

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก
ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

FACTORS AFFECTING DECISION MAKING BEHAVIOUR IN
SELECTING SUBCONTRACTORS IN ELECTRONICS INDUSTRY GROUP
IN BANGKOK AND METROPOLITAN



T110318

สุวรรณชัย โชติพุทธิกุล

SUWANCHAI CHOTPUTTIKUL

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน **110318**
วัน,เดือน,ปี. **- 1 ๗๘, 2553**

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2553

KMITL-2010-ED-M-251-068

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING DECISION MAKING BEHAVIOUR IN
SELECTING SUBCONTRACTORS IN ELECTRONICS INDUSTRY GROUP
IN BANGKOK AND METROPOLITAN**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2010

KMITL-2010-ED-M-251-068

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2010

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Factors Affecting Decision Making Behaviour in Selecting Subcontractors in Electronics Industry Group in Bangkok and Metropolitan

นักศึกษา นายสุวรรณหทัย โชติพิสุทธิกุล

รหัสประจำตัว 51064115

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
รศ.ดร.วลัยลักษณ์	อัครธีรวงศ์	
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตริเมธสุนทร	
ดร.ปรียาภรณ์	ตั้งคุณานันต์	
ดร.ธีระชินภัทร	รามเดชะ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 12 พฤษภาคม 2553 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

สำนักทะเบียนและประมวลผล สจก.

วันที่ส่งเล่มวิทยานิพนธ์เข้าสมบูรณ์

วันที่ 11 เดือน 5 พ.ศ. 53

ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นักศึกษา	นาย สุวรรณชัย โชติพุทธิกุล
รหัสประจำตัว	51064115
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. วลัยลักษณ์ อัคริรวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านสถานประกอบการ กับด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง และด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกทั้งในภาพรวมและรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อด้านสถานประกอบการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายปัจจัยมีความต่างกัน คือปัจจัยสภาพแวดล้อมอย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยผู้ดูแลเห็นชอบให้เผยแพร่เอกสารนี้เป็นการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่างกัน และประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านสถานประกอบการ ทั้งในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกทั้งในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Factors Affecting Decision Making Behaviour in Selecting Subcontractors in Electronics Industry Group in Bangkok and Metropolitan
Student	Mr. Suwanchai Chotputtikul
Student ID.	51064115
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2010
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Walailak Atthirawong
Thesis Co-Advisor	Assist. Prof. Dr. Jirasek Trimetsoontorn

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study manager's opinions regarding with decision to choose subcontractors in Electronic Industry Group in Bangkok and Metropolitan that considering with company's factors and the subcontractor qualification factors. 2) to compare manager's opinions regarding to decision for choosing subcontractors in Electronic Industry Group in Bangkok and Metropolitan between company factor and subcontractor factor with personal factors that consisted of age, level of educations, working experiences and subcontractor selection experiences. The data were collected by questionnaires and analyzed by statistic program which were percentage, arithmetic mean, standard deviation and analyzed by t-test, One-way ANOVA and Least-Significant Difference (LSD) for Post Hoc comparisons. Research results were as follow:

The Electronic Industry Group's managers had opinions regarding with decision for choosing subcontractors in Electronic Industry Group that level of opinion on the company factor in overall was moderate level but in each factor was most level to moderate level and on the subcontractor factor both in overall and in each factor were most level.

The Electronic Industry Group's managers with difference of ages have no variance in opinions on the company factor but consider in each factor on the company factor, it showed with significant difference at the 0.05 level in environmental factor and managers with difference in level education, working experiences and subcontractor selection experiences on the company factor and in each factor on company factor showed no variance in opinions in regarding with

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

selection subcontractors and managers with difference of ages, levels of education, working experiences and subcontractor selection experiences on subcontractor factor and in each factor on subcontractor factor showed no variance in opinions in regarding with selection subcontractors.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยคำแนะนำและความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร ที่ให้ความช่วยเหลือ และช่วยแก้ปัญหาตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ ผศ. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร รศ.ดร. วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์ ดร. ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ และ ดร. ธีระ ชินภัทร รามเดชะ ที่ได้กรุณาช่วยให้อำนาจแนะนำและชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คณะผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบและให้คำแนะนำแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมต่อการวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการประจำสาขาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ตลอดจนบัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ช่วยเหลือประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ วิทยาการจัดการอุตสาหกรรมรุ่น 12 ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ ทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน คอยให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันที่ดีมาตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับ บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ข้าพเจ้า

