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาคือ ไม่มีแผนหรือฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์ จำนวน 50คน คิดเป็นร้อยละ 21.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลกิจกรรมโลจิสติกส์

ประกอบไปด้วย กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์

ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
1. การบริการลูกค้า	3.57	0.72	มาก
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.69	0.67	มาก
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	3.40	0.66	ปานกลาง
4. การบริหารสินค้าคงคลัง	3.41	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
5. กิจกรรมขนส่ง	3.95	0.76	มาก
6. การบริหารคลังสินค้า	3.60	0.71	มาก
7. การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ	3.77	0.76	มาก
8. การจัดซื้อ	3.56	0.71	มาก
รวม	3.63	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$ S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กิจกรรมขนส่ง การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การบริหารคลังสินค้า การบริการลูกค้า การจัดซื้อ และการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$ S.D.= 0.76 , $\bar{x} = 3.77$ S.D.= 0.76, $\bar{x} = 3.69$ S.D.= 0.67 , $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.71, $\bar{x} = 3.57$ S.D.= 0.72 , $\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.71 , $\bar{x} = 3.41$ S.D.= 0.65 , $\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.66 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก
โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
1. การบริการลูกค้า	3.57	0.72	มาก
1.1 ความสามารถสร้างความประทับใจ ในการให้บริการลูกค้า	3.76	0.67	มาก
1.2 ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตามเงื่อนไขที่กำหนด	3.81	0.71	มาก
1.3 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ ลูกค้ากำหนด	3.80	0.75	มาก
1.4 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลา และทันความต้องการ	3.82	0.78	มาก
1.5 ความสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ให้แก่ลูกค้า	3.80	0.70	มาก
รวม	3.57	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์
ด้านการบริการลูกค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$ S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลา และทันความต้องการให้แก่ลูกค้า ความสามารถในการส่ง
สินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ลูกค้า
กำหนดความสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ความสามารถสร้างความประทับใจใน
การให้บริการลูกค้ามีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$ S.D.= 0.78 , $\bar{x} = 3.81$ S.D.= 0.71,
 $\bar{x} = 3.80$ S.D.= 0.75, $\bar{x} = 3.80$ S.D.= 0.70 และ $\bar{x} = 3.76$ S.D.= 0.67 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก
โลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	3.69	0.67	มาก
2.1 ความสามารถดำเนินการกับสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.76	มาก
2.2 การมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า	3.66	0.71	มาก
2.3 ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	0.79	มาก
2.4 ความสามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้าและสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา	3.74	0.69	มาก
2.5 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	3.66	0.78	มาก
รวม	3.69	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$ S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้าและสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา การดำเนินการกับสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และ

รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$ S.D.= 0.69 , $\bar{x} = 3.69$ S.D.= 0.76, $\bar{x} = 3.68$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.78 และ $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.71 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	3.40	0.66	ปานกลาง
3.1 การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	3.40	0.66	ปานกลาง
3.2 การกำหนดให้มีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	3.40	0.78	ปานกลาง
3.3 การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	3.39	0.65	ปานกลาง
3.4 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	0.75	มาก
3.5 มีการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	3.43	0.70	มาก
รวม	3.40	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า มีการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก การกำหนดให้มีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และการแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$ S.D.= 0.70, $\bar{x} = 3.42$ S.D.= 0.75, $\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.78, $\bar{x} = 3.00$ S.D.= 0.66 และ $\bar{x} = 3.39$ S.D.= 0.65 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
4. การบริหารสินค้าคงคลัง	3.40	0.65	ปานกลาง
4.1 ความสามารถ สต็อกสินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) เพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ	3.40	0.67	ปานกลาง
4.2 การกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด	3.35	0.66	ปานกลาง
4.3 การจัดการสินค้าคงคลังทำให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนสินค้าเสื่อมสภาพ ล้าสมัย	3.41	0.65	มาก
4.4 ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการสูญหาย เสียหาย เสื่อมมูลค่า	3.37	0.68	ปานกลาง
4.5 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า	3.36	0.59	ปานกลาง
รวม	3.40	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการบริหารสินค้าคงคลังของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดการสินค้าคงคลังทำให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนสินค้าเสื่อมสภาพ ล้าสมัย มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ความสามารถตอกสินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) เพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการสูญหาย เสียหาย เสื่อมมูลค่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า และการกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุดมีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$ S.D.= 0.65, $\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.67, $\bar{x} = 3.37$ S.D.= 0.68, $\bar{x} = 3.36$ S.D.= 0.59 และ $\bar{x} = 3.35$ S.D.= 0.66 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านกิจกรรมขนส่ง

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
5. กิจกรรมขนส่ง	3.95	0.76	มาก
5.1 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด	3.88	0.64	มาก
5.2 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด	3.98	0.78	มาก
5.3 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้	3.90	0.77	มาก
5.4 ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	0.76	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n=238)			
กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
5.5 ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	3.81	0.75	ปานกลาง
รวม	3.95	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านกิจกรรมขนส่งของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$ S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด และความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$ S.D.= 0.78 , $\bar{x} = 3.90$ S.D.= 0.77, $\bar{x} = 3.88$ S.D.= 0.76, $\bar{x} = 3.88$ S.D.= 0.64 และ $\bar{x} = 3.81$ S.D.= 0.75 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก
โลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง

(n=238)			
กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
6. การบริหารคลังสินค้า	3.60	0.71	มาก
6.1 มีการวางโครงสร้างคลังสินค้าที่เหมาะสม	3.60	0.75	มาก
6.2 มีการออกแบบและจัดวางพื้นที่ภายในคลังสินค้า ได้อย่างคุ้มค่า และเหมาะสมกับการใช้งาน	3.61	0.78	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
6.3 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการ ดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และมีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ใช้งานได้อย่างคุ้มค่า และต้นทุนที่ต่ำ	3.60	0.80	มาก
6.4 มีการตรวจสอบระดับสินค้าคงคลังในคลังสินค้า อย่างสม่ำเสมอ	3.58	0.80	มาก
6.5 ความสามารถดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด	3.61	0.76	มาก
รวม	3.60	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการบริหารสินค้าคงคลังของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$ S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการออกแบบและจัดวางพื้นที่ภายในคลังสินค้าได้อย่างคุ้มค่า และเหมาะสมกับการใช้งาน ความสามารถดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและต้นทุนที่ต่ำ มีการวางโครงสร้างคลังสินค้าที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบระดับสินค้าคงคลังในคลังสินค้าอย่างสม่ำเสมอมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$ S.D.= 0.78 , $\bar{x} = 3.61$ S.D.= 0.76, $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.80, $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.75 และ $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.80 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก
โลจิสติกส์ ด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
7. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	3.77	0.76	มาก
7.1 การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.75	มาก
7.2 การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.65	0.85	มาก
7.3 การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า	3.60	0.84	มาก
7.4 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้ง บ. กับความต้องการส่งคืนสินค้า	3.58	0.80	มาก
7.5 มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัท เป็น สินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม	3.61	0.76	มาก
รวม	3.77	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ด้านการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$ S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม การกำหนดขั้นตอนในการรับคืน

สินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าการ มีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืน เนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้ง บ. กับความต้องการส่งคืนสินค้า มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.85 , $\bar{x} = 3.61$ S.D.= 0.66, $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.84, $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.65 และ $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.80 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
8. การจัดซื้อ	3.56	0.71	มาก
8.1 การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.75	มาก
8.2 การมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ	3.55	0.77	มาก
8.3 การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวน และตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	0.77	มาก
8.4 การมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่เหมาะสม	3.50	0.79	มาก
8.5 มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็น สินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม	3.55	0.76	มาก
รวม	3.56	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูก ส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ การมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม และการมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่เหมาะสมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$ S.D.= 0.77, $\bar{x} = 3.59$ S.D.= 0.74, $\bar{x} = 3.55$ S.D.= 0.77, $\bar{x} = 3.55$ S.D.= 0.76 และ $\bar{x} = 3.50$ S.D.= 0.79 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n=238)

กิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
1. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ	3.65	0.75	มาก
2. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า	3.56	0.72	มาก
3. การเคลื่อนย้ายสินค้า	3.58	0.72	มาก
4. บรรจุก๊าซ	3.66	0.81	มาก
5. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์	3.67	0.72	มาก
รวม	3.62	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีการปฏิบัติอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$ S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ บรรจุก๊าซ การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ

การเคลื่อนย้ายสินค้า และการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$ S.D.= 0.72 , $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.81 , $\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.75 , $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.72 , $\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.7ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรม
สนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
1. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ	3.65	0.75	มาก
1.1 การมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย	3.64	0.83	มาก
1.2 การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่างๆ ไว้ให้กับลูกค้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	3.67	0.84	มาก
1.3 ความสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	3.64	0.83	มาก
1.4 มีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการ หลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.61	0.80	มาก
1.5 ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ	3.68	0.82	มาก
รวม	3.65	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีการปฏิบัติอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัท ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ไว้ให้กับลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย ความสามารถจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และมีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการหลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$ S.D.= 0.82 , $\bar{x} = 3.67$ S.D.= 0.84 , $\bar{x} = 3.64$ S.D.= 0.83 , $\bar{x} = 3.64$ S.D.= 0.83 , $\bar{x} = 3.61$ S.D.= 0.80 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการเลือกที่ตั้งและคลังสินค้า

(n=238)			
กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
2. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า	3.56	0.72	มาก
2.1 การพิจารณาเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม	3.67	0.76	มาก
2.2 ระยะทางของคลังสินค้าโรงงานตั้งอยู่ไม่ไกลจาก Supplier	3.47	0.80	มาก
2.3 ความสามารถเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าอยู่ระหว่าง Supplier (ใกล้แหล่งวัตถุดิบ) กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.53	0.85	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
2.4 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการ เข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้า ให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก	3.56	0.81	มาก
2.5 ความสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว	3.58	0.78	มาก
รวม	3.56	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ด้านการเลือกที่ตั้งและคลังสินค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพิจารณาเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$ S.D.= 0.76 , $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.78 , $\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.75, $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.72, $\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.81 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรม
สนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
3. การเคลื่อนย้ายสินค้า	3.58	0.72	มาก
3.1 การมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้า ระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงาน หรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการ จัดการที่เหมาะสมที่สุด	3.60	0.73	มาก
3.2 การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดย คำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการ เคลื่อนย้าย	3.56	0.79	มาก
3.3 ความสามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าใน ระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงาน ไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	3.58	0.78	มาก
3.4 การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้า ให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี	3.60	0.81	มาก
3.5 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่าง การผลิตภายใน โรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็น มาตรฐาน ทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	0.81	มาก
รวม	3.58	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุน
โลจิสติกส์ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีการปฏิบัติอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.72)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการ
ใช้งานที่ดี การมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายใน

โรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการที่เหมาะสมที่สุดการมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน ทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าในระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงานไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว และการมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้ายมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.81 , $\bar{x} = 3.60$ S.D.= 0.73, $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.81, $\bar{x} = 3.58$ S.D.= 0.78, $\bar{x} = 3.56$ S.D.= 0.79 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านบรรจุภัณฑ์

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
4. บรรจุภัณฑ์	3.66	0.81	มาก
4.1 การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	0.85	มาก
4.2 มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรงเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ง่าย (ความสามารถป้องกันความเสียหาย)	3.66	0.83	มาก
4.3 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่ง และการจัดเก็บ	3.66	0.90	มาก
4.4 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าหรือบนชั้นจำหน่ายได้ง่าย	3.65	0.89	มาก
4.5 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์สินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและเหมาะสมกับคลังสินค้า	3.66	0.86	มาก
รวม	3.66	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ด้านบรรจุภัณฑ์ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีการปฏิบัติอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$ S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่ง และการจัดเก็บ การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์สินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และมีความเหมาะสม กับอุปกรณ์การขนย้ายและเหมาะสมกับคลังสินค้ามีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรงเพื่อป้องกัน ไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ง่าย (ความสามารถป้องกันความเสียหาย)และการเลือกใช้บรรจุ ภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าหรือบนชั้นจำหน่ายได้ง่ายมีอิทธิพลอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$ S.D.= 0.85, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.90, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.86, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.83, $\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.89 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรม สนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมีอิทธิพล
5. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์	3.67	0.72	มาก
5.1 มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทาง ด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่าย ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ	3.70	0.85	มาก
5.2 มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการ สื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI)	3.66	0.83	มาก
5.3 มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์	3.65	0.89	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

(n=238)

