

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของ
บริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

นางสาวพรพิมล กล้าพากร



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Affecting Business Success
at Seabra International Movers & Logistics Co., Ltd.**

Miss Pornpimon Glumpagorn



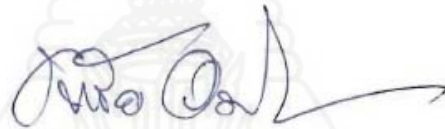
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของ
บริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวพรพิมล กล้าพากร
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

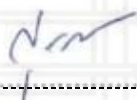
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของ
บริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด
ผู้ศึกษา นางสาวพรพิมล กลำพากร **รหัสนักศึกษา** 2533000184 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (2) ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและ (3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน รองลงมาคือด้านทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ (2) ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมากและ (3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ ความสำเร็จ ดำเนินธุรกิจ บริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

Independent Study title: Factors Affecting Business Success at Seabra International Movers & Logistics Co., Ltd.

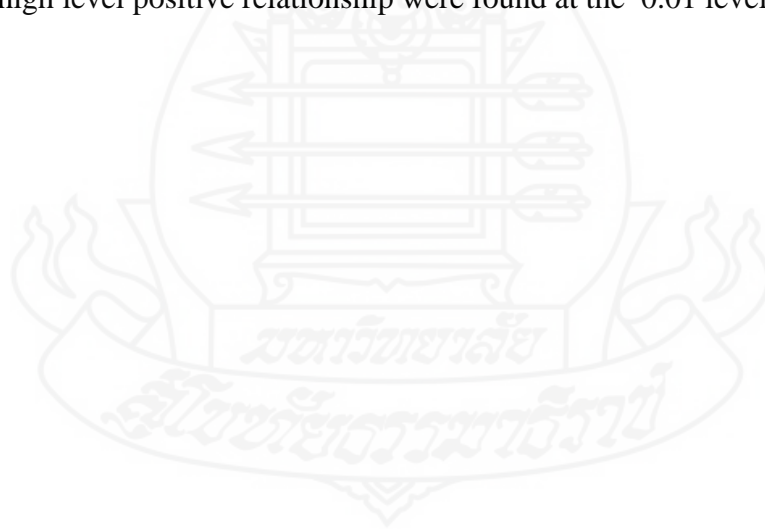
Author: Miss Pornpimon Glumpagorn; **ID:** 2533000184; **Degree:** Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Thanachai Yomchinda, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The research aimed to study (1) the level of factors affecting business success; (2) the level of business success; and (3) the relationship between factors affecting business success and the level of business success.

This study was a survey research, The population consisted of 70 Seabra International Movers & Logistics Co., Ltd. employees. The questionnaire was employed to collect data. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA (Analysis of Variance) and Pearson correlation coefficient.

The result revealed that: (1) the level of factors affecting business success at Seabra International Movers & Logistics Co., Ltd. were at the high level. The highest score was internal control, followed by human resources management, and supply chain management; (2) the level of business success of Seabra International Movers & Logistics Co., Ltd. was at the high level; and (3) with respect to relationship between the factors affecting business success and the level of business success, high level positive relationship were found at the 0.01 level of significance.



Keywords: Success, Business, Seabra International Movers & Logistics Co.,Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

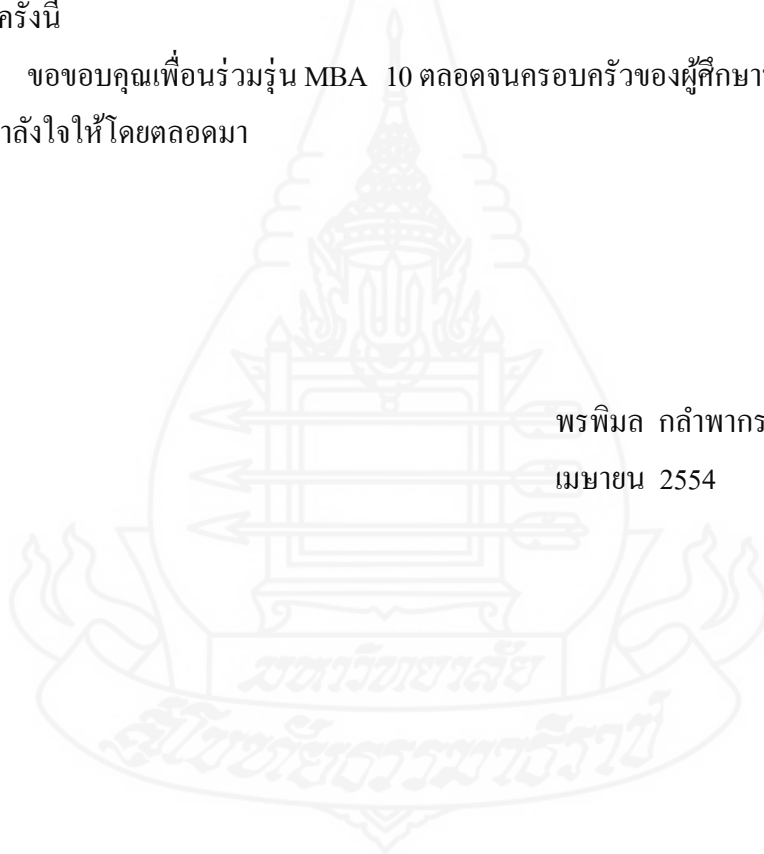
การศึกษาครั้งนี้ดิฉันขอขอบคุณผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ รัชชัช ยมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาครั้งนี้ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำและติดตามทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ บริษัทซีบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อนๆ พนักงานทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น MBA 10 ตลอดจนครอบครัวของผู้ศึกษาที่ให้ความสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้โดยตลอดมา

พรพิมล กล้าพากร

เมษายน 2554

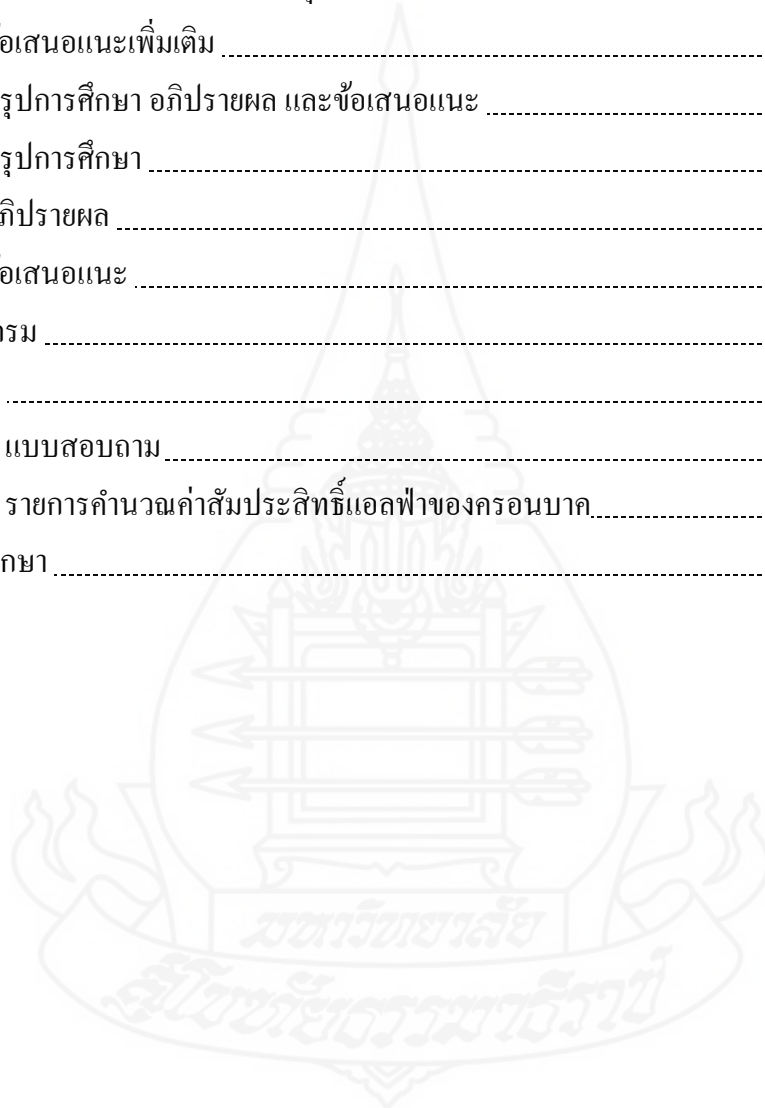


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประเด็นปัญหาในการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	7
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	8
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	18
ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	20
ข้อมูลระดับของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	30
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	32
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	33
สรุปการศึกษา	34
อภิปรายผล	36
ข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	42
ก แบบสอบถาม	43
ข รายการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	50
ประวัติผู้ศึกษา	53