สุวรรณชัย โชติพิสุทธิกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจของตลาดธุรกิจ.....	10
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ได้รับบริการ.....	16
2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอกและการตัดสินใจเลือกผู้ บริการผู้รับเหมางานภายนอก.....	26
2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วง.....	33
2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการ.....	36
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	43
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	65
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	69
4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ.....	73
4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก.....	80
4.5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	87
4.6 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	97
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	99
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลในการคัดเลือกผู้รับเหมา ภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	100
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการ ตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถาน ประกอบการ.....	101
5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการ ตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติ ผู้รับเหมาภายนอก.....	103
5.1.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่ม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	105
5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	106
5.2 อภิปรายผล.....	107
5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการ และด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก.....	107
5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมา ภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	108
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	111
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้.....	111
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	111
บรรณานุกรม.....	112

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก. หนังสือราชการ.....	117
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	124
ประวัติผู้เขียน.....	133



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ค่าการส่งออกเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ปี 2552-2553 (มกราคม-มกราคม).....	3
2.1 การเปรียบเทียบประโยชน์ในการจ้างเหมากับการจ้างพนักงานประจำ.....	30
3.1 ระดับความคิดเห็นของคะแนนข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ.....	53
3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	54
3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	61
3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	62
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	65
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	67
4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอก ของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล.....	69
4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ปัจจัยภายในสถานประกอบการ.....	73
4.5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ปัจจัยสภาพแวดล้อม.....	75
4.6 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ปัจจัยระหว่างบุคคล.....	76
4.7 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ).....	77
4.8 สรุปการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือก บริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวม.....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ.....	80
4.10 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร.....	82
4.11 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด...	84
4.12 สรุปการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก.....	86
4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน.....	88
4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกันต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	89
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน.....	89
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน.....	90
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน.....	91

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน.....	92
4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน.....	93
4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน.....	95
4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน.....	96

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 โครงสร้างอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย.....	1
1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กรธุรกิจ.....	12
2.2 กระบวนการซื้อสินค้าในตลาดธุรกิจ.....	13
2.3 องค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้า.....	23
2.4 รูปแบบของการตลาด 3 แบบในอุตสาหกรรมการให้บริการ.....	36
2.5 รูปแบบคุณภาพของบริการ.....	39
2.6 มูลค่าเพิ่มและชนิดของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	44