กิจกรรมหลักโลจิสติกส์	\bar{x}	S.D.	ระดับความมี อิทธิพล
5.4 มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.66	0.86	มาก
5.5 มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	0.81	มาก
รวม	3.67	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีการปฏิบัติอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$ S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) และมีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์ที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$ S.D.= 0.85, $\bar{x} = 3.67$ S.D.= 0.81, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.86, $\bar{x} = 3.66$ S.D.= 0.83, $\bar{x} = 3.65$ S.D.= 0.89 ตามลำดับ)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์
ประกอบไปด้วย ด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
โลจิสติกส์ด้านต้นทุน ของธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(n=238)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต้นทุน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ความสามารถในการระบุต้นทุน โลจิสติกส์	3.51	0.72	มาก
2. การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการ โลจิสติกส์	3.48	0.79	มาก
3. มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์	3.48	0.80	มาก
4. มีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมเพื่อปรับปรุง ระบบโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ	3.47	0.79	มาก
5. ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้	3.42	0.77	มาก
6. การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ จากการบริหารจัดการ การขนส่งและการบริการที่ดี	3.40	0.79	มาก
7. การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารจัดการ ภายในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม	3.39	0.81	มาก
8. การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหาร ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม	3.46	0.79	มาก
9. การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหาร กระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสม	3.41	0.79	มาก
รวม	3.45	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านต้นทุนของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$ S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการระบุด้านทุน โลจิสติกส์ มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์ การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ มีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมเพื่อปรับปรุงระบบ โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อ และระบบสารสนเทศที่เหมาะสม การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้าและการเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ และจากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$ S.D.= 0.72, $\bar{x} = 3.48$ S.D.= 0.80, $\bar{x} = 3.48$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.47$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.46$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.42$ S.D.= 0.77, $\bar{x} = 3.41$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.40$ S.D.= 0.79, $\bar{x} = 3.39$ S.D.= 0.81 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ประกอบการ ในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(n=238)			
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ความสามารถดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ให้เป็นไปตาม ที่ได้ตกลงกับลูกค้า	3.63	0.75	มาก
2. ความสามารถในการดำเนินการแจ้ง เสนอแนะและ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.74	0.70	มาก
3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.74	0.75	มาก
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม	3.72	0.73	มาก

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(n=238)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	3.74	0.78	มาก
6. การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.54	0.82	มาก
7. การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ทัวถึงและสม่ำเสมอ	3.72	0.79	มาก
8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง	3.73	0.74	มาก
9. การมีระบบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของ ลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่าง รวดเร็ว	3.68	0.81	มาก
รวม	3.69	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษา ระดับประสิทธิภาพเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$ S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ความสามารถในการดำเนินการแจ้ง เสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ทัวถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม การมีระบบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า และการมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอด

24 ชั่วโมง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$ S.D.= 0.78, $\bar{x} = 3.74$ S.D.= 0.75, $\bar{x} = 3.74$ S.D.= 0.70, $\bar{x} = 3.73$ S.D.= 0.74 , $\bar{x} = 3.72$ S.D.= 0.79 , $\bar{x} = 3.72$ S.D.= 0.73, $\bar{x} = 3.68$ S.D.= 0.81, $\bar{x} = 3.63$ S.D.= 0.75 , $\bar{x} = 3.54$ S.D.= 0.82 ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่ามีความเหมาะสม กับเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป จนอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าใกล้ 1 หรือ (-1) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันน้อย อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ กิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าควรมีค่าไม่เกิน 0.8 (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553) แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองมากเกินไป (Multicollinearity) นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF (Variance Inflation Factors) ในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity โดยที่ค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2554) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า (CS) การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (OP) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (DC) การบริหารสินค้าคงคลัง (IM) กิจกรรมขนส่ง (T) การบริหารคลังสินค้า (WS) การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (RL) การจัดซื้อ (P) และตัวแปรประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES)

ตัวแปร	CS (การบริการลูกค้า)	OP (การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า)	DC (การคาดการณ์ความต้องการลูกค้า)	IM (การบริหารสินค้าคงคลัง)	T (กิจกรรมขนส่ง)	WS (การบริหารคลังสินค้า)	RL (การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ)	P (การจัดซื้อ)	OEC (ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน)	OES (ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า)
\bar{X}	3.687	3.685	3.458	3.645	3.853	3.599	3.565	3.557	3.446	3.693
S.D.	0.581	0.669	0.713	0.648	0.656	0.714	0.715	0.709	0.711	0.675
CS	-	0.745**	0.587**	0.719**	0.738**	0.648**	0.567**	0.577**	0.606**	0.723**
OP	0.745**	-	0.724**	0.743**	0.782**	0.753**	0.724**	0.736**	0.727**	0.782**
DC	0.587**	0.724**	-	0.681**	0.659**	0.737**	0.774**	0.809**	0.717**	0.677**
IM	0.719**	0.743**	0.681**	-	0.754**	0.755**	0.663**	0.663**	0.671**	0.711**
T	0.738**	0.782**	0.659**	0.754**	-	0.724**	0.666**	0.699**	0.695**	0.776**
WS	0.648**	0.753**	0.737**	0.755**	0.724**	-	0.783**	0.752**	0.720**	0.737**
RL	0.567**	0.724**	0.774**	0.663**	0.666**	0.783**	-	0.889**	0.764**	0.750**
P	0.577**	0.736**	0.809**	0.663**	0.699**	0.752**	0.889**	-	0.773**	0.738**
OEC	0.606**	0.727**	0.717**	0.671**	0.695**	0.720**	0.764**	0.773**	-	0.761**
OES	0.723**	0.782**	0.677**	0.711*	0.776**	0.737**	0.750**	0.738**	0.761**	-

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

จากตารางที่ 4.20 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า (CS) การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (OP) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (DC) การบริหารสินค้าคงคลัง (IM) กิจกรรมขนส่ง (T) การบริหารคลังสินค้า (WS) การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (RL) การจัดซื้อ (P) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.567 – 0.782 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.8 ยกเว้นการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (DC) กับ การจัดซื้อ (P) การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (RL) กับ การจัดซื้อ (P) ที่มีค่ามากกว่า 0.80 แต่เมื่อนำมาประกอบกับการพิจารณาจากค่า VIF ตามตารางที่ 4.4 พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.485 – 6.111 มีค่าไม่ถึง 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.606 – 0.782 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0. แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง ดังนี้



1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน				
	(β)	Error	t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
ค่าคงที่ (a)	-0.042	0.178	-0.234	0.815	
1. การบริการลูกค้า	0.036	0.076	0.469	0.639	2.825
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ	0.146	0.079	1.8427	0.067*	4.040
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	0.090	0.069	1.300	0.195	3.485
4. การบริหารสินค้าคงคลัง	0.064	0.074	0.867	0.387	3.347
5. กิจกรรมขนส่ง	0.126	0.076	1.661	0.098*	3.569
6. การบริหารคลังสินค้า	0.072	0.072	0.995	0.321	3.829
7. การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ	0.205	0.088	2.335	0.020**	5.663
8. การจัดซื้อ	0.225	0.092	2.442	0.015***	6.111
Adjusted R Square	0.674				

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

- จากตารางที่ 4.21 พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ร้อยละ 67.40 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.674 และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า
- การบริหารลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = 0.036, P > .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 1.1
- การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = .146, P > .10$) อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.10 ยอมรับสมมติฐาน 1.2
- การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = .090, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 1.3
- การบริหารสินค้าคงคลัง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = .064, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 1.4
- กิจกรรมขนส่ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.10 ($\beta = .126, P < .10$) ยอมรับสมมติฐาน 1.5
- การบริหารคลังสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = .072, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 1.6
- การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ($\beta = .205, P < .05$) ยอมรับสมมติฐาน 1.7
- การจัดซื้อ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ($\beta = .225, P < .01$) ยอมรับสมมติฐาน 1.8

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า				
	(β)	Error	t	p-value	VIF
ค่าคงที่ (a)	-0.014	0.153	-0.094	0.925	
1. การบริการลูกค้า	0.228	0.065	3.488	0.001***	2.825
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ	0.181	0.068	2.671	0.008***	4.040
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	-0.036	0.059	-0.616	0.539	3.485
4. การบริหารสินค้าคงคลัง	0.023	0.064	0.364	0.716	3.347
5. กิจกรรมขนส่ง	0.242	0.065	3.731	0.000***	3.569
6. การบริหารคลังสินค้า	0.059	0.062	0.959	0.339	3.829
7. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ	0.239	0.075	3.188	0.002***	5.663
8. การจัดซื้อ	0.068	0.079	0.864	0.388	6.111
Adjusted R Square	0.735				

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ร้อยละ 73.50 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.735 และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า การบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .228, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 2.1

การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .181, P < .01$)
ยอมรับสมมติฐาน 2.2

การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = -.036, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 2.3

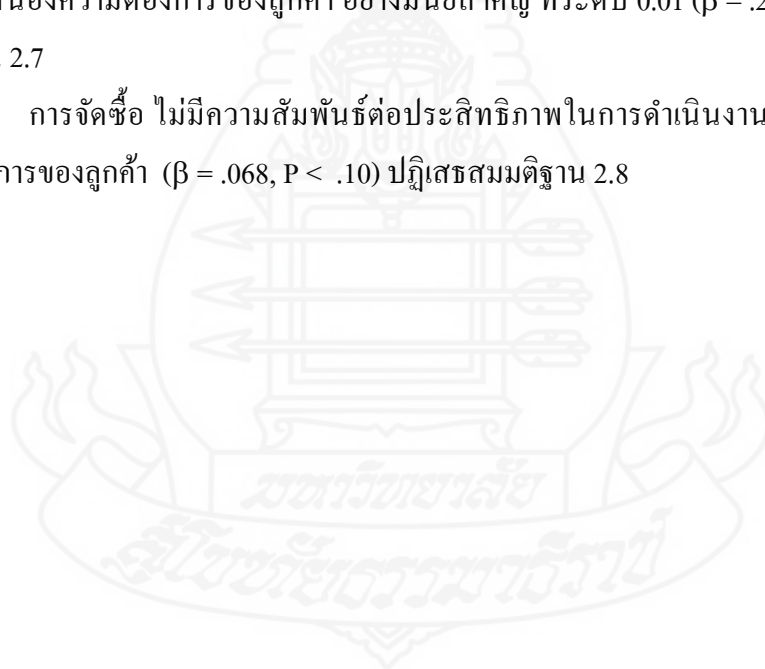
การบริหารสินค้าคงคลัง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = .023, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 2.4

กิจกรรมขนส่ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .242, P < .01$) ยอมรับสมมติฐาน 2.5

การบริหารคลังสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = .059, P < .01$) ปฏิเสธสมมติฐาน 2.6

การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .239, P < .01$) ยอมรับสมมติฐาน 2.7

การจัดซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = .068, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 2.8



ตารางที่ 4.23 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (PS) การเลือกที่ตั้งโรงงาน และคลังสินค้า (PWS) การเคลื่อนย้ายสินค้า (MH) การบรรจุภัณฑ์ (PG) การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (LC) และตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES)

ตัวแปร	PS (การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ)	PWS (การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า)	MH (การเคลื่อนย้ายสินค้า)	PG (บรรจุภัณฑ์)	LC (การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์)	OEC (ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน)	OES (ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า)
\bar{X}	3.651	3.561	3.581	3.663	3.666	3.446	3.693
S.D.	0.752	0.718	0.724	0.808	0.721	0.711	0.675
PS	-	0.757**	0.788**	0.755**	0.772**	0.767**	0.784**
PWS	0.757**	-	0.793**	0.817**	0.784**	0.734**	0.731**
MH	0.788**	0.793**	-	0.834**	0.798**	0.768**	0.715**
PG	0.755**	0.817**	0.834**	-	0.785**	0.733**	0.754**
LC	0.772**	0.784**	0.798**	0.785**	-	0.766**	0.758**
OEC	0.767**	0.734**	0.768**	0.733**	0.766**	-	0.761**
OES	0.784**	0.731**	0.715**	0.754**	0.758**	0.761**	-

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (PS) การเลือกที่ตั้งโรงงาน และคลังสินค้า (PWS) การเคลื่อนย้ายสินค้า (MH) การบรรจุภัณฑ์ (PG) การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (LC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.715 – 0.798 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.8 ยกเว้นการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (PWS) กับ การบรรจุภัณฑ์ (PG) และ การเคลื่อนย้ายสินค้า (MH) กับ การบรรจุภัณฑ์ (PG) ที่มีค่ามากกว่า 0.80 แต่เมื่อนำมาประกอบกับการพิจารณาจากค่า VIF ตามตารางที่ 4.7 พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.890 – 4.514 มีค่าไม่ถึง 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านต้นทุน (OEC) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (OES) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.715–0.784 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0. แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง ดังนี้

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุกัมภ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน				
	(β)	Error	t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
ค่าคงที่ (a)	0.259	0.143	1.807	0.072	
1. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ	0.264	0.063	4.223	0.000***	3.304
2. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า	0.112	0.071	1.573	0.117	3.890
3. การเคลื่อนย้ายสินค้า	0.211	0.076	2.780	0.006***	4.514
4. บรรจุกัมภ์	0.051	0.067	0.765	0.445	4.412
5. การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์	0.240	0.069	3.461	0.001***	3.722
Adjusted R Square	0.685				

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ร้อยละ 68.50 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.685 และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .264, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 3.1 การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = -.112, P > .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 3.2 การเคลื่อนย้ายสินค้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ($\beta = .211, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 3.3 บรรจุก๊าซ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ($\beta = .051, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 3.4 การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ($\beta = .240, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 3.5

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บรรจุก๊าซ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน ด้านความต้องการของลูกค้า					
ตัวแปรอิสระ	(β)	Error	t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด			
	การถดถอย	เคลื่อน			
	(β)	มาตรฐาน			
ค่าคงที่ (a)	0.733	0.135	5.438	0.000	
1. การจัดเตรียมอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ	0.353	0.059	5.998	0.000***	3.304
2. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้	0.096	0.067	1.438	0.152	3.890

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน ด้านความต้องการของลูกค้า					
ตัวแปรอิสระ	(β)	Error	t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (β)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน			
3. การเคลื่อนย้ายสินค้า	-0.066	0.071	-0.918	0.359	4.514
4. บรรจุกัญท์	0.206	0.063	3.254	0.001***	4.412
5. การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์	0.221	0.065	3.397	0.001***	3.722
Adjusted R Square	0.692				

***ระดับนัยสำคัญ $p < .01$, **ระดับนัยสำคัญ $p < .05$, *ระดับนัยสำคัญ $p < .10$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ร้อยละ 69.20 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.692 และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = .353, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 4.1

การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = -.096, P > .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 4.2 การเคลื่อนย้ายสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\beta = -.066, P < .10$) ปฏิเสธสมมติฐาน 4.3

บรรจุกัญท์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ($\beta = .206, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 4.4

การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ($\beta = .221, P < .01$) ขอมรับสมมติฐาน 4.5

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์
- 2) ศึกษาระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์
- 3) ศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 4) ศึกษากิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมขนส่ง การบริหารคลังสินค้า และการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 5) ศึกษากิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 238 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณในการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 238 คน ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับต้น และส่วนใหญ่มิได้มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบจำนวน 238 คน ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีจำนวนพนักงาน 201 คนหรือมากกว่า มีทุนจดทะเบียน 10,000,001 – 50,000,000 บาท มีรูปแบบธุรกิจแบบบริษัทจำกัด อยู่ในประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี และมีการแบ่งแยกแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์

1.3.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบจำนวน 238 คน ของตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก

1.3.4 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบจำนวน 238 คน ของตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก

1.3.5 วิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบจำนวน 238 คน ของตัวแทนผู้ประกอบการผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เห็นว่าระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการดำเนินงาน โลจิสติกส์ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก

1.3.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา “การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” จากการวิจัยตามสมมติฐานพบว่า

ปัจจัยด้านกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า กิจกรรมขนส่ง การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการจัดซื้อ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน สำหรับปัจจัยด้านการบริการลูกค้า การคาดการณ์ความ

ต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง และการบริหารคลังสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การบริการลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า กิจกรรมขนส่ง และการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับปัจจัยด้าน การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การบริหารคลังสินค้า และการจัดซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านการเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเคลื่อนย้ายสินค้า และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน สำหรับปัจจัยด้าน การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า และการบรรจุภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านการเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การบรรจุภัณฑ์ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำหรับปัจจัยด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า และการเคลื่อนย้ายสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังสรุปผลตามตารางที่ 5.1



ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	
1.1 ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 1.1
1.2 ปัจจัยด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 1.2
1.3 ปัจจัยด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 1.3
1.4 ปัจจัยด้านการบริหารสินค้าคงคลังส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 1.4
1.5 ปัจจัยด้านกิจกรรมขนส่งส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 1.5
1.6 ปัจจัยด้านการบริหารคลังสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 1.6
1.7 ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 1.7
1.8 ปัจจัยด้านการจัดซื้อส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 1.8

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
2. ปัจจัยด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ	
ในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	
2.1 ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 2.1
2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 2.2
2.3 ปัจจัยด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน 2.3
2.4 ปัจจัยด้านการบริหารสินค้าคงคลังส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน 2.4
2.5 ปัจจัยด้านกิจกรรมขนส่งส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 2.5
2.6 ปัจจัยด้านการบริหารคลังสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน 2.6
2.7 ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 2.7
2.8 การจัดซื้อส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน 2.8

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
3. ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	
3.1 ปัจจัยด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 3.1
3.2 ปัจจัยด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 3.2
3.3 ปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 3.3
3.4 ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ปฏิเสธสมมติฐาน 3.4
3.5 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน	ยอมรับสมมติฐาน 3.5
4. ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	
4.1 ปัจจัยด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 4.1
4.2 ปัจจัยด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการ	ปฏิเสธสมมติฐาน 4.2
4.3 ปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน 4.3
4.4 ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ยอมรับสมมติฐาน 4.4

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<p>4. ปัจจัยด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า</p> <p>4.5 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า</p>	ยอมรับสมมติฐาน 4.5

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การจัดการ โลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐาน 1 ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน เนื่องมาจากการบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมนี้ครอบคลุมตั้งแต่การนำส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกจำนวน ถูกสถานที่ ถูกเวลาและตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ด้วย ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดัชนีบทความของปียากรณ์ อาสาทรงธรรม (2553) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการบริหารต้นทุน โลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs ได้กล่าวว่า ต้นทุนโลจิสติกส์จะแปรผกผันกับระดับคุณภาพการบริการของลูกค้า (Service Level) จึงทำให้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องพยายามทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ต่ำที่สุด แต่ควรเลือกบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและสนองตอบความต้องการของลูกค้าซึ่งมีความแตกต่างกันตามประเภทสินค้า และสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันในแต่ละอุตสาหกรรม โดยไม่จำเป็นต้องเสนอบริการที่มากเกินไปจนความจำเป็น ซึ่งลูกค้าเองอาจจะไม่ได้รับรู้ถึงสิ่งเหล่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงจิตร ภูวกว และวิโรจน์ เกษญาติเกษย์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ภูมิศึกษา บริษัท ไชยมีส อีโคโนโลยี จำกัด พบว่า กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ทั้ง 14 กิจกรรม โดยกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำและใช้เวลาในการทำงานมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ กิจกรรมการรับคำสั่งซื้อ จัดซื้อ บริหารคลังสินค้า และบริการลูกค้า โดยส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนด

ปัจจัยด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวัดความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากบริษัทสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลวัตถุดิบ สินค้าและบริการ สามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้า และสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา จรูญศรี โชติกำจร (2550) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ

ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความแตกต่างและด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของการตลาด โดยสรุปประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ อัครีวงศ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า 1. กลยุทธ์ระดับองค์กรและความร่วมมือกันระหว่างองค์กร และกลยุทธ์การวางแผนและความสามารถในการทำให้ได้ตามแผน มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2. กลยุทธ์การวางแผนและความสามารถในการทำให้ได้ตามแผน และกลยุทธ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ (2546) ที่กล่าวว่า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า เป็นกระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ จากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด และสอดคล้องกับคำกล่าว คำนาย อภิปรัชญากุล, 2546) คำใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนชนิดหนึ่งที่มีสัดส่วนค่อนข้างมากและมีผลต่อการกำหนดราคาสินค้าและบริการกิจกรรมหลักในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการของสินค้ามากที่สุด ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมด้วยกัน คือ การขนส่ง การสินค้าคงคลัง กระบวนการสั่งซื้อ

ปัจจัยด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน เนื่องจากผลการวัดระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม มีการปฏิบัติกิจกรรมด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าน้อยกว่ากิจกรรมด้านอื่นๆ ทั้งหมด เป็นเพราะการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าเป็นการพยากรณ์ความต้องการในตัวสินค้า ตามคำกล่าวของกมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ (2546) และตั้งข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรม 3 มิติ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและเหมืองแร่ที่เห็นควรให้ผู้ประกอบการมีการวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning) โดยพิจารณาจากสัดส่วนต้นทุนการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าต่อยอดขาย พิจารณาระยะเวลา

เฉลี่ยการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Average Forecast Period) และอัตราความแม่นยำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Forecast Accuracy Rate) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฤตินิยมรัตน์ (2553) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องเบญจรงค์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ากิจกรรมโลจิสติกส์ที่สถานประกอบการมีการดำเนินการน้อยได้แก่ กิจกรรมคลังสินค้าและการเก็บสินค้าเข้าคลัง และการพยากรณ์และวางแผนอุปสงค์

ปัจจัยด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรี เจริญสุข ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการดำเนินการของบริษัท และวิเคราะห์การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท จำนวน 11 กิจกรรม และเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ พบว่า การบริหารสินค้าคงคลังไม่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยได้วิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือ ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า เพียงด้านเดียวเท่านั้น

ปัจจัยด้านกิจกรรมขนส่ง ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านกิจกรรมการขนส่งมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ทั้ง เนื่องจากธุรกิจมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลา ครอบคลุมจำนวนที่กำหนด ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวของ ธนิต โสรัตน์ (2548) ด้านการจัดการการกระจายสินค้า (Distribution Management) มีองค์ประกอบสำคัญซึ่งสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดส่วนประสมทางการตลาด คือ สินค้า ราคา การส่งเสริมการขาย และการออกแบบช่องทางการกระจายสินค้าในมุมมองด้านการตลาด คือ การออกการออกแบบสถานที่ให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและช่องทางการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูงจะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งระบบได้ดี การออกแบบเชิงกลยุทธ์ด้านช่องทางการกระจายสินค้า (Channel of Distribution) มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ การสร้างระดับการบริการให้ลูกค้าสูงที่สุดและลดต้นทุนการดำเนินงานรวมของทั้งโซ่อุปทานให้ต่ำที่สุด โดยการออกแบบเชิงกลยุทธ์เป็นการออกแบบที่มีอิทธิพลสูงต่อการกำหนดนโยบายและนำไปสู่การวางแผนและดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ตั้งแต่รูปแบบการกระจายสินค้า เมื่อออกแบบและกำหนดช่องทางการกระจายสินค้าอย่างได้เปรียบ

คู่แข่งแล้ว การวางแผนและควบคุมการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลยา ศรีจันทร์ดร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การลดต้นทุนโลจิสติกส์โดยใช้การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมของโรงงานผลิตกระดาษทราย เพื่อวิเคราะห์ต้นทุน โลจิสติกส์โดยแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมและนำเสนอแนวทางการลดต้นทุน โลจิสติกส์ของโรงงานผลิตกระดาษทราย เริ่มต้นจากการวิเคราะห์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์ทั้งหมด จัดกลุ่มกิจกรรม วิเคราะห์ตัวหลักต้นทุน วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ต่อหน่วยกิจกรรม ผลจากการวิเคราะห์พบว่าสามารถระบุได้ว่าแต่ละกิจกรรมมีต้นทุนเท่าใด โดยได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมดเป็น 6 กิจกรรมหลักและ 50 กิจกรรมย่อย ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกิจกรรมโดยใช้แผนภูมิพารโศ พบว่ากิจกรรมที่มีต้นทุนสูงที่สุดและอยู่ในสัดส่วนที่มากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ คือ กิจกรรมการจราจรและการขนส่ง และกิจกรรมการบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ ดังนั้นแนวทางการลดต้นทุนที่สำคัญที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายในด้านการขนส่งและค่าใช้จ่ายด้านบรรจุภัณฑ์ โดยการเพิ่มผู้ให้บริการและผู้ขายรายใหม่รวมทั้งตรวจสอบราคาห้องตลาดอยู่เสมอเพื่อให้เกิดการแข่งขันในด้านราคาและได้ราคาที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาผู้บริหารขององค์กรสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาในการตัดสินใจในการบริหารงานโลจิสติกส์และการกำหนดกลยุทธ์ในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ต่อไปได้

ปัจจัยด้านการบริหารคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงจิตร ภูพวก และวิโรจน์ เกษฎาลักษณ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องกระบวนการจัดการ โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ภูมิศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคโนโลยี จำกัด พบว่า กระบวนการจัดการ โลจิสติกส์ ทั้ง 14 กิจกรรมพบว่า กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำและใช้เวลาในการทำงานมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ กิจกรรมการรับคำสั่งซื้อ จัดซื้อ บริหารคลังสินค้า และบริการลูกค้า โดยส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนด การบริหารคลังสินค้าตามคำกล่าวของกมลชนก สุทธิวาทีนฤพุมิ และคณะ (2546) กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า ตั้งแต่กระบวนการในการวางโครงสร้างคลังสินค้า การออกแบบและจัดวาง การจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าระดับของสินค้าคงคลัง รวมถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าเพื่อให้การจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด

ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากพบว่า บริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับใน

ระดับมาก ด้วยการมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบ.กับความต้องการส่งคืนสินค้า มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ : LPI ตามโครงการศูนย์บริการข้อมูล โลจิสติกส์ (Logistics Service Information Center : LSIC) โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ประกาศตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมในกลุ่มอุตสาหกรรม อาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ และอุตสาหกรรมพลาสติก โดยมีผลสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ที่ ดำเนินการจัดทำมีจำนวน 9 กิจกรรม ได้แก่ การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer Service and Support) การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement) การสื่อสาร ด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order processing) การขนส่ง (Transportation) การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage) การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) การจัดการเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging) และ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) โดยวัดผลการดำเนินงานด้านต้นทุน(Cost Management) ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงถึง สัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีทั้งหมดของกิจการ จากผล การสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการชั้นนำ (Best in Class) จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย โดยกิจกรรมการ จัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) สืบมาจาก สัดส่วนมูลค่าสินค้าที่ถูกตีกลับต่อ ยอดขาย (Returned Cost per Sales) ซึ่งผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญและมีความมีอิทธิพลกับการ จัดการทางด้านนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน

ปัจจัยด้านการจัดซื้อ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากเนื่องมาจากบริษัทมีระดับ ความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อในระดับมาก ด้วยการมีระบบการจัดการ จัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและ บริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ การได้รับการส่งมอบ

วัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่เหมาะสม ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งตรงกับคำกล่าวของกมลชนก สุทธิวาหนฤพุมิ และคณะ (2546) ได้กล่าวว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรเชื่อมโยงเข้าหากัน รวมถึงการเชื่อมโยงภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน โดยกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) คือ กิจกรรมการจัดซื้อเป็นกิจกรรมในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ รวมไปถึงการบริหารอุปทานโดยรวมตั้งแต่การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรตามส่วนงานต่าง ๆ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด ทั้งในตัวสินค้าหรือวัตถุดิบเอง และกระบวนการจัดซื้อ โดยสอดคล้องกับบทความของ ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม (2553) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs กล่าวว่า ต้นทุนปริมาณ เป็นต้นทุนที่เกิดจากกิจกรรมการสั่งซื้อและการผลิตโดยแปรผันกับปริมาณสินค้าที่จัดหาและการผลิต หรือความถี่ในการสั่งซื้อ เช่น การจัดการวัตถุดิบ การวางแผน การสำรวจ การกำหนดผู้จัดส่งและสถานที่การผลิต ซึ่งการกำหนดตัวเลขของปริมาณที่เหมาะสมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และเวลาใช้ในการผลิตส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประसार ทองไม้ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยวมันฝรั่งทอดกรอบ ผลการศึกษาพบว่า การลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยว ทั้ง 3 ขั้นตอน คือ การจัดซื้อจัดส่งหัวพันธุ์มันฝรั่งสด การจัดซื้อจัดส่งปุ๋ยและสารเคมี และการจัดซื้อผลผลิตมันฝรั่งสดหลังการเก็บเกี่ยว ได้นำปรัชญาการผลิตแบบทันเวลาพอดีมาใช้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนและของเสียเกี่ยวกับวัตถุดิบการผลิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของหฤษฎ์วรโชติรุ่งเรือง (2552) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สำหรับธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท วาตะ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานเกี่ยวกับการวางแผนการจัดซื้อ จัดหา และการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในการประมวลผลผลลัพธ์ที่ได้ทำให้มูลค่าสินค้าคงคลังลดลงคิดเป็นร้อยละ 38.46 ในส่วนเวลาในการออกไป PO ลดลงร้อยละ 75.00 เวลาในการออกบิลขาย ลดลงร้อยละ 68.00 งานล่าช้างานค้างส่งสินค้า ลดลงร้อยละ 70.00 ส่วนผลของการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าโดยใช้แบบสอบถามพบว่า เฉลี่ย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก (=3.53 – 4.40) นั่นคือเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ลดต้นทุนในการจัดซื้อสินค้า คุณภาพมีความรวดเร็วในการบริการ มีความยืดหยุ่นในการบริการ และลดความเสี่ยงในการใช้ผลิตภัณฑ์

สมมติฐาน 2 ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมหลักในการจัดการ โลจิสติกส์ กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากบริษัท ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก โดยที่ธุรกิจมีความสามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลา และทันความต้องการ ความสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับคำกล่าวของ Council of Logistics Management (CLM) ในปี ค.ศ. 1998 กล่าวไว้ว่า

“Logistics management is that part of the supply chain process that plans, implements, and controls the efficient, effective flow and storage of good, services, and related information from the “point – of – origin to the point – of – consumption” in order to meet customers requirement” จากนิยามดังกล่าว โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมิลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ และสอดคล้องกับ คำกล่าวของ ไชยยศและมยุขพันธ์ (2550) ได้กล่าวถึงการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานว่าเป็นการจัดการกระบวนการทางธุรกิจเพื่อเพิ่มคุณค่าสินค้าในทุกขั้นโซ่อุปทาน และเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งทั้งภายในและภายนอกขององค์กร แต่ละองค์กร แต่ละส่วนงานอาจมีเป้าหมายแตกต่างกัน เป้าหมายที่แตกต่างกันเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ดังนั้นความสำเร็จและประสิทธิภาพโซ่อุปทานขึ้นอยู่กับหลักการผู้บริหารโฟกัส ด้วยการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ มีประสิทธิภาพ หรือมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีประสิทธิผลหรือลูกค้ามีความพึงพอใจ ทั้งสองสิ่ง

ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลไม่อาจแยกพิจารณา ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย ความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจที่สามารถหาซื้อได้ในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ ความพึงพอใจจากการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว สม่ำเสมอ ครบตามจำนวนในสภาพสมบูรณ์และในราคาที่เหมาะสม การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็นต้นทุนโลจิสติกส์ที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงควบคู่กับประสิทธิภาพด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรี เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษา บริษัท วิ-เซอร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการดำเนินการของบริษัท และวิเคราะห์การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท และเพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นการวิจัย ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า 1) รูปแบบและลักษณะการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์เป็นแบบ 3 TPL (Third Party Logistics Provider) 2) กิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกัน ทั้ง 11 กิจกรรม ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้บริษัทสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้ง 3 ด้าน 3) แนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ จะต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดลักษณะงานให้ชัดเจน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือ ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า และปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขันทั้ง 3 ด้าน มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการสร้างความแตกต่าง โดยการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ดังนั้น บริษัทควรมีการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ทุกกิจกรรมในหลายด้าน ควบคู่กันไป เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ วรรณรงค์ (2557) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคใต้ พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริการ กระบวนการสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสาร การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ การขนส่ง และการจัดการคลังสินค้า โดยปัจจัยที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริการ

ปัจจัยด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยที่บริษัทมีความสามารถสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว การมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า

ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้าและสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับคำกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึง กระบวนการสั่งซื้อ (Order processing) เป็นกระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นจึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของวารภรณ์ ศรีสุข (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย พบว่า การดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด ทุนจดทะเบียน 1-50 ล้านบาท ผู้ประกอบการมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรพร เศรษฐยานนท์ (2554) (2547) พบว่า ผลการศึกษาผลประกอบการที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการจากร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ มาก โดยพิจารณาจากกิจกรรมมีลูกค้าร้องเรียน เกี่ยวกับการบริการลูกค้า โดยภาพรวมกิจกรรมมีลูกค้าชื่นชมการให้บริการ กิจกรรมมีลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ กิจกรรมมีลูกค้าแนะนำ บอกต่อให้กับลูกค้าท่านอื่น และโดยภาพรวมกิจกรรมมีลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนทางด้านภาพลักษณ์ของผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ มาก เช่นกันโดยพิจารณาจากกิจกรรมมีชื่อเสียงในการให้บริการที่มีคุณภาพ กิจกรรมให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้า กิจกรรมสามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ กิจกรรมมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัย และกิจกรรมมีหลายระดับราคาให้ลูกค้าเลือก

ปัจจัยด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องมาจากบริษัทของธุรกิจใ่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับการควมมีอิทธิพลของกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าน้อยกว่าทุกกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของการกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า การกำหนดให้มีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำพยากรณ์ความ

ต้องการของลูกค้า การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า ได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานกับฝ่ายต่างๆในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี กลิ่นหอมและ พงษ์ธนา วนิชย์กอบจินดา (2555) การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถ ในการให้บริการของบริษัท อิมเพรส เซอร์วิส จำกัด ได้ทำการศึกษาลำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องพบว่าสาเหตุที่ทำให้การให้บริการของบริษัท ขาดประสิทธิภาพ ที่ต้องได้รับการปรับปรุง คือ ระบบการสั่งซื้อ เนื่องจากไม่รู้ปริมาณการสั่งซื้อที่แน่นอน ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ มีสินค้าคงคลังจำนวนมาก และระบบการจัดส่ง เนื่องจากมีผลกระทบจากการสั่งซื้อที่ไม่แน่นอนทำให้ไม่สามารถวางแผนการจัดส่งได้ การจัดส่งเป็นแบบเที่ยวเดียวเกิดการขนส่งที่ไม่เต็มคัน ทำให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มมากขึ้น การปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อ และจัดส่ง โดยเปลี่ยนตัวกำหนดจากแม่บ้านมาเป็นฝ่ายจัดซื้อเป็นผู้ควบคุมการสั่งซื้อ โดยคาดการณ์ปริมาณการใช้จริง จากข้อมูลสถิติปริมาณการใช้น้ำยาที่ได้จากแม่บ้าน โดยการจัดทำแบบฟอร์มในการรายงานการใช้น้ำยา กำหนดให้มีการรายงานในทุกๆวัน โดยวิธีการแฟกซ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพยากรณ์ปริมาณการสั่งซื้อที่แน่นอน

ปัจจัยด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลังน้อยรองลงมาจากการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฤดี นิยมรัตน์(2553) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องเบญจรงค์ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ากิจกรรมโลจิสติกส์ที่สถานประกอบการมีการดำเนินการน้อยได้แก่ กิจกรรมคลังสินค้า และการเก็บสินค้าเข้าคลัง และการพยากรณ์และวางแผนอุปสงค์

ปัจจัยด้านกิจกรรมขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านกิจกรรมขนส่งอยู่ในระดับมาก โดยบริษัทมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลา ครบตามจำนวน ที่กำหนดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ สามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวของ ธนิต โสรรัตน์ (2548) การจัดการโลจิสติกส์ รวมถึง

การออกแบบและจัดการระบบเพื่อที่จะควบคุมการเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ (Material) งานระหว่างทำ (Work-in-process/In process Inventory) และสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง (Finished Goods) กิจกรรมทั้งหลายต่างทำไปเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ของหน่วยธุรกิจ (Business Unit) (Bowersox and Closs, 1996:5) ด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกถกฤษณ์ กูเกียรติวงศ์ (2552) ที่ได้อธิบายถึงการจัดการโลจิสติกส์มีหน้าที่สำคัญอยู่ 4 ด้าน 1 ในนั้น คือ ด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) การขนส่งมีหน้าที่หลักในการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่งได้กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการ การขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาและสถานที่ คือ การสร้างความมั่นใจว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่ และเวลาที่ลูกค้าต้องการ การจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดสินค้าไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ความสามารถในการขนส่งจะสร้างความมั่นใจในด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันในตลาดของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรอร ดวงมาลัย และคณะ ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจค้าข้าวในประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์ ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง และด้านการมุ่งเน้นความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ดังงานวิจัยของวาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2550) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้า และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความแตกต่างและด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของการตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีเงินทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการบริหารคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่าไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ วรรณณรงค์ (2557) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคใต้ พบว่าปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการสั่งซื้อ การติดต่อสื่อสาร การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการขนส่ง ตามลำดับ ปัจจัยที่อธิบายความมีอิทธิพลได้น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการจัดการคลังสินค้า

ปัจจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากบริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ด้านการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับในระดับที่มาก รองลงมาจากด้านการขนส่ง ด้วยการมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ การมีวิธีการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบ.กับความต้องการส่งคืนสินค้า และมีกรนโยบายรองรับในกรณีทีสินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramanathan, R. (2010) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของตัวแปรกระตุ้นความเสี่ยง และประสิทธิภาพต่อความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน โลจิสติกส์และความภักดีของลูกค้าในพานิชอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และความภักดีของลูกค้าในบริบทของการดำเนินธุรกิจระหว่าง บริษัทกับลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจภาคอิเล็กทรอนิกส์ (B2C) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนิน คือ การส่งมอบตรงเวลา ความพึงพอใจในการตอบสนองการเรียกร้อง การสนับสนุนลูกค้า ความสะดวกในการคืนสินค้าและคืนเงิน เข้าถึงได้ง่าย กระบวนการชำระเงิน การเปรียบเทียบราคา และการรักษาความลับ ประสิทธิภาพเป็นตัวแปรที่กระตุ้นความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ และสอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ : LPI ตาม โครงการศูนย์บริการข้อมูล โลจิสติกส์ (Logistics Service Information Center : LSIC) โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ประกาศตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทอและ

เครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ และ อุตสาหกรรมพลาสติก โดยมีผลสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดำเนินการจัดทำมี จำนวน 9 กิจกรรม ได้แก่ การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer Service and Support) การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement) การสื่อสารด้าน โลจิสติกส์และ กระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order processing) การขนส่ง (Transportation) การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage) การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging) และ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) โดยวัดผล การดำเนินงานด้านเวลา (Lead Time) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นดัชนีแสดงการ เปรียบเทียบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือระหว่างอุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้านดัชนี อัตราการถูกตีกลับของสินค้าประจำปีทั้งหมดของกิจการ จากผลการสำรวจข้อมูลของ ผู้ประกอบการชั้นนำ (Best in Class) จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย โดยกิจกรรมการจัดการโลจิสติกส์ ย้อนกลับ (Reverse Logistics) สืบจาก ระยะเวลาเฉลี่ยการรับสินค้าคืนจากลูกค้า (Average Cycle Time for Customer Return) และ อัตราการถูกตีกลับของสินค้า (Rate of Returned Goods) ซึ่ง ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญและควมมีอิทธิพลกับการจัดการทางด้านนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพใน การดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านการจัดซื้อ ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องมาจากบริษัทมีระดับการปฏิบัติกิจกรรม หลักโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อเป็นอันดับที่ 5 จาก 8 กิจกรรม ซึ่งการดำเนินการการจัดซื้อเป็นการ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการ อาจไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กมลชนกสุทธิวาตนฤพุฒิ และคณะ (2546) กล่าวว่า การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมในการ จัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ รวมไปถึงการบริหารอุปทานโดยรวมตั้งแต่ การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพ ของผู้ขายสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรง ตามความต้องการไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรตามส่วนงานต่าง ๆ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ที่สุด ทั้งในตัวสินค้าหรือวัตถุดิบเอง และกระบวนการจัดซื้อ

สมมติฐาน 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุนของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากบริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์ ด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก โดยบริษัทมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ไว้ให้กับลูกค้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ความสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการหลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคำกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ (2546) ได้กล่าวว่าการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts and Services Support) เป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย โดยมีการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในกรณีที่ดินค้าเกิดชำรุด ไม่ว่าจะเป็นเพราะจากความบกพร่องของกระบวนการผลิตหรือจากการใช้งานของลูกค้าเองก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้และรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์การจัดการในส่วนนี้ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์สุดา ทัพวงษ์ (2550) ได้ศึกษาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้เทคนิคการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ภายใต้ปัจจัยความต้องการในการลดต้นทุนมากที่สุด อีกทั้งบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quick Response : OR) ในอันดับแรก ๆ โดยเทคนิคการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย Ramirez, A.M., (2012). ศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่าเครื่องมือเครื่องจักรเป็นการสร้างความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากผลการศึกษาได้นำเสนอต้นทุน โลจิสติกส์ และคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกิจกรรม โลจิสติกส์ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการและการสร้างความรู้ด้าน โลจิสติกส์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร สามารถวิเคราะห์ความสำคัญของต้นทุนในการดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถขององค์กร