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	18
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผล ต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	21
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผล ต่อความสำเร็จด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	21
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน	22
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	23
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผล ต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	26
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	27
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	27
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	28
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจในด้านการเงิน	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจในด้านที่ไม่ใช่การเงิน.....	29
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน.....	30
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน.....	31
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ.....	32



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเผชิญการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในโลกธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ เพื่อนำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนในองค์กร

บริษัทชิบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นธุรกิจให้บริการงานขนย้ายและคลังสินค้า รวมถึงให้บริการงานขนส่งสินค้าอีกด้วย บริษัทมีความคาดหวังที่จะให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ มีโอกาสที่จะสามารถขยายกิจการให้เติบโตขึ้น สร้างผลกำไรให้แก่องค์กรได้มากยิ่งขึ้นไปและต่อเนื่องสม่ำเสมอ

บริษัทชิบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทขนย้ายในเครือ ซีไลท์ กรุ๊ป ซึ่งมีความเชี่ยวชาญอย่างยิ่งในการขนย้ายทั้งในและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์และเครื่องใช้ในสำนักงาน ของใช้ส่วนตัว รวมทั้ง การบริการบรรจุหีบห่อสินค้า คลังรับฝากเก็บสินค้าและเอกสาร การเดินพิธีการทางด้านศุลกากร อีกทั้งเรายังให้บริการในเรื่องของการนำเข้าและส่งออกสินค้าทั่วไปตลอดจนของใช้ส่วนตัวทั้งทางอากาศและทางทะเล

ซีไลท์ กรุ๊ป ประกอบไปด้วยบริษัทในเครือ 5 บริษัท คือ

1. บริษัทซีไลท์ ชิปปิ้ง จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2532 เป็นบริษัทตัวแทนเรือรับขนส่งสินค้าระหว่างสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ
2. บริษัทชิบร่า ทรานส์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จึงได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2535
3. บริษัทซีไลท์ ชิปปิ้ง เอเจนซี จำกัด เป็นตัวแทนสายการบินเรือ KMTC ของประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งให้บริการรับขนส่งสินค้าในระบบตู้คอนเทนเนอร์ มีเส้นทางเดินเรือครอบคลุมประเทศต่าง ๆ ในแถบเอเชียทั้งหมด
4. บริษัทชิบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด
5. บริษัท ที. ซี. ซี. เซอร์วิส จำกัด

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในโลกธุรกิจ

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
2. ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
4. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. ประเด็นปัญหาในการศึกษา

จากการที่บริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ก่อให้เกิดผลกำไรและมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นผู้ศึกษาจึงมีประเด็นปัญหาสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. เพื่อจะได้ทราบระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อจะได้ทราบระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

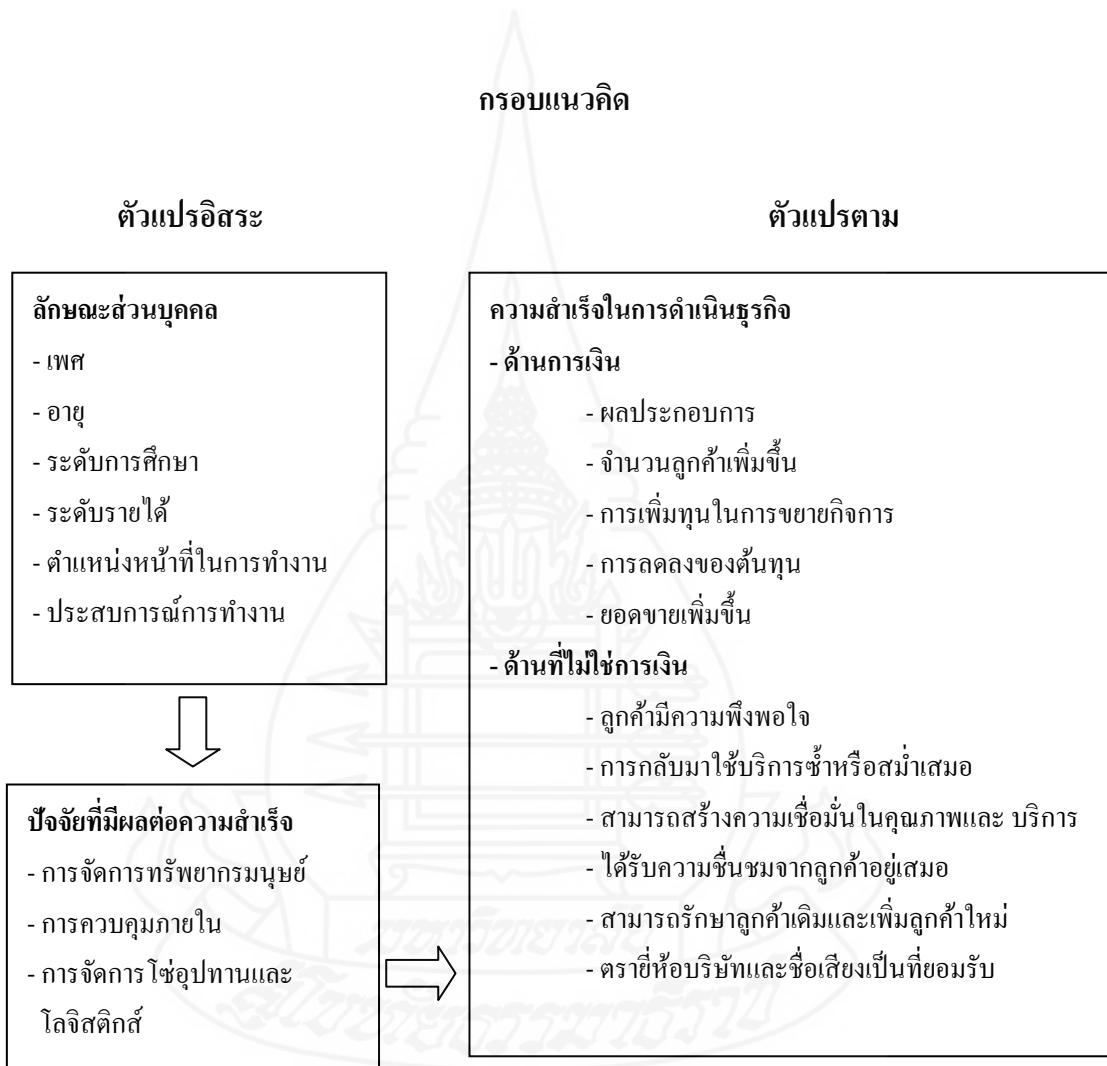
4. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดของการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ได้กำหนดตัวแปรออกเป็น

- 4.1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
- 4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การควบคุมภายใน และการจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์