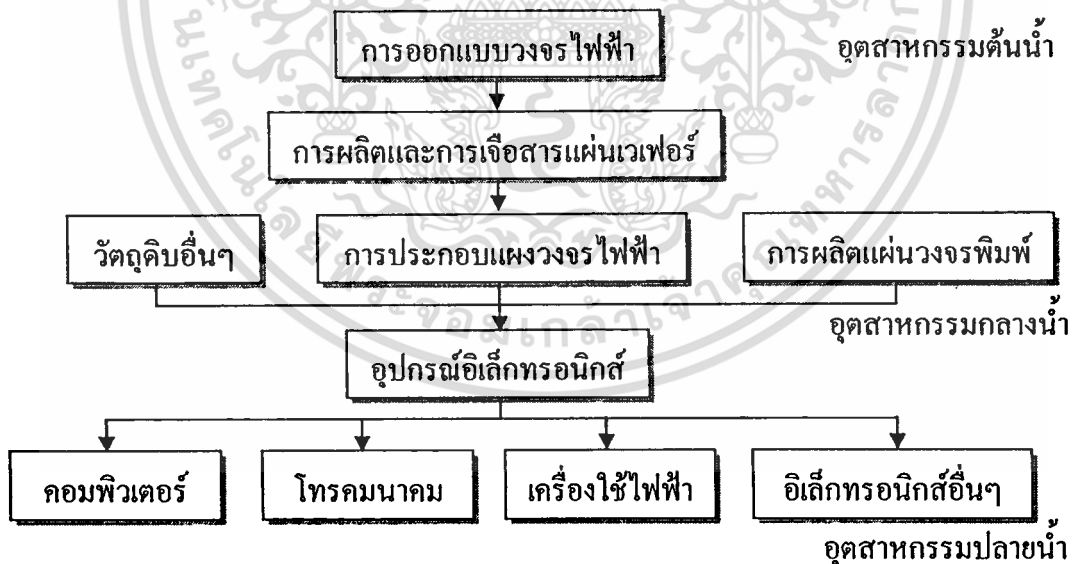


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการผลิตอย่างครบวงจร ประกอบด้วย อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream Industry) อุตสาหกรรมกลางน้ำ (Midstream Industry) และอุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream Industry) อุตสาหกรรมต้นน้ำซึ่งเป็นอุตสาหกรรมผลิตวัตถุดิบขั้นพื้นฐานของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนและเงินลงทุนค่อนข้างมาก อุตสาหกรรมกลางน้ำเป็นการนำวัตถุดิบที่ได้จากอุตสาหกรรมต้นน้ำมาผลิตเป็นชิ้นส่วนสำเร็จรูป เช่น แผงวงจรไฟฟ้าและแผงวงจรพิมพ์ เป็นต้น เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมากนัก เน้นการใช้แรงงานในการผลิตเป็นหลัก โดยผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในอุตสาหกรรมขั้นนี้มากกว่าร้อยละ 70 และอุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream Industry) ที่นำชิ้นส่วนจากอุตสาหกรรมกลางน้ำมาประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เช่น คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย

ที่มา : ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2545)

ปัจจุบันจำนวนโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีประมาณ 906 โรงงาน แบ่งเป็นโรงงานขนาดเล็ก(ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท) จำนวน 569 โรงงาน เอกส โรงงานขนาดกลาง(ทุนจดทะเบียนระหว่าง 50-200 ล้านบาท) จำนวน 195 โรงงาน และ อารค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (ทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท) จำนวน 142 โรงงาน มีการจ้างงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 300,000 คน ทั้งนี้ โรงงานส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตขนาดเล็กคิดเป็นร้อยละ 62.8 ของโรงงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ขณะที่ปริมาณการผลิตส่วนใหญ่จะมาจากโรงงานขนาดกลางและขนาดใหญ่ จากการเป็นโรงงานที่มีการร่วมทุนกับต่างประเทศหรือเป็นการลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมดทำให้ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ นอกเหนือจากการได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐจึงมีการผลิตค่อนข้างสูง ลักษณะการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นการรับจ้างการผลิต (Electronic Manufacturing Service : EMS) ซึ่งเป็นการผลิตทั้งการรับจ้างในรูปแบบการผลิตตามแบบที่ลูกค้ากำหนด (Original Equipment Manufacturing : OEM) และในรูปแบบการผลิตที่ผู้ประกอบการเป็นผู้ออกแบบตามข้อกำหนดของลูกค้า (Original Design Manufacturing : ODM) (ฝ่ายวิจัย ธนาคารนครหลวงไทย. 2550)

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการส่งออกถึงประมาณร้อยละ 80 - 90 ดังนั้นการเติบโตของอุตสาหกรรมนี้จึงขึ้นอยู่กับความต้องการชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในตลาดโลกเป็นสำคัญ ประเทศไทยส่งออกเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ปี 2552-2553 (ม.ค.-ธ.ค.) มูลค่ารวมทั้งสิ้น 85,696.90 ล้านบาท เทียบกับระยะเดียวกันของปี 2552 ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 58.83 สำหรับประเภทของสินค้าเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งออกมากของไทย ปี 2552-2553 (ม.ค.-ธ.ค.) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์และส่วนประกอบ แผงวงจรไฟฟ้า วงจรพิมพ์ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ อุปกรณ์กึ่งตัวนำทรานซิสเตอร์และไดโอด และอื่นๆ ตามลำดับ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. 2553) แสดงดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ค่าการส่งออกเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ปี 2552-2553 (มกราคม-ธันวาคม)

มูลค่า : ล้านบาท

รายการสินค้า	มูลค่า	มูลค่า	อัตราการขยายตัว (%)	สัดส่วน 2553 (%)
	ม.ค.-ธ.ค. 2552	ม.ค.-ธ.ค. 2553		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์และส่วนประกอบ	33,306.78	53,470.18	60.54	62.39
2. แผงวงจรไฟฟ้า	10,667.18	18,515.63	73.58	21.61
3. วงจรพิมพ์	1,599.69	2,213.73	38.38	2.58
4. เครื่องโทรสาร โทรศัพท์อุปกรณ์และส่วนประกอบ	2,265.78	2,430.39	7.26	2.84
5. อุปกรณ์กึ่งตัวนำทรานซิสเตอร์และไดโอด	1,525.32	2,381.01	56.10	2.78
6. อื่น ๆ	4,588.82	6,685.96	45.70	7.80
รวม	53,953.57	85,696.90	58.83	100.00