ปัจจัยด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน เนื่องมาจากผู้ประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ วงจิตร ภูพวก และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ภูมิศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคโลยี จำกัด กล่าวถึงการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse site Selection) โรงงานในเครือกลุ่มบริษัท ไชมีสฯ ปัญหาหรือปัจจัยต่าง ๆ ก็ไม่เป็นปัญหามากนัก ไม่ว่าจะเป็นระยะทาง แหล่งวัตถุดิบ ตลาดถือว่าอยู่ที่พื้นที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า อยู่ในระดับมาก ด้วยการมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการที่เหมาะสมที่สุด มีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะเวลาและเวลาในการเคลื่อนย้าย มีความสามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าในระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงานไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี และการมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน ทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาศรียา ธาระรูป (2552) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและการลดต้นทุนโลจิสติกส์ ภูมิศึกษา : บริษัททาวอุตสาหกรรม ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการลดต้นทุนไปในกิจกรรมที่สามารถทำได้ทันทีโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่าต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่ง โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและพบว่าต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับรถยกของในคลังสินค้า (Forklift) มีต้นทุนที่สูงรองลงมาในต้นทุนค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการรวบรวมคำสั่งซื้อและการจัดการเส้นทางรถยกสินค้าจะทำให้ระยะเวลาในการหยิบลดลงเฉลี่ยวันละ 30% ซึ่งระยะทางที่จะลดลงย่อมส่งผลให้ต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงลดลงไปด้วยทำให้ช่วยประสิทธิภาพการทำงานในกิจกรรมโลจิสติกส์ให้องค์กรต่อไป สอดคล้องกับกนิษฐา เล็กเรือสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า (1) การจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติก เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการจัดการ โดยปัจจัยลักษณะการประกอบการ ปัจจัยลักษณะกระบวนการผลิต ได้แก่ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์ การผลิตชิ้นส่วนพลาสติกอิเล็กทรอนิกส์ และการผลิตชิ้นส่วนพลาสติกเครื่องใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานพลาสติก เช่นเดียวกับ นววิช โพธิ์จันทร์ (2546) ได้ศึกษาโลจิสติกส์กับ

ต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา บริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่าบริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด สามารถนำเอาระบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลจากการนำโลจิสติกส์มาใช้ทำให้ปริมาณสินค้าคงคลังลดลงอย่างต่อเนื่องและการผลิตแบบรวมการผลิต โดยการรวมสายการผลิตเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการผลิตให้สั้นลงได้ทำให้สามารถจัดส่งสินค้าได้เร็วขึ้น ลดต้นทุนการขนส่งและลดการเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการขนส่ง การใช้ระบบ JIT HUB สามารถลดคลังสินค้า และวัตถุดิบลงได้รวมไปถึงสามารถทำให้สินค้าคงคลังในส่วนที่บริษัทต้องดูแลรักษา ลดลง ซึ่งส่งผลทำให้กระแสเงินสดหมุนเวียนของบริษัทเพิ่มขึ้น สามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากทุก ๆ ฝ่ายได้

ปัจจัยด้านบรรจุกัญท์ ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน เนื่องมาจากบรรจุกัญท์เป็นเรื่องของการส่งเสริมการขายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ ชิวารี (2555) ได้ศึกษาการวิจัยและพัฒนาบรรจุกัญท์ผลิตภัณฑ์หมูแปรรูปเพื่อส่งเสริมการขาย กรณีศึกษابรรจุกัญท์ผลิตภัณฑ์หมูแปรรูปในชุมชนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมของบรรจุกัญท์ผลิตภัณฑ์หมูแปรรูป อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยทำการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่ารูปแบบบรรจุกัญท์มุ่งเน้นในการพัฒนารูปแบบสากล ทันสมัยมีเอกลักษณ์ที่ลูกค้าสามารถจดจำได้ง่าย สีของบรรจุกัญท์ในแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันเพื่อง่ายต่อการแยกแยะสินค้า แสดงภาพสินค้าเพื่อดึงดูดความน่าสนใจของผู้บริโภค การออกแบบบรรจุกัญท์ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของคำบรรยายเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจาก บริษัทมีระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ด้าน การติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ อยู่ในระดับมากโดยมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์ มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ E.W.T. Ngai, Kee-Hung Lai, T.C.E. Cheng, (2008) พบว่ากลยุทธ์การดำเนินงานที่สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุน ต้องสามารถเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด และมีความยืดหยุ่นในการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากเหตุผลข้างต้นจึงทำให้บทบาทของโลจิสติกส์มีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการดำเนินงานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ และมีนัยสำคัญต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ นอกจากนี้สารสนเทศยังมีความสำคัญ โดยเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ เพราะการไหลของสารสนเทศในช่องทางโลจิสติกส์ จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาช่องทางการกระจายสินค้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอถึงความสำคัญของโลจิสติกส์ที่มีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของฮ่องกง และจีน ซึ่งระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญของบริษัทในฮ่องกง และจีนที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานทางการตลาดในระดับโลก อย่างไรก็ตามการศึกษาเชิงประจักษ์ได้นำเสนอถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และระบุถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ ในกรณีที่บริษัทให้บริการโลจิสติกส์ในฮ่องกง โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอรูปแบบการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ และข้อจำกัดหรือสิ่งกีดขวางในการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ โดยได้มีการตรวจสอบถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์การศึกษาเชิงสำรวจจาก 195 บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในฮ่องกง ผลการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานโลจิสติกส์มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าใจถึงสิ่งที่เป็ทรัพยากรที่สนับสนุน และการเข้ามาดำเนินงานของบริษัท ซึ่งมีผลกระทบอย่างนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของบริษัทในการปรับใช้ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

สมมติฐาน 4 ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมสนับสนุนในการจัดการ โลจิสติกส์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับสมมติฐานดังกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ และคณะ (2546) การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts and Services Support) เป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย โดยมีการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมี

ประสิทธิภาพในกรณีที่สินค้าเกิดชำรุดไม่ว่าจะเป็นเพราะจากความบกพร่องของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้าเองก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้และรักษา ลูกค้าให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการในส่วน นี้ที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่ รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิต ที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) แ่งมุมของ ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่าง ประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ 2) แ่งมุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม 3) แ่งมุมของ ผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมี จิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ปัจจัยด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee, Der-Horng and Dong,M. (2009) การศึกษาครั้งนี้มุ่งนำเสนอการพลวัตของทำเลที่ตั้ง (Dynamic location) และการจัดรูปแบบที่สามารถรับมือกับปัญหาในแต่ละประเด็นของการขนส่งที่ เกิดขึ้นในปัจจุบัน ภายใต้การดำเนินงานที่ไม่แน่นอนที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ดังนั้นการออกแบบเครือข่ายด้าน โลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ ความสำคัญ เพราะได้รับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมและความต้องการของสังคม อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างของเครือข่ายด้าน โลจิสติกส์ จะพิจารณาจากพื้นฐานใน ระยะยาวและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบเครือข่ายด้าน โลจิสติกส์ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีเป้าหมายในการนำเสนอพลวัตของทำเลที่ตั้ง และการจัดรูปแบบที่ครอบคลุมประเด็น เกี่ยวกับการขนส่ง โดยได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ในการพัฒนารูปแบบการออกแบบเครือข่ายด้าน โลจิสติกส์ ที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ผลของการศึกษาได้บูรณาการแนวคิด ในการออกแบบเครือข่ายด้าน โลจิสติกส์ ที่นำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพ และได้นำเสนอรูปแบบ เครือข่ายด้าน โลจิสติกส์ที่สามารถแก้ปัญหาความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นปัจจัย ภายในขององค์กรซึ่งเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านต้นทุน อาจไม่เกี่ยวข้อง

โดยตรงกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังคำกล่าวของกมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และคณะ (2546) ได้กล่าวว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรเชื่อมโยงเข้าหากัน รวมถึงการเชื่อมโยงภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์และอุปทานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายจำนวนครั้งในการเคลื่อนย้ายรวมถึงปริมาณของวัตถุที่เคลื่อนย้าย เพื่อให้มีต้นทุนในการจัดการที่ต่ำที่สุด เพราะการเคลื่อนย้ายทุกครั้งก่อให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรทั้งสิ้น

ปัจจัยด้านบรรจุกัญท์ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทมีการดำเนินงานด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ และพัฒน์ พิธิษฐเกษม (2557) ได้ศึกษาเรื่องการบรรจุกัญท์โลจิสติกส์พบว่าทุกวันนี้บรรจุกัญท์มีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะนอกจากจะทำหน้าที่ในการรวบรวมและคุ้มครองสินค้าจากแหล่งผลิตให้ถึงมือผู้บริโภคแล้ว ยังช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานสินค้าตลอดจนข้อมูลรายละเอียดของสินค้า เพื่อส่งเสริมการขายอีกด้วย ซึ่งจุดประสงค์ของการจัดการบรรจุกัญท์โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพก็เพื่อให้กิจกรรมโลจิสติกส์ในฐานะที่เป็นกลไกที่จะทำให้ระบบโลจิสติกส์มีการขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบรรจุกัญท์ที่ดีจะทำหน้าที่ปกป้องให้สินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคปลายทางอย่างปลอดภัย ไม่บุบช่นเสียหายอยู่ในสภาพการห่อหุ้มที่สินค้าภายในเป็นปกติ สามารถยืดอายุการเก็บที่นานขึ้น อีกทั้งยังสามารถปกป้องรักษาในกระบวนการขนส่งหรือการกระจายสินค้าให้เหมาะสมกับรูปแบบการขนส่งที่กำหนด ช่วยลดต้นทุนในกระบวนการต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บในคลัง สินค้าที่สามารถช่วยในการบริหารพื้นที่ของจัดวางหรือจัดเรียงสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังคำกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และคณะ (2546) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Communication) คือ ข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารเรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้เกิดกระบวนการทางโลจิสติกส์ การสื่อสารภายนอกองค์กร คือ การสื่อสารกับลูกค้าหรือกับผู้ขายเท่านั้นที่องค์กรได้ให้ความสำคัญและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรก็เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทางด้านโลจิสติกส์ การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดต้นทุนขึ้นได้ เช่น การรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ฝ่ายผลิตหรือจัดส่งนำส่งสินค้าผิดรายการหรือผิดจำนวน มีผลต่อระดับการ

ให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เกิดการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoon, K.B., Kim, H.S. and Sohn, S.Y., (2008) ได้นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่หลากหลายกับการจัดการด้านโลจิสติกส์โดยผ่านสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อสร้างดัชนีการจัดการด้านโลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศ สำหรับผู้ใช้ภายในประเทศ (ผู้ส่งปัจจัยการผลิต) และลูกค้าภายนอก การจัดการด้านโลจิสติกส์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การจัดการระบบซึ่งไม่ใช่เพียงระบบโลจิสติกส์เท่านั้น แต่ยังหมายถึง การขนส่ง การเก็บรักษา การบรรจุภัณฑ์ ปริมาณการบรรจุ นอกจากนี้ยังรวมถึง ปัจจัยพื้นฐาน บุคลากร นโยบาย และเครือข่ายโลจิสติกส์ ทั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดดัชนีการจัดการด้านโลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของการการขนส่งด้วยอากาศยาน ลักษณะเฉพาะในการขนส่ง และระดับชั้นในการขนส่ง โดยการศึกษามุ่งหวังให้รูปแบบที่นำเสนอสามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของระบบการจัดการจัดการด้านโลจิสติกส์ในเกาหลี และนำไปสู่การสร้างระบบที่ทันสมัย พบว่าระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์มีผลกระทบโดยตรงอย่างมากต่อดัชนีการจัดการด้านโลจิสติกส์ของการขนส่งทางอากาศในการดำเนินงาน ดังนั้นหากสามารถจัดการกับระบบ และบูรณาการระบบข้อมูลข่าวสาร จะทำให้ประสิทธิภาพของโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ นั่นก็คือ นโยบายของตัวแทน ซึ่งมีผลต่อระบบการจัดการจัดการด้านโลจิสติกส์ในเกาหลีเช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้บริหารควรให้ความสนใจในปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาในแต่ละด้านดังนี้

3.1.1 ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุน บริษัทควรมีการปฏิบัติกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ ด้านกิจกรรมการขนส่ง ด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และด้านการจัดซื้อ สำหรับกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ที่บริษัทควรมุ่งเน้นถึงและควรมีการปฏิบัติ ได้แก่ ด้าน การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ การเคลื่อนย้ายสินค้า

การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ โดยพิจารณาในกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านต้นทุน ดังต่อไปนี้

- **ด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์** ประกอบด้วย 1) **ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ** บริษัทควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลวัตถุดิบ สินค้าและบริการ สามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้า และสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2) **ด้านกิจกรรมการขนส่ง** ควรมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลา ครอบคลุมจำนวนที่กำหนด ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) **ด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ** ควรมีมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพการมีวิธีการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดการกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบ.กับความต้องการส่งคืนสินค้า มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม 4) **ด้านการจัดซื้อ** ด้วยการมีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่เหมาะสม ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม

- **ด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์** ประกอบด้วย 1) **การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ** บริษัทควรมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่างๆ ไว้ให้กับลูกค้าเมื่อเกิด