4.3 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่แสดงถึงความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นผลของตัวแปรอิสระ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จข้างต้น ได้แก่

- ด้านการเงิน
- ด้านที่ไม่ใช่การเงิน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยกำหนดตัวแปรที่เกิดจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- การควบคุมภายใน
- การจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์

ตัวแปรตาม ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

- ด้านการเงิน
- ผลประกอบการ
- จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น
- การเพิ่มทุนในการขยายกิจการ
- การลดลงของต้นทุน
- ยอดขายเพิ่มขึ้น
- ด้านที่ไม่ใช่การเงิน
- ลูกค้ามีความพึงพอใจ
- การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือสม่ำเสมอ
- สามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการ
- ได้รับความชื่นชมจากลูกค้าอยู่เสมอ
- สามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่
- ตรายี่ห้อบริษัทและชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 70 คน ไม่นับพนักงานจ่างรายวัน

ระยะเวลาที่ศึกษาและเก็บข้อมูล ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน 2555

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำางร่วมกันและกรณีที่ทำางคนเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใดๆ กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ในธุรกิจหลากหลายประเภทและขนาดจึงมีแผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจเองรวมถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ด้วยว่าสำคัญยิ่งยวดมากน้อยเพียงใด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงานทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ

6.2 การควบคุมภายใน หมายความว่า กระบวนการ แผนการจัดการองค์กร ระบบงาน วิธีการ ซึ่งมีอยู่ในองค์กร รวมถึงการกระทำใดๆ โดยผู้บริหารที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

6.3 การจัดการ โซ่อุปทานและ โลจิสติกส์

โซ่อุปทาน เป็นเรื่องของการเคลื่อนย้าย การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางผู้บริโภค

โลจิสติกส์ (วิทยา สุหฤตดำรง 2546 : 10) หมายถึงกระบวนการในการวางแผนการนำเสนอและการควบคุมการไหลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเก็บรักษาสินค้าและบริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นในการผลิตไปสู่จุดสุดท้ายของการบริโภค เพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองของลูกค้า ซึ่งคำนิยามนี้จะรวมถึงการเคลื่อนย้ายทั้งภายในและภายนอก และรวมถึงการที่สินค้าถูกส่งกลับคืน

6.4 ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ หมายความว่า การที่บริษัทดำเนินธุรกิจแล้วผลประกอบการมีกำไรเมื่อสิ้นปีบัญชี มีการขยายกิจการ ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ลูกค้าพึงพอใจในการบริการ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร้า อินเตอร์เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

7.2 ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนิน ธุรกิจ ของบริษัทซีบร้า อินเตอร์เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาในเรื่องของแนวคิด ทฤษฎี เอกสารอ้างอิง และผลงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

แคปโลว์ (Caplow, 1964 : 21) เสนอไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การสามารถวัดได้จาก ตัวแปรเหล่านี้ คือ (1) ความมั่นคงในระยะยาว (Stability) (2) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ของส่วนประกอบขององค์การ (Integration) (3) ความเต็มใจของคนในองค์การ ในอันที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์การต่อไป (Voluntarism) และ (4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ (Achievement)

ชิน (Schein, 1970 : 117) แสดงทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (service) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow)

ฟรีดแลนเดอร์และพิกเคิล (Friedlander and Pickle, 1975 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ พันธ์ 2536:21-22) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าและบริการ ปริมาณความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการ สาธารณะได้เป็นอย่างดี โดยมองประสิทธิภาพในกรอบที่กว้างขึ้น ไม่เพียงแต่เน้นในแง่ของเชิง ปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพ ความรวดเร็ว และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอีกด้วย

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2544 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การที่จะประสบความสำเร็จ (Successful Organization) ในโลกธุรกิจจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ธุรกิจต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง (2) ธุรกิจต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง (3) ธุรกิจต้องได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของตลาดหรืออุตสาหกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ทำให้พอสรุปได้ว่า ความสำเร็จขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และเติบโตได้ ไม่ว่าจะอยู่สภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรพิจารณาได้จาก (1) ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (2) การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

2. แนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปรัชญาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ประการ

1. ทรัพยากรมนุษย์คือสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร
2. ความสำเร็จขององค์กรมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ หากมีการเชื่อมโยงนโยบายทรัพยากรมนุษย์กับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
3. วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วม บรรยากาศการทำงานในองค์กร และพฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการ มีผลอย่างยิ่งต่อการบรรลุความเป็นเลิศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดการวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งต้องอาศัยความพยายามอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อให้ค่านิยมร่วมเป็นที่ยอมรับและได้รับการประพฤติปฏิบัติโดยสมาชิกในองค์กร
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรจำเป็นต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ยึดมั่นในวัตถุประสงค์ร่วม (Common purpose) ขององค์กร (อาร์มสตรอง, 1992)

การควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน หมายความว่า กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงานรับผิดชอบให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยรับตรวจ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมติ คณะรัฐมนตรี

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการป้องกันรักษาทรัพย์สิน
2. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานทางการเงิน การป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ดังนี้
 1. เป็น “กระบวนการ” ที่แทรกอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติขององค์กร
 2. เกิดขึ้นได้โดย “บุคลากรในองค์กร” (ผู้บริหารจัดให้มีระบบและติดตามผล, ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระบบ)
 3. ทำให้เกิด “ความมั่นใจในระดับที่สมเหตุสมผล” เท่านั้น ว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์

ความหมายของโซ่อุปทานและโลจิสติกส์

โซ่อุปทาน (Supply chain) และ โลจิสติกส์ (Logistics) มีความหมายทั้งเหมือนกันและต่างกัน โดยทั้งโซ่อุปทานและโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยที่โซ่อุปทานจะเป็นการเคลื่อนย้ายระหว่างองค์กร ระหว่างกลุ่มที่มีกฎเกณฑ์แตกต่างกัน ส่วนโลจิสติกส์เป็นการเคลื่อนย้ายภายในองค์กรตั้งแต่มีการสั่งซื้อวัสดุ รับของ ผลิตสินค้า การเก็บสินค้า ตลอดจนการจัดส่งถึงลูกค้า ข้อแตกต่างอีกกรณีหนึ่งคือ โซ่อุปทานเป็นการส่งวัสดุหรือผลิตภัณฑ์หนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง มีการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นเจ้าของ มีข้อตกลงข้อกำหนดระหว่างองค์กร เช่น ราคา จำนวน คุณภาพ การชำระเงิน และการตรวจสอบข้อกำหนดของสินค้า ส่วนโลจิสติกส์เป็นการเคลื่อนย้ายวัสดุหรือสินค้าภายในโรงงานหรือองค์กร จะไม่มีกฎเกณฑ์หรือเอกสารยุ่งยากมากนัก เพราะองค์กรเป็นเจ้าของวัสดุหรือสินค้า รวมทั้งบริเวณสถานที่

แนวคิดโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ (Supply Chain and Logistics Concept)

ไชยยศ ไชยมั่งคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่งคง (2550:29-32) โลจิสติกส์เป็นงานที่กระจายอยู่ตามงานตามหน้าที่ (Functional Area) ในบริษัทงานตามหน้าที่ประกอบด้วยหน้าที่ทางธุรกิจต่างๆ (Business Function) ซึ่งหน้าที่ทางธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ การศึกษาโลจิสติกส์และโซ่อุปทานจะต้องมีความเข้าใจหน้าที่ทางธุรกิจและกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) เพราะกระบวนการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นกระบวนการธุรกิจ

การจัดการโซ่อุปทานเป็นแนวความคิดที่ขยายขอบข่ายภายในองค์กรไปสู่การดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของธุรกิจโดยรวม ซึ่งอธิบายได้จากความหมายของการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ดังนี้