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2553)

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า มีการประยุกต์ใช้ในงานอย่างกว้างขวางและเกิดการเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมต่างๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องจักรให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง จากการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องจักรนี้ ทำให้เกิดการสับเปลี่ยนเครื่องจักรเดิมที่มีอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและความต้องการเพิ่มผลผลิตที่มากขึ้น ในการสับเปลี่ยนเครื่องจักรนั้นจำเป็นต้องมีการจ้างงานจากผู้รับเหมาภายนอกให้มาทำการสับเปลี่ยน เพราะมีความชำนาญงาน และเพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมหลักในสำนักงานวิศวกรรมโรงงาน ในการจ้างผู้รับเหมาภายนอกนั้นสถานประกอบการจัดทำ โดยการประมูลซึ่งต้องใช้เวลาในการคัดเลือกและการขกเว้นการประมูลเพื่อต้องการความรวดเร็วในการทำงานหรือเป็นการต่อเนื่องของงานเดิมที่แล้วเสร็จ แต่บางครั้งในการประมูลก็พิจารณาในด้านราคาเพียงปัจจัยเดียว จากการสำรวจแนวความคิดและแบบจำลองที่เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้รับเหมา (จักรพงษ์ พงษ์เพ็ง. 2550) ในการจ้างผู้รับเหมาภายนอกนั้นมีทั้งผู้รับเหมาภายนอกรายใหญ่และรายย่อย ในการตัดสินใจจ้างจึงมีการพิจารณาที่แตกต่างกันในคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก เพื่อให้ได้คุณภาพและประสิทธิภาพของงาน และเป็นการลดต้นทุนในขบวนการการผลิต

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้รับเหมาเพื่อทราบถึงคุณสมบัติผู้รับเหมาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประกอบการต้องการ อันจะนำไปสู่การดำเนินงานและพัฒนางานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านของสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านของสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านของสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก

Kotler (2003 : 221-227) ได้กล่าวถึง ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการซื้อขององค์กรธุรกิจ มีอยู่ 4 ประการด้วยกัน

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors)
2. ปัจจัยภายในองค์กร (Organizational Factors)
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal Factors)

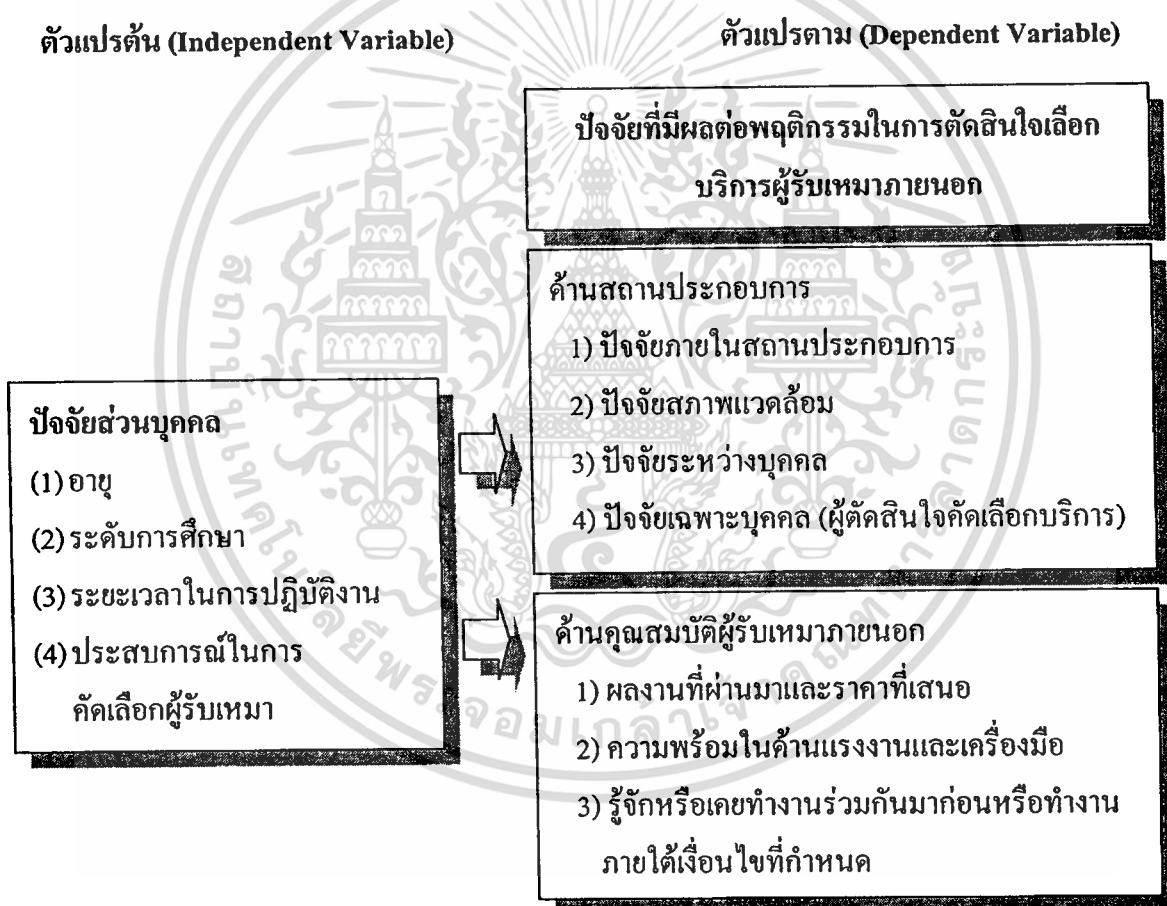
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนลิขสิทธิ์ไว้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual Factors)