เหตุการณ์ฉุกเฉิน ความสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการหลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัท ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ **2) ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า** บริษัทควรมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายใน โรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการที่เหมาะสมที่สุด มีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย มีความสามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบสินค้าในระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงานไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี และการมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายใน โรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐาน ทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ **3) ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์** บริษัทควรมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์ มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยจะส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนที่ต่ำได้ซึ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนคือ

- 1) ความสามารถในการระบุต้นทุนโลจิสติกส์
- 2) การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์
- 3) มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์
- 4) มีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม เพื่อปรับปรุงระบบโลจิสติกส์

ให้มีประสิทธิภาพ

- 5) ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้

6) การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี

7) การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม

8) การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม

9) การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสม

3.1.2 ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัทควรมีการปฏิบัติกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ ด้านกิจกรรมขนส่ง และด้านการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ สำหรับกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ที่บริษัทควรคำนึงถึงและควรมีการปฏิบัติ ได้แก่ ด้าน การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ด้านบรรจุภัณฑ์ และด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยจะส่งผลให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยพิจารณาในกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังต่อไปนี้

- **ด้านกิจกรรมหลักโลจิสติกส์** ประกอบด้วย 1) **ด้านการบริการลูกค้า** บริษัทควรมีความสามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลา และทันความต้องการ ความสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า 2) **ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อ** บริษัทควรมีความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว การมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้าและสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ 3) **ด้านกิจกรรมขนส่ง** โดยบริษัทควรมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลา ครบตามจำนวนที่กำหนด ส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ สามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) **ด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ** ควรมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้า

ที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การใช้ระยะเวลารับคืนสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบ.กับความ ต้องการส่งคืนสินค้า และมีกรนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม

- **ด้านกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์** ประกอบด้วย 1) **การจัดเตรียมอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ** บริษัทควรมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ไว้ให้กับลูกค้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ความสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการหลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ 2) **ด้านการบรรจุภัณฑ์** บริษัทควรมีการมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรงเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ง่าย (ความสามารถป้องกันความเสียหาย) การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าหรือบนชั้นจำหน่ายได้ง่าย การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์สินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและเหมาะสมกับคลังสินค้า 3) **ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์** บริษัทควรมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์ มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยจะส่งผลให้บริษัทดำเนินงานความพึงพอใจของลูกค้าได้สูงสุด ซึ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ

- 1) ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
- 2) ความสามารถในการดำเนินการแจ้ง เสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 3) มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- 4) ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม
- 5) มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
- 6) การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 7) การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ท่วงถึงและสม่ำเสมอ
- 8) มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง
- 9) การมีระบบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบในหน่วยงานโลจิสติกส์ ในการนำปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไปพิจารณาเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข และการพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต้นทุน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริษัทในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด เป็นพื้นที่อุตสาหกรรมในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เช่น ผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมเขตภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น เพื่อได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

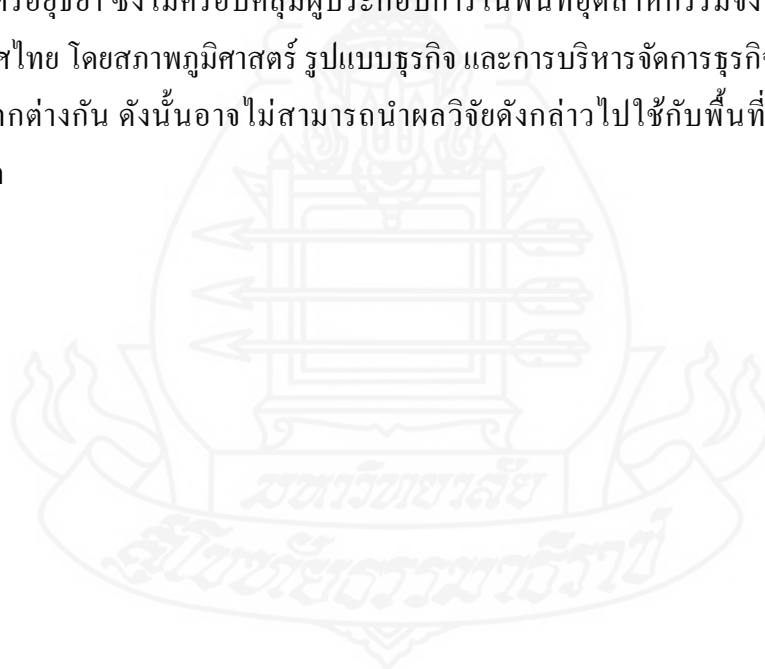
2) ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงนโยบาย และจัดทำกลยุทธ์ เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรม โลจิสติกส์เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม และสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในธุรกิจต่อไป

3) การเก็บข้อมูลผู้วิจัยอาจจะใช้เทคนิคการวิจัยอื่น ๆ ร่วมกับการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีแง่มุมการศึกษาที่กว้างขึ้น

3.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1) งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเก็บข้อมูลยากต้องใช้ระยะเวลานาน มีค่าใช้จ่ายสูงในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยดังกล่าวนี้

2) การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ครอบคลุมผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดและภูมิภาคอื่นในประเทศไทย โดยสภาพภูมิศาสตร์ รูปแบบธุรกิจ และการบริหารจัดการธุรกิจของแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นอาจไม่สามารถนำผลวิจัยดังกล่าวไปใช้กับพื้นที่อุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้ทั้งหมด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554. 19 มีนาคม 2556. จาก

http://www.nesdb.go.th/portals/0/tasks/dev_logis/policy/แผนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์-2550-2554.pdf

กัลยา วานิชย์บัญชา .(2549).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 9).

กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ .(2546). การจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์.

กรุงเทพฯ : ท้อป.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ, ศลิษา ภมรสติติย์ และจักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา .(2544). การจัดการ

โลจิสติกส์. แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนล เอ็นเตอร์ไพรส์, อิงค์, กรุงเทพฯ.

คำนาย อภิปรัชญากุล .(2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้

ประหยัด. กรุงเทพฯ. ดวงกมลสมัย.

จิรัชญา แก้วจ้อน .(2553). แนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชังวิทยานิพนธ์

วท.ม. (การจัดการขนส่งและ โลจิสติกส์). มหาวิทยาลัยบูรพา. อัดสำเนา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ .(2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง .(2553). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชน

เพื่อแข่งขันในตลาดโลก. นนทบุรี: บริษัทวิชั่นพีเพรสจำกัด.

ฐาปนา บุญหล้า .(2547). การจัดการซัพพลายเชนสำหรับธุรกิจค้าปลีก. กรุงเทพมหานคร:

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

_____.(2551). คู่มือการตรวจประเมินโลจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพนธ์ เขจรนันท์ .(2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ญาณกร เขตศิริสุข .(2556). “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย”

วารสารการบัญชีและการจัดการ ปีที่ : 5 ฉบับที่ : 3 เลขหน้า : 119-127 ปีพ.ศ. : 2556

คนยา นันธะเลิศวิไล .(2542). การพัฒนาคลังสินค้าสาธารณะในประเทศไทย : กรณีศึกษาสำหรับ

สินค้าอุปโภคประจำวัน. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (การจัดการทางวิศวกรรม).

บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

_____.(2542). การจัดการสินค้าคงคลัง. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

- คณยา ฉันทะเลิศวิไล .(2542). การพัฒนาคลังสินค้าสาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543). Competency-Based Human Resources Management. *การบริหารคน*. 21(4) : 12.
- ดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์ .(2549). **โซ่อุปทานและโลจิสติกส์: ทฤษฎี-งานวิจัย-กรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ไอทีแอล เทรด มีเดีย.
- ดรักเกอร์, ปีเตอร์ เฟอร์ดินานด์ .(2544). **การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21**. แปลจากเรื่อง Management Challenges for the 21st century โดย ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. กรุงเทพฯ: เอ. อาร์บิซิเนส เพรส.
- ทองใบ สุดชารี .(2549). **การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา**. มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ .(2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.
- _____.(2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2537). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____.(2541). **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. 2542. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชนิด โสรรัตน์ .(2548). **ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์เบื้องต้น Basic of Logistics**. กรุงเทพฯ: อนุกรรมการคมนาคมขนส่งทางบกสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย.
- _____.(2548).รายงาน การ ศึกษา การ ขนส่ง สินค้า ข้ามแดน ระหว่าง ไทย - ลาว บทความ.
- _____.(2548). โลจิสติกส์คืออะไร : What is Logistics, วี-เซอร์ฟ โลจิสติกส์, หน้า 30 กรุงเทพมหานคร.
- _____.(2550). การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน: How to apply logistics and supply chain management, วี-เซอร์ฟ โลจิสติกส์, กรุงเทพฯ, หน้า267-269. จุลสาร สดท. ฉบับที่ 57 (ประจำเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2553) โดยภาณุวัฒน์ 4/10/53
- ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ .(2551). **โมเดลเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- แนวการศึกษาชุดวิชา .(2554). การจัดการผลิตภัณฑ์ ราคา และการจัดจำหน่าย บัณฑิตศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นวิธ โปธิชัน .(2546). โลจิสติกส์กับต้นทุนการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัทซีเกทเทคโนโลยีประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อุดรธานี.
- พชรพร เศรษฐยานนท์ .(2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ฤดี นิยมรัตน์ .(2553). การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมการผลิตเครื่อง.
- เบญจรงค์ จังหวัดสมุทรสงคราม เอกสารประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่5 การประชุม วิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ครั้งที่ 2 เรื่อง "การวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง"วันที่ 19 - 20 ธันวาคม 2554 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นพวรรณ อารี .(2555). “การวิจัยและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์หมูแปรรูปเพื่อส่งเสริมการขาย กรณีศึกษาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์หมูแปรรูปในชุมชนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม” ปรินญาณิพนธ์.หลักสูตรปริญญาศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญสง นลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 29(33), 23 - 24.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล .(2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประสาร ทองไม้ .(2551). แนวทางการลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบ โลจิสติกส์ ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยวมันฝรั่งทอดกรอบ. สารนิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อุดรธานี.
- ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม .(2553). การบริหารต้นทุน โลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs. วารสารวิชาการนักบริหาร Executive Journal. ปีที่ 30.ฉบับที่ 2.หน้าที่ 37-42.
- ปรัชญา พวงผกา .(2552). การพัฒนาระบบประสานงาน โลจิสติกส์ บริษัทเคอรี่ โลจิสติกส์ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการคอมพิวเตอร์). มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. อุดรธานี.

ปัญญา วีระวิทยเลิศ .(2545). *การคุ้มครองแรงงานไทย ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม.*

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ประจวบ เพิ่มสุวรรณ และพัฒน์ พิธิษฐเกษม “จะจัดการบรรจุภัณฑ์โลจิสติกส์อย่างไรให้มี

ประสิทธิภาพ” วารสารวิชาการ Executive Journal 130.

http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_mar_12/pdf/aw018.pdf

พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล .(2549). เอกสารประกอบการบรรยาย “Outsource How it can enhance your competitiveness”, ศูนย์ความเป็นเลิศทางด้าน โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

_____.(2550). *โลจิสติกส์ ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

พจน์ สะเพียรชัย .(2549). *หลักเบื้องต้นสำหรับการวิจัยทางการศึกษา เล่ม 1.* กรุงเทพฯ:

วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร.

พรสวัสดิ์ มงคลชัยอรัญญา และนภาพร ประสมทอง .(2551, กันยายน – ธันวาคม). ทฤษฎีว่าด้วยฐานทรัพยากร: อะไรที่สร้างความสำเร็จได้เปรียบเชิงการแข่งขัน. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.* 3(8) : 2-4.

เมตตา จันทร์แก้ว .(2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย : กรณีศึกษาภาคตะวันออก.* วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดรธานี.

รวีพร คูเจริญไพศาล .(2552). *การกระจายช่องทางการตลาดและโลจิสติกส์.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

วิโรจน์ พุทธิวิถี .(2547). *การจัดการโลจิสติกส์: ชุมพลังของธุรกิจยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: โอเอซิสปริ้นท์ติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

วงจิตร ภูวาก และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ .(2557). *กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคโลยี จำกัด.* วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 เดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2557 . (ฉบับมนุษยศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์).

วิทยา สุหฤทธดำรง .(2549). *มองรอบทิศ คิดแบบโลจิสติกส์.* กรุงเทพมหานคร: อี.ไอ.สแควร์พับลิชชิ่ง.

ราชบัณฑิตยสถาน .(2542). สืบค้นจาก <http://www.cdd.go.th/creat/>

- รุธิร์ พนมยงค์ .(2547). *การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เวลาดี.
- _____. (2551). *เคล็ด(ไม่)ลับจับทางโลจิสติกส์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- รัตนสิทธิ์ ตั้งกิจเจริญมงคล และ ดวงพรรณ กริชชาญชัย (2554) “การวางแผนและการประยุกต์ใช้ระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศในระบบการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์ขาเข้าในอุตสาหกรรมมันสำปะหลังในประเทศไทย”การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาปีการศึกษา .มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยรังสิต สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ และหอการค้าไทย
- ศิริพร เลิศยิ่งยศ .(2549). *การศึกษาศาสาพวิสาหกิจชุมชนทางด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์กรณีศึกษากลุ่มสตรีสหกรณ์บ้านคิมมะอุ-สวนหม่อน ต.หนองหว้า กิ่งอำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา*. รายงานการวิจัยโปรแกรมการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. อุดรธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .(2547). *ศัพท์การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2547) “หลักการตลาด” กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถาบัน World Bank. (2550). *The Logistics Performance Index and Its indicators* ของ Jean-Francois Arvis, et.al. ในรายงานเรื่อง Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมฤดี กลิ่นหอมและ พงษ์ธนา วณิชย์กอบจินดา .(255). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ .(2544). *สังคมวิทยาครอบครัว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2552). “การจัดระเบียบทางสังคม” กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สาธิต พะเนียงทอง .(2548). *การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุนทรี เจริญสุข .(2555). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด.วารสาร มจร.วิชาการ 119.ปีที่ 15 ฉบับที่ 30 มกราคม - มิถุนายน 2555.