Garg (1996:1) กล่าวว่า การจัดการโซ่อุปทาน เป็นเครื่องมือในการบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจ โดยมุ่งหวังตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการโซ่อุปทาน คือการประสานรวมกระบวนการทางธุรกิจ ที่ครอบคลุมจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผ่านระบบธุรกิจอุตสาหกรรมไปสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายซึ่งมีการส่งผ่านผลิตภัณฑ์ บริการและข้อมูลสารสนเทศควบคู่กันไป อันเป็นการสร้างคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ และนำเสนอสิ่งเหล่านี้สู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย (The International Center for Competitive Excellence)

การจัดการโซ่อุปทานคือการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ห่วงโซ่ของการเคลื่อนย้ายสินค้าอันจะทำให้เกิดประโยชน์ได้จริง รวมถึงการออกแบบความสัมพันธ์ห่วงโซ่ดังกล่าวให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า และนำไปใช้ปฏิบัติงานด้วย

การจัดการโซ่อุปทาน คือการบูรณาการ และจัดการของโซ่ระหว่างองค์กร และกิจกรรมต่างๆ โดยการร่วมมือของแต่ละองค์กรซึ่งมีกระบวนการทางธุรกิจที่ใช้ร่วมกันอยู่ และมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันในระดับที่มาก เพื่อสร้างระบบปฏิบัติการที่มีคุณค่า อันจะทำให้ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องมีความได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืน

จากคำจำกัดความและความหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการโซ่อุปทานนั้นเป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการ แนวปฏิบัติ หรือทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ในการจัดการ การส่งต่อ วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการจากหน่วยหนึ่งในโซ่อุปทานไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนรวมในโซ่อุปทานต่ำที่สุด และได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการ พร้อมกันนี้ ยังมีการสร้างความร่วมมือกันในการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งต่อของวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการนี้ นำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายด้วย

การจัดการโลจิสติกส์จะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหาวัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และบริการ (Services) การเคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Final Destination) ได้ทันเวลา (Just in Time) และมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริหารจัดการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

สุภาพร พรหมนิยม (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจการทอผ้าไหมมัดหมี่ของกลุ่มสตรี และผลกระทบต่อชุมชนชนบท : กรณีศึกษาตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในที่นำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจการทอผ้าไหมมัดหมี่ ได้แก่ (1) แรงบันดาลใจจากการได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดที่อยากจะทอผ้าเป็น ความมีใจรักและชอบในการทอผ้า ลวดลายและสีในตัวผืนผ้าไหม (2) เจตคติ มีความรู้สึกชอบและรักในธุรกิจการทอผ้าไหมมัดหมี่ (3) การเรียนรู้ มีการเรียนรู้ที่เป็นระบบ และมีขั้นตอน คือการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน การเรียนรู้ขั้นชำนาญการ และการเรียนรู้ขั้นประกอบอาชีพได้ (4) ความคาดหวังต่ออาชีพ ผู้ประกอบธุรกิจการทอผ้าไหมมัดหมี่ต้องการที่จะสร้างรายได้ให้กับครอบครัว การสร้างงานในท้องถิ่น การอนุรักษ์ศิลปะพื้นบ้าน การหาอาชีพที่แน่นอนให้กับตนเอง และการลดแรงงานการย้ายถิ่น

ปัจจัยภายนอกที่นำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจการทอผ้าไหมมัดหมี่ ได้แก่ การบริหารจัดการ (1) ด้านการผลิต มีการรักษามาตรฐานคุณภาพการผลิต การกำหนดโควตาการผลิต (2) ด้านการตลาด การสร้างเครือข่ายการตลาด การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าจากคู่แข่ง การสร้างความเชื่อถือ และชื่อเสียงเอกลักษณ์ของสินค้า (3) ด้านแรงงาน ส่วนใหญ่ใช้แรงงานในครอบครัว และเป็นในลักษณะอุตสาหกรรมภายในครัวเรือน (4) ด้านการเงิน การมีเงินหมุนเวียนอย่างเพียงพอความสามารถในการทำกำไร การมีระบบการควบคุมทางการเงิน (5) การมีส่วนร่วมของสมาชิก มีการกระจายหน้าที่กันทำ แบ่งหน้าที่กันทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมดำเนินการ ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (6) ความเป็นผู้นำ การเป็นผู้ที่ทำงานให้กับกลุ่ม ทุ่มเท่ากำลังความสามารถในการสร้างกลุ่ม เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์เป็นที่ยอมรับ ไม่เป็นผู้ที่สร้างอิทธิพล เป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทุกคน และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจที่ดี

นพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านทักษะขององค์กร ด้านรูปแบบการบริหารองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้าน

ระบบภายในองค์กรตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

ชาตรี บุญนาค (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้จากการประกอบอาชีพภาคเกษตร รายได้จากการประกอบอาชีพทั้งหมด พื้นที่ถือครอง สาเหตุเข้าร่วมกลุ่มเกษตรกร ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ผลตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของกลุ่ม การได้รับความรู้ข่าวสารจากแหล่งต่างๆ การได้รับความรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆความคิดเห็นเชิงสมาชิกต่อผู้นำกลุ่ม ลักษณะการเป็นผู้นำ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ การดำเนินงานของกิจกรรมกลุ่ม บทบาทของคณะกรรมการและการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทชิบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

ประวัติความเป็นมา

บริษัทชิบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นธุรกิจให้บริการงานขนย้ายและคลังสินค้า รวมถึงให้บริการงานขนส่งสินค้าอีกด้วย บริษัทมีความคาดหวังที่จะให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ มีโอกาสที่จะสามารถขยายกิจการให้เติบโตขึ้น สร้างผลกำไรให้แก่องค์กรได้มากยิ่งขึ้นไปและต่อเนื่องสม่ำเสมอ

บริษัทชิบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทขนย้ายในเครือ ซีโกลท์ กรุ๊ป ซึ่งมีความเชี่ยวชาญอย่างยิ่งในการขนย้ายทั้งในและต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์และเครื่องใช้ในสำนักงาน ของใช้ส่วนตัว รวมทั้ง กบริการบรรจุหีบห่อสินค้า คลังรับฝากเก็บสินค้าและเอกสาร การเดินพิธีการทางด้านศุลกากร อีกทั้งเรายังให้บริการในเรื่องของการนำเข้าและส่งออกสินค้าทั่วไปตลอดจนของใช้ส่วนตัวทั้งทางอากาศและทางทะเล

สถานที่ตั้ง : 39/1 ถนนอาฉมรงค์ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

วิสัยทัศน์ขององค์กร : เป็นผู้ให้บริการขนย้ายและคลังสินค้าที่เติบโตอย่างยั่งยืนด้วย

คุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า คือเป้าหมายของเรา
2. สร้างเสริมทัศนคติในการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านทักษะความชำนาญ และกระบวนการทางความคิด
3. ควบคุมคุณภาพงานบริการตั้งแต่การบรรจุหีบห่อ จัดเรียง จัดเก็บ จัดส่งด้วยความถูกต้อง ตรงเวลา สินค้ามีความปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล
4. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างความเติบโตทางธุรกิจ (TOGETHER WE GROW)
5. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

รูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ บรรจุหีบห่อเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆรวมทั้งของใช้ในครัวเรือนขนย้ายสิ่งของสัมภาระต่างๆภายในบ้าน , สำนักงาน, เครื่องจักร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีวิธีการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 70 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้างนี้ มี 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทชิบร่า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าของ Likert Rating Scales มี 5 ระดับ ค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับของความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับของความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด

2.2 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

2.2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

2.2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามการศึกษาจากกรอบแนวคิดในงานการศึกษาครั้งนี้ และได้ทำการพัฒนาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับงานวิจัยที่สนใจศึกษา