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ .(2548). การจัดการขีดความสามารถ (Competency) ของบุคลากร.

หัวใจสำคัญของการพัฒนาอุดมศึกษาไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2(6), 53-55.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ .(2556). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559). 19 มีนาคม 2556. จาก

http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p11/SummaryPlan11_thai.pdf

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2551). ทฤษฎีว่าด้วยฐานทรัพยากร :

อะไรที่สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน. วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา. 3(8), 2.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ .(2550). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย.

สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม .

คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับ

ผู้ประกอบการ 6/10/53 โครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรม

พื้นฐานและการเหมืองแร่ 6/10/53

อดุลย์ จาตุรงค์กุล .(2546). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิรักษ์ วรรณสาธพ .(2545). Competency ความท้าทายขององค์กรยุคใหม่ *Productivity World*.

7(14) , 19.

อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญ์ .(2547, กรกฎาคม-กันยายน). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency :

เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง,” *Chulalongkon Review*, 16 , 57 – 72.

เอกลักษณ์ กู้เกียรติวงศ์ .(2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์

ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช. (วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการโลจิสติกส์)

ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

อดิศักดิ์ วรรณณรงค์ .(2557). “การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคใต้”

วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2557.

อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์ .(2555). แนวคิดแผนแม่บทการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม.

แผนยุทธศาสตร์สำนักโลจิสติกส์.ประเทศไทย.

เอกลักษณ์ กู้เกียรติวงศ์ .(2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรม

น้ำมันพืช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพฯ.

www.โลจิสติกส์นั้นสำคัญไฉน.com

- Amit, R. and P. J. H. Schoemaker.(1993). *Strategic Assets and Organizational Rents. Strategic Management Journal*. 14(1) : 33-46.
- Bowersox and Closs,1996:5 *JOURNAL OF BUSINESS LOGISTICS, Vol.22, No. 2, 2001*
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*. 17(1) : 99-120.
- Barney, J. and Wright, N. (1998). *Gaining and Sustaining a Competitive Advantage*. New York: Addison-Wesley.
- Bennett, J.K., & O'Brien, M.J. (1994). *Building Blocks of the Learning Organization Training*. 31(6) : 41-48.
- Berglund M., Laarhoven,P. ,Sharman,G.,and Wandel S..(1999). Third-party logistic is there a future?, *International Journal of Logistics Management*, Vol. 10, page 59-68
- Chin-Chia Jane, (2011). *Performance Evaluation of Logistics Systems Under Cost and Reliability Considerations*. *Transportation Research Part E* 47 : 130-137.
- Chiung-Lin Liu and Lyon, A.C., (2011). *An Analysis of Third-Party Logistics Performance and Service Provision*. *Transportation Research Part E* 47 : 547-570.
- Cunningham, W.G., and Cordeiro, P. A. (2003). *Educational Leadership : A Problem-based Approach*. Second Edition. Pearson Education.
- Cepinskis, J./Masteika, I. (2010) “Changes in logistics service market generated by trends of globalization, in : *Economic and Management* , Vol.15, No. (2010)
- Douglas M. Lambert, James R. Stock, Lisa M. Ellram,1998, *Fundamentals logistics management*, International editions , Boston : McGraw-Hill, Page2-3.
- Elmore Peterson. and Plowman, E. Grovenor. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood Illinois : Richard D. Irwin.
- E.W.T. Ngai, Kee-Hung Lai, T.C.E. Cheng, (2008) *Logistics Information Systems : The Hong Kong Experience. International Journal of Production Economics*. (113) : 223-234.
- Gavin, D. A. (1993). Building a Learning Organization. *Harvard Business Review*. (July-August) : 78-91.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book.

- Good, Carter. (1973). *Dictionary of Education*. Education. Edited by Carter V. Good.
New York: McGraw – Hill book .
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lesington, MA : Lexington Book.
- Gary R. Allen , *Relationship Issues: The Next Generation of Logistics Outsourcing Models*,Third.
- Hoy, Wayne K. and Cecil G, Miskel. (2001). *Educational Administration : Theory Research and Practice*. 6th ed. Mc Graw – Hill International Edition 2001.
- Hoy,Wayne K., and Miskel,Cecil G. (2001). *Educational Administration : Theory Research And Prattice*. McGraw – Hill.
- Ishfaq, R. and Sox C.R., (2010). *The Interplay of Financial Operational and Service Issues*.
Transportation Research Part E 46 : 926-949.
- John J.Coyle, Edward J. Bardi , C.John Langley Jr., 2003, *The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective* ,7th edition, Thomson Learning , Canada, page 424 – 443.Korpeia.J., and Lehmesvaara.A,1999, A customer oriented approach to warehouse network evaluation and design. , *International Journal Production Economics*, Vol. 12 , No.5, page 112-115.
- Kim, D.H. (1993). *The Link Between Individual and Organization Learning*. n.p. : Sloan Management Review, Fall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Keebler,J.S. and R.E. ,(2009)..Plank “Logistic Performance measurement in the supply chain : A benchmark. *Benchmarking: An International Journal* 16 (6) : 785-789.
- Kent N. Goutdin .(2006). *Global Logistics Mangagement a Competitive advantage for the 21st Century*, second edition, Blackwell Publishing, Oxford , page 234.
- Lee, Der-Horng and Dong,M. (2009). *Dynamic Network Design for Reverse Logistics Operations Under Uncertainty*. Transportation Research Part E 45 : 61-71.
- Lohaus D. and Kleinmann M. (2002). Analysis of performance potential. In: Sonnenteg S (ed) *Psychological management of individual performance*. Wiley, Chichester, UK, p. 155-178.
- Marquardt, M. J. and Reynolds, A. (1994). *The Global Learning Organization*. New York : IRWIN.

- Marquardt, M. J. (2002). *Building the Learning Organization Mastering the 5 Element for Corporate Learning*. USA : Prentice-Hall.
- McClelland, David C. (1973) . Testing for Competence rather than Intelligence. *American Psychologist*, January. 28(1), 1-14.
- McEvily, S. and Chakravarthy, B.S., (2002). The Persistence of Knowledge-Based Advantage : An Empirical Test for Product Performance and Technological Knowledge. *Strategic Management Journal*. 23(4) : 285-305.
- Peddler, M.,Burgoyne J., & Boydell, T. (1991). *The Learning Company : A Strategy for Sustainable Development*. New York: McGraw-Hill.
- Peter, F. Drucker. (1967). *The Effective Executive : The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperBusiness.
- Porter, M.E. (1991) "Towards a Dynamic Theory of Strategy", *Strategic Management Journal*, 12 (Winter Special Issue), pp. 95–117.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smj.4250121008/abstract>
- Party Logistics Study: Results and Findings of the 2001 Sixth Annual Study, Georgia Institute of Technology Cap Gemini Ernst & Young Ryder System Inc , page 19-20.
- Ramanathan, R. (2010). *The Moderating Roles of Risk and Efficiency on The Relationship Between Logistics Performance and Customer Loyalty in E-commerce*. *Transportation Research Part E* 46 , 950-962.
- Ramírez, A.M., (2012). *Product Return and Logistics Knowledge : Influence on Performance of The Firm*. *Transportation Research Part E* 48 : 1137-1151.
- Richard E. Boyatzis. (1982). *The Competent Manager : A Model for Effective Performance*. Wiley : New York.
- S.Yanagisawa, T.Sudo, R.Noyori,and K. Itami. *J. Att. Chem. Soc.*, (2006).
- Senge , P.M. (1990). *The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization*. New York : Currency Doubleday.
- Senge, P.M. (2000). *School That Learn*. New York : Currency Doubleday.
- Simon, Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York : The McMillen Company.
- Schary and Coakley,(1991). *Information System Outsourcing*.

- Taro Yamane. (1967). *Statistic : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row Publication.
- Yoon, K.B., Kim, H.S. and Sohn, S.Y., (2008). *An Air Force Logistics Management Index for effective aircraft operation*. Transportation Research Part E 44 , 1188-1204.
- Yung-Hsiang Chent and Frank Lee, (2010). Outsourcing Reverse Logistics of High-tech Manufacturing Firms by Using a Systematic Decision-making Approach : TFT-LCD Sector in Taiwan. *Industrial Marketing Management*. 39 : 1111-1119.
- Vaaland and Heide .(2007). "Can the SME survive the supply chain challenges?", *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 12 Iss: 1, pp.20 - 31





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
ในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้อย่างสมบูรณ์

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนโลจิสติกส์ จำนวน 13 ข้อใหญ่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
2. ตำแหน่ง 1) ผู้บริหารระดับสูง (เช่น เจ้าของกิจการ, CEO, กรรมการผู้จัดการ และผู้จัดการทั่วไป)
 2) ผู้บริหารระดับกลาง (เช่น ผู้จัดการฝ่าย, ผู้ช่วยผู้จัดการ, รองผู้จัดการ)
 3) ผู้บริหารระดับต้น (เช่น ผู้จัดการส่วนงาน, หัวหน้าแผนก, หัวหน้างาน)
 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. ประสบการณ์ทำงาน 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-5 ปี 3) 6-10 ปี
 4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

4. จำนวนพนักงาน 1) 25 คนหรือน้อยกว่า 2) 26 – 50 คน
 3) 51 – 100 คน 4) 101 – 150 คน
 5) 151 – 200 คน 6) 201 คนหรือมากกว่า
5. ทุนจดทะเบียน 1) ต่ำกว่า 10 ล้านบาท 2) 10,000,000 – 50,000,000 บาท
 3) 50,000,001 – 100,000,000 บาท 4) มากกว่า 100,000,001 บาทขึ้นไป
6. รูปแบบธุรกิจ 1) บริษัทจำกัด 2) ห้างหุ้นส่วน
 3) บริษัทมหาชนจำกัด 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ประเภทของอุตสาหกรรม

- 1) กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร 2) กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง
- 3) กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค 4) กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี
- 5) กลุ่มอุตสาหกรรมวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม
- 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. กิจการของท่านมีการแบ่งแยกแผนก/ฝ่าย หรือส่วนงานใดบ้างโดยมีผู้รับผิดชอบงาน โลจิสติกส์ที่ชัดเจน

- 1) มีแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้าน โลจิสติกส์โดยเฉพาะ
- 2) ไม่มีแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้าน โลจิสติกส์



ตอนที่ 2 ระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมหลักโลจิสติกส์ และกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์

คำถาม : ท่านคิดว่าปัจจัยด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน โลจิสติกส์มีอิทธิพลอยู่ในระดับใด

- 5 หมายถึง มีอิทธิพลมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีอิทธิพลมาก
- 3 หมายถึง มีอิทธิพลปานกลาง
- 2 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย
- 1 หมายถึง มีอิทธิพลน้อยที่สุด

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
กิจกรรมหลักโลจิสติกส์					
1. การบริการลูกค้า (Customer Service)					
1.1 ความสามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า					
1.2 ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด					
1.3 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ลูกค้ากำหนด					
1.4 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาและทันความต้องการ					
1.5 ความสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า					
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing)					
2.1 ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว					
2.2 การมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 ความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.4 ความสามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้าและลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้า และสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา					
2.5 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ					
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting)					
3.1 การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า					
3.2 การกำหนดให้มีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า					
3.3 การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า					
3.4 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.5 มีการประสานงานกับฝ่ายต่างๆในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. การจัดการสินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ (Inventory Management)					
4.1 ความสามารถ สต็อกสินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) เพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ					
4.2 การกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด					
4.3 การจัดการสินค้าคงคลังทำให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษาดัชนีสินค้าเสื่อมสภาพ ล้าสมัย					
4.4 ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการสูญหาย เสียหาย เสื่อมมูลค่า					
4.5 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า					
5. กิจกรรมขนส่ง (Transportation)					
5.1 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด					
5.2 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด					
5.3 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. กิจกรรมขนส่ง (Transportation)					
5.4 ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.5 ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. การจัดการคลังสินค้า (Warehousing and Storage)					
6.1 มีการวางโครงสร้างคลังสินค้าที่เหมาะสม					
6.2 มีการออกแบบและจัดวางพื้นที่ภายในคลังสินค้าได้อย่างคุ้มค่า และเหมาะสมกับการใช้งาน					
6.3 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและต้นทุนที่ต่ำ					
6.4 มีการตรวจสอบระดับสินค้าคงคลังในคลังสินค้าอย่างสม่ำเสมอ					
6.5 ความสามารถดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด					
7. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics)					
7.1 การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ					
7.2 การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7.3 การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า					
7.4 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาบริษัทได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบ.กับความ ต้องการส่งคืนสินค้า					
7.5 มีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม					
8.การจัดซื้อ (Purchasing)					
8.1 การมีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.2 การมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ					
8.3 การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.4 การมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่เหมาะสม					
8.5 ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Parts and Service Support)					
9.1 การมีอุปกรณ์ อะไหล่สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย					
9.2 การมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่างๆ ไว้ให้กับลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน					
9.3 ความสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ มีความพร้อมของกระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ					
9.4 มีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้ อย่างชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการ หลังการขายอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
9.5 ความพึงพอใจสูงสุดที่ลูกค้าได้รับจากการที่บริษัท ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มี ประสิทธิภาพ					
10. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)					
10.1 การพิจารณาเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้ อย่างเหมาะสม					
10.2 ระยะทางของคลังสินค้าโรงงานตั้งอยู่ไม่ไกลจาก Supplier					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10.3 ความสามารถเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าอยู่ระหว่าง Supplier (ใกล้แหล่งวัตถุดิบ) กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10.4 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก					
10.5 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว					
11. การเคลื่อนย้ายสินค้า (Material Handing)					
11.1 การมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการที่เหมาะสมที่สุด					
11.2 การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย					
11.3 ความสามารถเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าในระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงานไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว					
11.4 การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าให้มีสถานะในการใช้งานที่ดี					
11.5 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่เป็นมาตรฐานทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. บรรจุภัณฑ์ (Packaging)					
12.1 การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12.2 มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรงเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ง่าย (ความสามารถป้องกันความเสียหาย)					
12.3 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่ง และการจัดเก็บ					
12.4 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าหรือบนชั้นจำหน่ายได้ง่าย					
12.5 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์สินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและเหมาะสมกับคลังสินค้า					
13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistic Communication)					
13.1 มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ					
13.2 มีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารในองค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI)					
13.3 มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และโทรศัพท์					

กิจกรรมโลจิสติกส์	ระดับความมีอิทธิพล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.4 มีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13.5 มีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					



ตอนที่ 3 ระดับการมีประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

คำถาม : ท่านคิดว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพปฏิบัติน้อยที่สุด

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุน	ระดับการมีประสิทธิภาพ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความสามารถในการระบุต้นทุน โลกjistติกส์					
2. การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการ โลกjistติกส์					
3. มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ โลกjistติกส์					
4. มีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม เพื่อปรับปรุงระบบโล จิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ					
5. ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้					
6. การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรม การขนส่งและการบริการที่ดี					
7. การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรม ภายในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม					
8. การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหาร ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม					
9. การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหาร กระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศ ที่เหมาะสม					

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	ระดับการมีประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า					
2. ความสามารถในการดำเนินการแจ้ง เสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม					
5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ					
6. การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
7. การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ทัวถึงและสม่ำเสมอ					
8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง					
9. การมีระบบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว					

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

(นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ)

นักศึกษาระดับ ปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ข

การหาคุณภาพแบบสอบถาม (IOC)



การหาคุณภาพแบบสอบถามโดยวิธี (Index of Item – Objective Congruence : IOC)

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความมีอิทธิพลด้านกิจกรรมโลจิสติกส์

รายการประเมิน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
1. ให้บริการลูกค้า (Customer Service)				
1.1 บริษัทสามารถสร้างความประทับใจในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า	1	1	0	0.67
1.2 บริษัทสามารถให้บริการแก่ลูกค้าด้านการส่งสินค้าที่ถูกต้อง	1	1	1	1
1.3 บริษัทสามารถให้บริการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด	1	0	1	0.67
1.4 บริษัทสามารถให้บริการส่งสินค้าได้ตรงเวลา ทันท่วงที และตามเงื่อนไขที่กำหนด	1	1	1	1
1.5 บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า	1	1	0	0.67
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing)				
2.1 บริษัทสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1
2.2 บริษัทมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลวัตถุดิบ สินค้าและบริการ	1	1	1	1
2.3 บริษัทสามารถจัดการกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	0	1	1
2.4 สามารถจัดกลุ่มคำสั่งซื้อตามลูกค้า และลำดับความสำคัญในการแจกจ่ายสินค้าได้ตามแหล่งคลังสินค้าและสามารถส่งมอบได้ตามสัญญา	1	1	1	1
2.5 การที่บริษัทนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	1	1	1	1

รายการประเมิน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting)				
3.1 บริษัทกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1
3.2 การที่บริษัทกำหนดให้มีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1
3.3 บริษัทมีการแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	1	0	1	0.67
3.4 บริษัทสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
3.5 บริษัทมีการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1
4. การจัดการสินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ (Inventory Management)				
4.1 บริษัทสามารถ สต็อกสินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) เพื่อให้รองรับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ	1	1	1	1
4.2 บริษัทกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด	1	1	1	1
4.3 บริษัทมีการจัดการสินค้าคงคลังให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนสินค้าเสื่อมสภาพ ล้าสมัย	1	1	1	1
4.4 บริษัทสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการสูญหาย เสียหาย เสื่อมมูลค่า	1	1	1	1
4.5 บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า	1	0	1	0.67

รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(1)	(1)	
5. กิจกรรมขนส่ง (Transportation)				
5.1 บริษัทสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	1
5.2 บริษัทสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด	1	1	1	1
5.3 บริษัทสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	1	1	1	1
5.4 บริษัทสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
5.5 บริษัทสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	1	1	1	1
6. การจัดการคลังสินค้า (Warehousing and Storage)				
6.1 บริษัทมีการวางโครงสร้างคลังสินค้าที่เหมาะสม	1	1	1	1
6.2 บริษัทมีการออกแบบและจัดวาง การจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าได้อย่างคุ้มค่า และเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	1
6.3 บริษัทมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและต้นทุนที่ต่ำ	1	1	1	1
6.4 บริษัทมีการตรวจสอบระดับสินค้าคงคลังในคลังสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1
6.5 บริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด	1	1	1	1

รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
7. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics)				
7.1 บริษัทมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
7.2 บริษัทมีวิธีบริหารจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	1	1	1	1
7.3 บริษัทกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่รวดเร็ว สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า	1	1	1	1
7.4 บริษัทใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ถูกส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมายังบริษัท ใช้เวลาน้อย (นับเวลาตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งบริษัทเกี่ยวกับความต้องการในการส่งคืนสินค้า)	1	1	1	1
7.5 บริษัทมีการกำหนดนโยบายรองรับในกรณีที่สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีระบบการทำลายสินค้าอย่างเหมาะสม	1	1	1	1
8. การจัดซื้อ (Purchasing)				
8.1 บริษัทมีระบบการจัดการจัดซื้อและการบริหารอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
8.2 บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ	1	1	1	1
8.3 บริษัทได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการ ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
8.4 บริษัทมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้าและวัตถุดิบที่เหมาะสม	1	1	1	1
8.5 บริษัทสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไข ปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม	1	1	1	1

รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts and Service Support)				
9.1 เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดเสียหาย บริษัทมีอุปกรณ์ อะไหล่ สำรองทำให้สามารถเดินสายการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1
9.2 บริษัทมีอะไหล่ และชิ้นส่วนต่างๆ ไว้ให้กับลูกค้า ทำให้ ลูกค้าเชื่อมั่นว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจะสามารถดำเนินงานได้ทัน ความต้องการ	1	1	1	1
9.3 บริษัทสามารถจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในกรณีที่สินค้าเกิดชำรุดเสียหาย หรือจากความบกพร่องของ กระบวนการผลิต หรือจากการใช้งานของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	1	1	1	1
9.4 บริษัทมีการกำหนดนโยบายการบริการหลังการขายไว้อย่าง ชัดเจนและ มีการเตรียมความพร้อมด้านบริการหลังการขายอย่าง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
9.5 ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญ เกี่ยวกับบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ	1	1	(-1)	0.33
10. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)				
10.1 บริษัทพิจารณาเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าได้อย่าง เหมาะสม	1	1	1	1
10.2 ระยะทางของคลังสินค้าโรงงานของท่านตั้งอยู่ไม่ไกลจาก Supplier	1	1	1	1
10.3 บริษัทสามารถเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าอยู่ระหว่าง Supplier (ใกล้แหล่งวัตถุดิบ) กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความสะดวกและ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
10.4 บริษัทได้ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้า และระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก	1	1	1	1
10.5 บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่ง ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1

รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
11. การเคลื่อนย้ายสินค้า (Material Handling)				
11.1 บริษัทมีระบบในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีเพื่อก่อให้เกิดต้นทุนการจัดการที่ต่ำที่สุด	1	1	1	1
11.2 บริษัทมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย	1	1	1	1
11.3 บริษัทสามารถเคลื่อนย้ายสินค้าในระหว่างการผลิตและผลิตเสร็จแล้วจากโรงงานไปยังคลังสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	1
11.4 บริษัทใช้เวลานานนับตั้งแต่เสร็จสิ้นกระบวนการผลิต จัดเก็บจนถึงการจัดเตรียมสินค้าส่งมอบของบริษัทมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1
11.5 บริษัทมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตภายในโรงงานหรือคลังสินค้า ทำให้ปริมาณในการเคลื่อนย้ายสินค้าแต่ละครั้งมีความเหมาะสม และมีต้นทุนในการเคลื่อนย้ายที่ต่ำที่สุด	1	1	1	1
12. บรรจุภัณฑ์ (Packaging)				
12.1 บริษัทมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้าการขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1
12.2 บริษัทออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรงเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ง่าย	1	1	1	1
12.3 บริษัทเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ	1	1	1	1
12.4 บริษัทเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าหรือบนชั้นจำหน่ายได้ง่าย	1	1	1	1
12.5 บริษัทเลือกใช้บรรจุภัณฑ์สินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและเหมาะสมกับคลังสินค้า	1	1	1	1

รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications)				
13.1 บริษัทมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้	1	1	1	1
13.2 บริษัทมีการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารใน องค์กร (Software) ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ระบบ Electronic Data Interchange (EDI)	1	1	1	1
13.3 บริษัทมีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และ โทรศัพท์	1	1	1	1
13.4 บริษัทมีการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ทำให้ดำเนินงาน ของธุรกิจขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและดำเนินไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	1	1	1	1
13.5 บริษัทมีรูปแบบการสื่อสารข้อมูลในองค์กร ด้วยความง่าย กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้การ ดำเนินงานขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความมีอิทธิพลประสิทธิภาพการดำเนินงาน

รายการประเมิน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	(1)	(2)	(3)	
การมีประสิทธิภาพด้านการจัดการต้นทุนที่ต่ำที่สุด				
1. บริษัทสามารถระบุต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ได้อย่างครบถ้วน	1	1	1	1
2. บริษัทมีการนำข้อมูลด้านต้นทุนมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการจัดการเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์	1	1	1	1
3. บริษัทมีแผนงานเพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์ โดยมีการกำหนดเป้าหมายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	1	1	1	1
4. บริษัทมีการนำหลักการบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC) มาใช้วิเคราะห์กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น	1	1	1	1
5. บริษัทประสบความสำเร็จในการลดต้นทุน โลจิสติกส์รวมได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	1	0	1	0.67
6. บริษัทมีต้นทุนการขนส่งที่ต่ำ (Transportation Cost) จากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและบริการที่ดี	1	1	1	1
7. บริษัทมีต้นทุนคลังสินค้าที่ต่ำ (Warehousing Costs) จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้า การถ่ายโอนข้อมูลในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่ดี	1	1	1	1
8. บริษัทมีต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่ต่ำ (Inventory Carrying Cost) จากการบริหารต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ที่เหมาะสม	1	1	1	1
9. บริษัทมีต้นทุนการบริหารที่ต่ำ (Administration Cost) จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่ดี	1	1	1	1

รายการประเมิน	ค่าความสอดคล้อง			ค่า IOC
	(1)	(2)	(3)	
การมีประสิทธิภาพที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า				
1. การดำเนินการกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า	1	1	1	1
2. บริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในการแจ้งเสนอแนะและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	1	1	1	1
3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	1	1	1	1
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในทุกกิจกรรม	1	1	1	1
5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	1	1	1	1
6. การมีระบบติดตามตรวจสอบสถานะของสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า	1	1	1	1
7. บริษัทให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ทัวถึง และสม่าเสมอ	1	1	1	1
8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้อง	1	1	1	1
9. การมีระบบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม





วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
Siam Technology College

ที่ วท.๐๒๐๑/๐๐๔๒

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ตอบรับการเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย
เรียน คุณศิริรัตน์ สัยวุฒิ และรองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง "การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจในพื้นที่อุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" Logistic Management Affecting the Efficiency of Business in Industrial Area, PhraNakhon Sri Ayutthaya Province. เพื่อเข้าร่วมนำเสนอผลงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๑ เรื่อง "นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน" (The 1st National Conference on Innovative Education for Sustainable Development) ในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ หอประชุมใหญ่ ชั้น ๔ อาคารเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม นั้น

ในการนี้วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามขอขอบคุณที่ท่านให้ความสนใจและได้ส่งผลงานวิชาการเข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการฯ คราวนี้ งานวิชาการของท่านได้ผ่านการประเมินผลจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และเห็นควรให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๑ โดยจะมีเวลานำเสนอ ๑๕ นาที และถาม-ตอบ ๕ นาที

จึงเรียนมาเพื่อเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิชาการในวันเวลาดังกล่าวข้างต้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ ดวงเดือน)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๑

ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐๒-๘๗๘-๕๐๒๙, ๐๒-๘๗๘-๕๐๒๕

โทรสาร. ๐๒-๘๗๘-๕๐๑๒



ที่ ศธ 0522.17/ 56

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๗ มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.จินตนิย โพธิสมภ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ รหัสประจำตัวนักศึกษา 2553004710 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-5063678

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ 56

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ รหัสประจำตัวนักศึกษา 2553004710 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-5063678

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ ๕๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 มกราคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.วสุธิตา นุริตมนต์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ รหัสประจำตัวนักศึกษา 2553004710 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 086-5063678

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวศิริรัตน์ สัยวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	10 เมษายน 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยาสุภาวสุกรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
สถานที่ทำงาน	คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ตำแหน่ง	อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ