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมให้ตรงตามเนื้อหาในงานการศึกษา ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระที่ได้เสนอแนะไว้

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ กับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อหาข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956

2.2.5 นำเสนอผลการทดลองเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ เพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ที่สุดก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย

2.2.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จัดส่งให้กับพนักงานของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด และค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากพนักงานของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจความคิดเห็นจากพนักงาน ตามแบบสอบถามที่กำหนด และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานที่ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามแล้ว

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด มาตรวจสอบว่าได้รับแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวน 70 ชุด และผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

4.3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์จำนวน ของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

เกณฑ์การให้คะแนนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กำหนดโดยใช้สูตร ดังนี้ (วิโรจน์ พิชิตนิตกร 2548 : 55)

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าตอบแทนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ย โดยแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด

3) ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t – Distribution) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

4) ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F – Distribution) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

4.3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากผลการคำนวณค่า r ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ อ่างถึงใน สุภาพร ชุวสินธุ์ 2552: 39)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำ
0.30-0.69	ปานกลาง
0.70-0.89	สูง
0.90 ขึ้นไป	สูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทชิบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากพนักงานของบริษัทชิบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 70 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูล หรือตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ตอนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยแจกเป็นจำนวนร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(n=70)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	56	80
	หญิง	14	20
อายุ	18 – 25 ปี	19	27.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=70)	ร้อยละ (100.00)
อายุ	26 – 35 ปี	30	42.9
	36 – 45 ปี	17	24.3
	45 ปีขึ้นไป	4	5.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	65.7
	ปริญญาตรี	22	31.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.9
ระดับรายได้	ต่ำกว่า 10,000	35	50.0
	10,000 - 20,000	27	38.6
	20,001 - 30,000	4	5.7
	มากกว่า 30,000	4	5.7
ตำแหน่งงาน	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	4	5.7
	หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์	5	7.1
	พนักงานส่วนออฟฟิศ	16	22.9
	พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ	37	52.9
	พนักงานขับรถ	8	11.4
ประสบการณ์ในการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	51	72.9
	5 – 10 ปี	18	25.7
	มากกว่า 10 ปี	1	1.4

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร
ได้ ดังนี้

เพศ ของประชากรที่ศึกษา จำนวน 70 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน
คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

อายุ ของประชากรที่ศึกษา จำนวน 70 คน พบว่ามีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มากที่สุด เป็นจำนวน 30คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมามีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีอายุ 36 – 45 ปี เป็นจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีอายุ 45 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ระดับการศึกษา ของประชากรที่ศึกษา จำนวน 70 คน พบว่ามีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด เป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมามีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ระดับรายได้ ของประชากรที่ศึกษา จำนวน 70 คน พบว่ามีระดับรายได้อยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด เป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมามีระดับรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ในระดับรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 และในระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตำแหน่งงาน ของประชากรที่ศึกษา พบว่ามีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ เป็นจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงคือระดับพนักงานออฟฟิศ เป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 พนักงานขับรถ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และหัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ประสบการณ์ในการทำงาน ของประชากรที่ศึกษา พบว่ามีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมามีประสบการณ์ระหว่าง 5 – 10 ปี เป็นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ผู้วิจัยทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการควบคุมภายใน และด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์โดยทำการแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ
ดำเนินธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.07	0.42	มาก
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.12	0.37	มาก
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	4.03	0.37	มาก
รวม	4.07	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนิน
ธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุม
ภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการจัดการทรัพยากร
มนุษย์ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และด้านการจัดการโซ่
อุปทานและโลจิสติกส์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการ
จัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. มีการปรับปรุงงานที่ต้องทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร	4.02	0.53	มาก
2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.01	0.49	มาก
3. มีการวางแผนกำหนดปริมาณและคุณภาพของแรงงานที่เหมาะสม	4.00	0.61	มาก
4. พนักงานได้รับมอบอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.18	0.70	มาก
5. เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	4.24	0.62	มากที่สุด
6. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ดี	4.01	0.69	มาก
7. ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.98	0.67	มาก
8. มีการกำหนดผังหรือ โครงสร้างองค์กรและสายการปฏิบัติงานเป็นเอกสาร ชัดเจน	4.00	0.72	มาก
9. มีการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า	4.17	0.65	มาก
10. มีการทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ในแต่ละ ตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม	4.08	0.69	มาก
รวม	4.07	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ พนักงานได้รับมอบอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และลำดับสุดท้ายคือการส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. มีการควบคุมทางบัญชีและลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน	4.21	0.50	มากที่สุด
2. มีการควบคุมวัสดุอุปกรณ์และสินค้าคงเหลือโดยการตรวจนับอยู่เสมอ	4.08	0.53	มาก
3. มีการควบคุมกำหนดงานตามตารางงานในแต่ละวัน	4.05	0.61	มาก
4. มีการควบคุมพฤติกรรมบุคคลในการปฏิบัติงาน	4.12	0.67	มาก
5. มีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.05	0.65	มาก
6. มีการตรวจสอบยานยนต์ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ	4.22	0.61	มากที่สุด
7. มีการนำเอาระบบ GPS มาควบคุมและตรวจสอบต้นทุนการใช้รถ	4.18	0.54	มาก
8. มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทางส่งมอบ	4.18	0.51	มาก
9. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากลูกค้า			
10. มีการจัดทำ TQM เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น	4.11	0.49	มาก
	3.95	0.54	มาก
รวม	4.12	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการตรวจสอบยานยนต์ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ มีการควบคุมทางบัญชีและลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการจัดทำ TQM เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์

ปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการ โซ่อุปทานและโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. มีระบบการจัดการเก็บรักษาสินค้าภายในคลังสินค้าที่ดี	4.11	0.62	มาก
2. มีการขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้าไปถึงลูกค้าอย่างเป็นระบบ	4.15	0.50	มาก
3. มีการจัดการงานอย่างมีระบบและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.08	0.53	มาก
4. มีการประสานงานและทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานและลูกค้า	3.98	0.64	มาก
5. มีการใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงาน ลดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น	3.80	0.79	มาก
6. มีการขนส่งสินค้าที่รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง	3.94	0.58	มาก
7. มีการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และการบรรจุหีบห่อที่ดีมีคุณภาพ	3.94	0.56	มาก
8. มีทีมงานที่เชี่ยวชาญในด้านการขนย้าย การบรรจุหีบห่อและจัดการด้านคลังสินค้า	4.02	0.56	มาก
9. มีการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้า	4.04	0.52	มาก
10. มีการจัดการเดินพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้า-ส่งออก	4.21	0.77	มากที่สุด
รวม	4.03	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดการเดินพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้า-ส่งออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ มีการขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้าไปถึงลูกค้าอย่างเป็นระบบ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงาน ลดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ ดำเนินธุรกิจ	เพศ		F	Sig.(2- tailed)		
	ชาย	หญิง				
	\bar{X}	SD			\bar{X}	SD
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.10	0.42	3.95	0.37	0.22	0.63
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.12	0.37	4.10	0.36	0.12	0.72
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	4.06	0.35	3.98	0.45	1.31	0.25
รวม	4.09	0.34	3.98	0.35	0.28	0.59

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เพศของพนักงาน ของบริษัทซีบร่า อินเตอร์เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม มีค่า Sig. (2-tailed) = 0.59 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ Sig. (2-tailed) = 0.63 ด้านการควบคุมภายใน Sig. (2-tailed) = 0.72 และด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ Sig. (2-tailed) = 0.25 นั้น เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
ในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	อายุ								F	Sig.
	18-25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		45 ขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.22	0.32	4.03	0.33	3.95	0.60	4.15	0.42	1.50	0.22
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.16	0.27	4.15	0.30	3.96	0.53	4.30	0.24	0.58	0.81
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และ โลจิสติกส์	4.13	0.21	4.00	0.37	3.97	0.50	4.00	0.37	1.71	0.19
รวม	4.17	0.23	4.06	0.30	3.96	0.50	4.15	0.28	1.08	0.30

จากตารางที่ 4.7 พบว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงาน ในภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) = 0.39 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเตอร์เนชันแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
ในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า		สูงกว่า ปริญญาตรี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.02	0.32	4.12	0.55	4.55	0.63	1.73	0.18
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.06	0.29	4.20	0.48	4.40	0.56	1.70	0.19
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์	4.04	0.31	4.01	0.49	4.00	0.00	0.04	0.95
รวม	4.04	0.26	4.11	0.48	4.31	0.40	0.78	0.46

จากตารางที่ 4.8 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ในภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) = 0.46 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเตอร์เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	ระดับรายได้ต่อเดือน									
	ต่ำกว่า 10,000		10,000- 20,000		20,001- 30,000		มากกว่า 30,000		F	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.06	0.28	4.10	0.54	4.07	0.42	4.07	0.42	0.11	0.95
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.10	0.22	4.11	0.49	4.12	0.37	4.12	0.37	0.18	0.90
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์	4.06	0.30	4.03	0.40	4.03	0.37	4.03	0.37	0.70	0.55
รวม	4.07	0.23	4.08	0.44	4.09	0.26	4.09	0.26	0.08	0.97

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่ามีระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับมาก และไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน											
	หัวหน้า แผนก		หัวหน้างาน		ส่วน ออฟฟิศ		ฝ่าย ปฏิบัติการ		พนักงาน ขับรถ		F	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.22	0.35	4.24	0.79	4.20	3.61	0.53	0.26	3.61	0.53	3.53	0.01
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.30	0.24	4.52	0.45	4.15	3.96	0.60	0.22	3.96	0.60	2.43	0.56
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	4.17	0.17	4.26	0.34	3.97	3.65	0.53	0.27	3.65	0.53	3.41	0.13
รวม	4.23	0.19	4.34	0.49	4.10	0.38	3.74	0.35	3.74	0.35	3.11	0.21

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ต่างกันของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จแตกต่างกัน โดยพนักงานที่อยู่ในระดับหัวหน้าแผนกและหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับพนักงานออฟฟิศ พนักงานปฏิบัติการและพนักงานขับรถ มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ	ประสบการณ์ในการทำงาน							
	ต่ำกว่า 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.13	0.40	3.95	0.45	4.10	0.00	0.93	0.39
2. ด้านการควบคุมภายใน	4.14	0.37	4.06	0.38	4.00	0.00	0.33	0.71
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	4.05	0.37	3.96	0.37	4.00	0.00	0.36	0.69
รวม	4.10	0.35	3.99	0.35	4.03	0.00	0.62	0.53

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระดับของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ความสำเร็จด้านการเงิน และความสำเร็จด้านที่ไม่ใช่การเงิน โดยทำการแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ
1. ด้านการเงิน	3.96	0.41	มาก
2. ด้านไม่ใช่การเงิน	4.05	0.49	มาก
รวม	4.00	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นในภาพรวมของพนักงานบริษัทชิบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ต่อระดับความสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลระดับความสำเร็จในการดำเนิน
ธุรกิจในการเงิน

ความสำเร็จด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ
1. บริษัทมีผลประกอบการและมีกำไรต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.08	0.44	มาก
2. มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.52	มาก
3. มีการเพิ่มทุนในการขยายกิจการ /คลังสินค้า	3.94	0.67	มาก
4. มีการลดลงของต้นทุนของการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด	3.84	0.69	มาก
5. มีจำนวน Job งานที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเก่า	3.91	0.63	มาก
รวม	3.96	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทมีผลประกอบการและมีกำไรต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการลดลงของต้นทุนของการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
ในด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ความสำเร็จด้านที่ไม่ใช่การเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ	4.14	0.62	มาก
2. ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.11	0.57	มาก
3. บริษัทสามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการที่ดีต่อลูกค้า	4.07	0.54	มาก
4. บริษัทได้รับความชื่นชมจากลูกค้าในการให้บริการอยู่เสมอ	3.98	0.67	มาก
5. สามารถรักษาลูกค้าเดิมและมีการเข้ามาของลูกค้ารายใหม่	4.05	0.72	มาก
6. ทรายี่ห้อบริษัทและชื่อเสียงบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า	3.92	0.66	มาก
รวม	4.05	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และลำดับสุดท้ายคือ ทรายี่ห่อบริษัทและชื่อเสียงบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจ

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการควบคุมภายใน และด้านการจัดการ โซ่อุปทานและ โลจิสติกส์ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในด้านการเงิน และด้านที่ไม่ใช่การเงิน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการทดสอบแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	
	ด้านการเงิน	ด้านที่ไม่ใช่การเงิน
	r	Sig (2-tailed)
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	0.585*	0.000
2. ด้านการควบคุมภายใน	0.616*	0.000
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์	0.606*	0.000
รวม	0.669*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.669$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมภายใน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน มากที่สุด ($r = 0.616$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ($r = 0.606$) และด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.585$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน	
	r	Sig (2-tailed)
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	0.706*	0.000
2. ด้านการควบคุมภายใน	0.599*	0.000
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์	0.769*	0.000
รวม	0.770*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูง ($r = 0.770$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึง หากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงินอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน มากที่สุด ($r = 0.769$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.706$) และด้านการควบคุมภายใน ($r = 0.599$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	
	r	Sig (2-tailed)
1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	0.693*	0.000
2. ด้านการควบคุมภายใน	0.646*	0.000
3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	0.739*	0.000
รวม	0.771*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูง ($r = 0.771$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึง หากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ มากที่สุด ($r = 0.739$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.693$) และด้านการควบคุมภายใน ($r = 0.646$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของพนักงานบริษัทชิบร้า อินเตอร์เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. บริษัทควรจัดให้มีการอบรมหรือสอนภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมให้พนักงานเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ
2. บริษัทควรมีการอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานและในเชิงลึกให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
3. บริษัทควรฝึกอบรมให้พนักงานมีการทำงานข้ามสายงานหรือทดแทนกันได้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและหรือสามารถทดแทนกันได้เมื่อมีการลาหรือขาดงาน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการควบคุมภายใน และ ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
2. ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
4. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.95

การศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด” สรุปผลได้ ดังนี้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 80 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 42.9 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 65.7 รายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 50.0 ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 52.9 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 72.9

1. สรุปการศึกษา

1.1 จากการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ พนักงานได้รับมอบอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และลำดับสุดท้ายคือการส่งเสริมการพัฒนองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

ด้านการควบคุมภายใน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการตรวจสอบยานยนต์ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ มีการควบคุมทางบัญชีและลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการจัดทำ TQM เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)

ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดการเดินพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ มีการขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้าไปถึงลูกค้าอย่างเป็นระบบ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงาน ลดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

1.2 จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ แบ่งเป็นด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน

พบว่า ในด้านการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทมีผลประกอบการและมีกำไรต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และลำดับสุดท้ายคือ มีการลดลงของต้นทุนของการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$)

ในด้านที่ไม่ใช่การเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และลำดับสุดท้ายคือ ตรีษฐ์หือบริษัทและชื่อเสียงบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

1.3 จากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.669$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึง หากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงินอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมภายใน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน มากที่สุด ($r = 0.616$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ($r = 0.606$) และด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.585$) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูง ($r = 0.770$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึง หากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงินอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่ไม่ใช่การเงิน มากที่สุด ($r = 0.769$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.706$) และด้านการควบคุมภายใน ($r = 0.599$) ตามลำดับ

1.4 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการเงิน พบว่า บริษัทมีผลประกอบการและมีกำไรต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการลดลงของต้นทุนของการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด ในด้านที่ไม่ใช่การ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และตราชื่อบริษัทและชื่อเสียงบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า

2.2 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ พบว่า

2.3.1 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.693$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมากขึ้น ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจก็จะมากขึ้น และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญที่จะทำให้บริษัทซีบร่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยที่บริษัทควรเน้นการทำงานเป็นทีม มอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ มีปรับปรุงงานที่ต้องทำร่วมกัน มีการกำหนดปริมาณงานและคุณภาพของแรงงานที่เหมาะสม มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2.3.2 ปัจจัยด้านการควบคุมภายในนั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r =$

0.646) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีการจัดการด้านการควบคุมภายในที่ดีมากขึ้น ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจก็จะมากขึ้น และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ด้านการควบคุมภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการควบคุมภายใน มีความสำคัญที่จะทำให้บริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยที่บริษัทควรมีการตรวจสอบยานยนต์ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ มีการควบคุมทางบัญชี มีการนำเอาระบบ GPS มาช่วยควบคุม และตรวจสอบต้นทุนการใช้รถ มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนของการทำงาน มีการควบคุมพฤติกรรมบุคคลในการปฏิบัติงาน มีการควบคุมกำหนดงานให้เป็นไปตามตารางงานและ เป็นไปตามเวลาที่กำหนดรวมถึงมีการควบคุมวัสดุอุปกรณ์และสินค้าคงเหลือ โดยการตรวจนับอยู่เสมอ มีการจัดทำ TQM และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากลูกค้าเพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็จะทำให้องค์กรมีความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น

2.3.3 ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์นั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง ($r = 0.606$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ที่ดีมากขึ้น ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจก็จะมากขึ้น และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ มีความสำคัญที่จะทำให้บริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยที่บริษัทควรจัดให้มีการเดินพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออกเพื่อความสะดวกให้ลูกค้า มีการขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้าอย่างเป็นระบบ มีระบบการจัดการภายในคลังสินค้าที่ดี มีการจัดการงานอย่างมีระบบและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี มีทีมงานที่เชี่ยวชาญ มีบริการที่ยืดหยุ่น มีการประสานงาน และทำงานร่วมกันที่ดี ระหว่างลูกค้าและพนักงาน มีการใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานรวมทั้งมีการขนส่งที่รวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและ ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่ามีส่วนที่องค์กรควรปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อประสิทธิผลที่มากยิ่งขึ้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่ทำแล้วก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการควบคุมภายใน ควรส่งเสริมให้มีการจัดทำ TQM ในแต่ละแผนก และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ควรที่จะส่งเสริมและใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงาน เพื่อลดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและสามารถทำงานทดแทนกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในงานศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กร เพื่อมุ่งสร้างความเข้มแข็งภายในองค์กร และให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ภูมิตา อินทรประสงค์ (2539) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร
โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา)
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- สุภาพร พรหมนิยม (2542) “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจทอผ้าไหม ของกลุ่มสตรีและ
ผลกระทบต่อชุมชนชนบท กรณีศึกษาตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์”
งานวิจัยวัฒนธรรม ของสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ
- นุชบา บุศยพลากร (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน :
ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร” ภาคนิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา) คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542
- ชาติรี บุญนาค (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ของกลุ่มเกษตรกร
จังหวัดนนทบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นพเก้า ไพโรลิน (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ศึกษาเฉพาะ
กรณี โรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สัทธา เลื่อมใสสุข (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์โคนม
ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ดำรง งามประเสริฐ (2550) “กลยุทธ์การบริหาร โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของบริษัท พีแซท
คัสตัน (ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ธนชัย ยมจินดา (2555) “การควบคุม” ใน
ประมวลสาระสัมมนาการจัดการทั่วไป 32727 หน่วยที่ 2 หน้า 1 - 63 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
ของบริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล มิวเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด

แบบสอบถาม โครงการวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขา
วิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือ
จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

ส่วนที่ 3 ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง แต่ละข้อคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ 1

เพศ

ชาย

หญิง

ข้อ 2

อายุ

18 - 25 ปี

26 - 35 ปี

36 - 45 ปี

45 ปีขึ้นไป

ข้อ 3

ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

- ข้อ 4 ระดับรายได้ต่อเดือน
- | | | | |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 10,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 30,000 บาท |
- ข้อ 5 ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน
- หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน
 - หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์
 - พนักงานส่วนออฟฟิศ
 - พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
 - พนักงานขับรถ
- ข้อ 6 ประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัท
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------|--------------------------|-----------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> | 5 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 10 ปี |
|--------------------------|--------------|--------------------------|-----------|--------------------------|---------------|

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าบริษัทสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ดีหรือไม่อย่างไร

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 ไม่ เห็น ด้วย ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
การจัดการทรัพยากรมนุษย์						
1	มีการปรับปรุงงานที่ต้องทำร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
2	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
3	มีการวางแผนกำหนดปริมาณและคุณภาพของแรงงานที่เหมาะสม					
4	พนักงานได้รับมอบอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
5	เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว					
6	สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ดี					
7	ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้					
8	มีการกำหนดผังหรือโครงสร้างองค์กรและสายการปฏิบัติงานเป็นเอกสารชัดเจน					
9	มีการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า					
10	มีการทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสม					
การควบคุมภายใน						
11	มีการควบคุมทางบัญชีและลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องชัดเจน					
12	มีการควบคุมวัสดุอุปกรณ์และสินค้าคงเหลือโดยการตรวจนับอยู่เสมอ					
13	มีการควบคุมกำหนดงานตามตารางงานในแต่ละวัน					
14	มีการควบคุมพฤติกรรมบุคคลในการปฏิบัติงาน					
15	มีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 ไม่ เห็น ด้วย ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
16	มีการตรวจสอบยานยนต์ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่าง สม่ำเสมอ					
17	มีการนำเอาระบบ GPS มาควบคุมและตรวจสอบ ต้นทุนการใช้รถ					
18	มีการควบคุมคุณภาพของสินค้าตั้งแต่ต้นทางไปจนถึง ปลายทางส่งมอบ					
19	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากลูกค้า					
20	มีการจัดทำ TQM เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กร สูงขึ้น					
การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์						
21	มีระบบการจัดการเก็บรักษาสินค้าภายในคลังสินค้าที่ดี					
22	มีการขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้าไปถึงลูกค้าอย่างเป็น ระบบ					
23	มีการจัดการงานอย่างมีระบบและแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ดี					
24	มีการประสานงานและทำงานร่วมกันระหว่างพนักงาน และลูกค้า					
25	มีการใช้นโยบายการทำงานแบบข้ามสายงาน ลด กระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น					
26	มีการขนส่งสินค้าที่รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การขนส่ง					
27	มีการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และการบรรจุหีบ ห่อที่ดีมีคุณภาพ					
28	มีทีมงานที่เชี่ยวชาญในด้านการขนย้าย การบรรจุหีบ ห่อและจัดการด้านคลังสินค้า					
29	มีการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลง ตามความต้องการของลูกค้า					
30	มีการจัดการเดินพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้า – ส่งออก					

ส่วนที่ 3 ระดับของความสำเเร็จ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ระดับความสำเเร็จในการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 ไม่เห็น ด้วย	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความสำเเร็จด้านการเงิน						
1.	บริษัทมีผลประกอบการและมีกำไรต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
2.	มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.	มีการเพิ่มทุนในการขยายกิจการ /คลังสินค้า					
4.	มีการลดลงของต้นทุนของการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด					
5.	มีจำนวน Job งานที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเก่า					
ความสำเเร็จด้านที่ไม่ใช่การเงิน						
6.	ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ					
7.	ลูกค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
8.	บริษัทสามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการที่ดีต่อลูกค้า					
9.	บริษัทได้รับความชื่นชมจากลูกค้าในการให้บริการอยู่เสมอ					

ข้อ	ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10.	สามารถรักษาลูกค้าเดิมและมีการเข้ามาของลูกค้านายใหม่					
11.	ตราชื่อหีบบริษัทและชื่อเสียงบริษัทเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

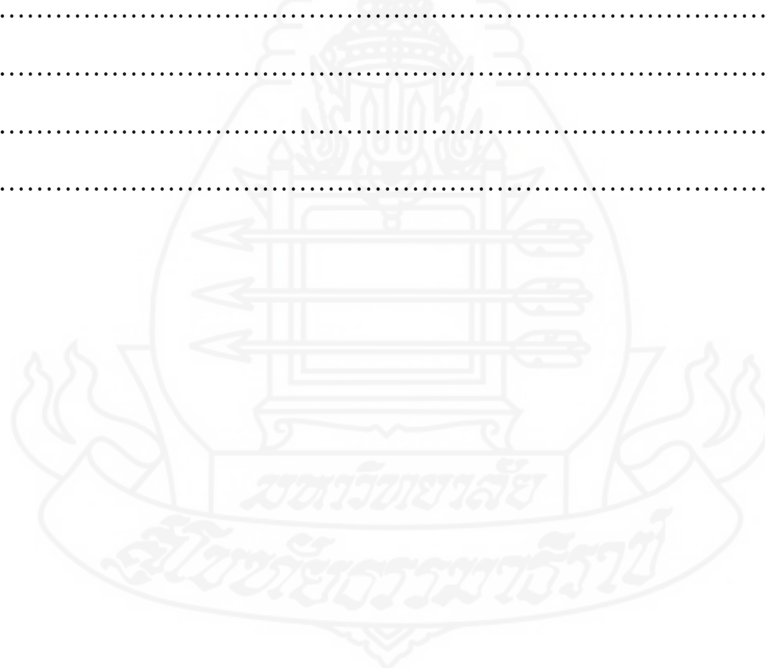
.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข
ค่าความเที่ยง

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
HR1	162.3188	208.6616	.3297	.9501
HR2	162.3333	205.9902	.5488	.9489
HR3	162.3623	205.0580	.5004	.9491
HR4	162.1594	203.5477	.4944	.9492
HR5	162.1014	204.0925	.5365	.9489
HR6	162.3333	200.1961	.6815	.9478
HR7	162.3623	201.2050	.6502	.9481
HR8	162.3478	199.7596	.6721	.9479
HR9	162.1884	204.7728	.4747	.9493
HR10	162.2609	201.6957	.5983	.9485
CT1	162.1304	208.5269	.3610	.9498
CT2	162.2754	208.8789	.3277	.9500
CT3	162.2754	204.8789	.5148	.9490
CT4	162.2174	202.9962	.5462	.9488
CT5	162.2899	203.2089	.5548	.9488
CT6	162.1159	205.1040	.4841	.9492
CT7	162.1594	204.2536	.6082	.9485
CT8	162.1594	203.8124	.6724	.9481
CT9	162.2319	204.9749	.6194	.9485
CT10	162.4058	204.7153	.5902	.9486
SP1	162.2319	204.9160	.4871	.9492
SP2	162.1884	206.0375	.5410	.9489
SP3	162.2609	206.0486	.5062	.9491
SP4	162.3623	202.0874	.6249	.9483
SP5	162.5507	206.3687	.3106	.9509
SP6	162.4058	203.9211	.5829	.9486
SP7	162.4058	205.1270	.5347	.9489
SP8	162.3188	203.8968	.6098	.9484
SP9	162.3188	205.9263	.5374	.9489
SP10	162.1304	201.4386	.5423	.9490
FN1	162.2609	210.2251	.2858	.9501
FN2	162.3043	205.0384	.5831	.9486
FN3	162.4058	202.3623	.5802	.9486
FN4	162.5072	203.1066	.5277	.9490
FN5	162.4348	203.1023	.5854	.9485
NF1	162.2174	202.2903	.6527	.9481
NF2	162.2319	205.0043	.5257	.9489

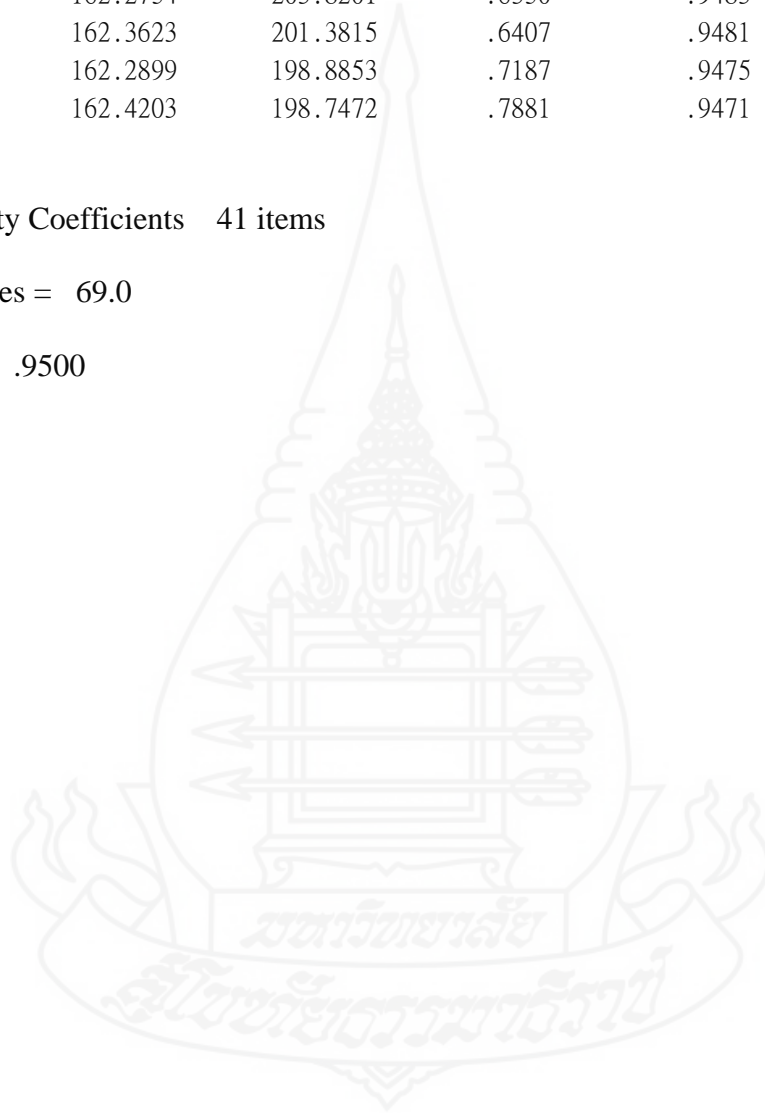
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
NF3	162.2754	203.8201	.6350	.9483
NF4	162.3623	201.3815	.6407	.9481
NF5	162.2899	198.8853	.7187	.9475
NF6	162.4203	198.7472	.7881	.9471

Reliability Coefficients 41 items

N of Cases = 69.0

Alpha = .9500



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรพิมล กล้าพากร
วัน เดือน ปีเกิด	12 เมษายน 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(ศิลปกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
สถานที่ทำงาน	บริษัทซีบร้า อินเทอร์เน็ตซันแนล มูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยครูอนุบาล โรงเรียนบีเอฟเอส