ชนิตาบรรณ อ่ำเอี่ยม (อ้างใน กรัณท์ เอื้อธรรมถาวร. 2550 : 9) ได้ศึกษาการจัดการงานผู้รับเหมาช่วงสำหรับการก่อสร้างอาคารและแนะนำหลักเกณฑ์ที่ผู้รับเหมาหลักควรพิจารณาในการเลือกผู้รับเหมาช่วง ประกอบด้วย

1. ผลงานที่ผ่านมาและราคาของผู้รับเหมาช่วงเสนอ
2. ความพร้อมของผู้รับเหมาช่วงในด้านแรงงานและ/หรือ เครื่องจักร
3. รู้จัก หรือ เคยทำงานร่วมกันมา หรือ สามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอกรอบแนวความคิดในการวิจัยแสดงดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจการตัดสินใจใน ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกบริการผู้รับเหมา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 60 โรงงาน ประชากร 60 คน จากรายชื่อโรงงานที่ได้จดทะเบียนรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 14000 สาขาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. 2552)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) อายุ
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 4) ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกของผู้บริหาร ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- 1) ด้านสถานประกอบการ
 1. ปัจจัยภายในสถานประกอบการ
 2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม
 3. ปัจจัยระหว่างบุคคล
 4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)
- 2) ด้านคุณสมบัติของผู้รับเหมาภายนอก
 1. ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ
 2. ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ
 3. รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือ สามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติของผู้รับเหมาภายนอก ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมา เช่น พนักงานที่ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หรือผู้ช่วยในฝ่ายผลิต/ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง/ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน

1.6.2 หน่วยวิศวกรรมโรงงาน หมายถึง หน่วยงานหรือทีมงานหนึ่งในองค์กร ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมภายในโรงงาน ซึ่งนำเอาวิธีต่างๆมาใช้เพื่อทำให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

1.6.3 ผู้รับเหมาภายนอก หมายถึง บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือหลายคน ไม่ว่าจะเป็ นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ได้ทำงานหรือกิจกรรมในส่วนวิศวกรรมโรงงานที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้เครื่องจักร อุปกรณ์ อยู่ในสภาพที่พร้อมจะปฏิบัติการได้ตลอดเวลาจนเสร็จ และผู้ว่าจ้าง ได้จ่ายสินจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง

1.6.4 การจ้างเหมา หมายถึง การจ้างให้บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือหลายคน ไม่ว่าจะเป็ นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ได้ทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนเสร็จ และผู้ว่าจ้าง ได้จ่ายสินจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง

1.6.5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ หมายถึง กลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการ ประกอบด้วย ด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติของผู้รับเหมาภายนอก โดยด้านสถานประกอบการ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในสถานประกอบการ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ด้านคุณสมบัติของผู้รับเหมาภายนอก ประกอบด้วย ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เหมาะสม ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ และรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

1.6.5.1 ปัจจัยภายในสถานประกอบการ หมายถึง วัตถุประสงค์ นโยบาย กระบวนการ โครงสร้าง และระบบในสถานประกอบการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก

1.6.5.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อม หมายถึง สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายใต้หลักการทางเศรษฐกิจ ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี การเมืองและการพัฒนาของบริษัทคู่แข่ง

1.6.5.3 ปัจจัยระหว่างบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ สถานะ ความเห็นอกเห็นใจ การชักชวน โน้มน้าวให้เชื่อได้แตกต่างกัน ทำให้เกิดอำนาจผลักดันหรืออิทธิพลในการเปิดเผยข้อมูล

1.6.5.4 ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) หมายถึง บุคคลแต่ละรายจะมีแรงจูงใจ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีการรับรู้และมีการซื้อที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.5.5 ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ หมายถึง งานที่ทำในอดีตด้วยความสามารถดำเนินงานในปริมาณที่ต้องการและสร้างงานตามคุณภาพที่ต้องการ โดยการดำเนินงานด้วยราคางานที่เหมาะสม

1.6.5.6 ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ หมายถึง ความสามารถดำเนินงานในปริมาณที่ต้องการและสร้างงานตามคุณภาพที่ต้องการ โดยมีความพร้อมของการดำเนินงานด้วยแรงงานและเครื่องจักรที่เหมาะสม

1.6.5.7 รั้วจักรหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด หมายถึง ผู้รับเหมาช่วงที่รู้จักคุ้นเคย หรือเคยร่วมงานกันมาก่อน หรือเคยเชิญมาประมูลงานและเจรจาต่อรองราคากันมาก่อน โดยมีความพร้อมที่จะสามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดด้านต่างๆ

1.6.6 กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการผลิตชิ้นส่วนกิ่งสำเร็จรูป เช่น แผงวงจรไฟฟ้าและแผงวงจรพิมพ์ เป็นต้น เป็นอุตสาหกรรมกลางน้ำ (Midstream Industry) มีการนำวัตถุดิบที่ได้จากอุตสาหกรรมต้นน้ำมาทำการผลิต และเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมากนัก เน้นการใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยและแรงงานในการผลิตเป็นหลัก

1.6.7 เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการผลิตชิ้นส่วนกิ่งสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร และพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 7 จังหวัด

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษา รวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวทางการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจของตลาดธุรกิจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอก และการตัดสินใจเลือกผู้บริการผู้รับเหมางานภายนอก
- 2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วง
- 2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการ
- 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับ โครงสร้างอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจของตลาดธุรกิจ

Kotler (2003 : 220-227) ได้อธิบายถึง การซื้อขององค์กร คือ กระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นโดยองค์กรมีความต้องการ ในการซื้อสินค้าและบริการ องค์กรจะระบุประเมินและเลือกตราสินค้า และผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตที่มีให้ แม้วิธีการซื้อของแต่ละองค์กรจะไม่เหมือนกัน แต่ผู้ซื้อสามารถระบุกลุ่มขององค์กรธุรกิจที่มีวิธีการซื้อสินค้าในลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด

2.1.1 ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการซื้อขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย

2.1.1.1 ผู้ริเริ่ม (Initiators) ได้แก่ ผู้เสนอหรือแนะนำความคิดริเริ่มในการซื้อสินค้าหรือบริการ

2.1.1.2 ผู้ใช้ (Users) ได้แก่ ผู้ที่จะใช้สินค้าหรือบริการ ในหลายๆ กรณี ผู้ใช้มักจะเป็นผู้เริ่มให้มีการเสนอซื้อและช่วยกำหนดคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1.3 ผู้มีอิทธิพล (Influencers) ได้แก่ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซึ่งมักจะช่วยในการกำหนดคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และให้ข้อมูลการประเมินผลทางเลือก ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่จัดซื้อค่อนข้างมีความสำคัญมาก

2.1.1.4 ผู้ตัดสินใจ (Deciders) ได้แก่ ผู้ที่ทำการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และ/หรือเลือกผู้ให้บริการ

2.1.1.5 ผู้อนุมัติ (Approvers) ได้แก่ ผู้มีอำนาจในการอนุมัติการดำเนินการของผู้ตัดสินใจหรือผู้ซื้อ

2.1.1.6 ผู้ซื้อ (Buyers) ได้แก่ บุคคลผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการในการเลือกผู้ให้บริการและกำหนดเงื่อนไขการซื้อ ผู้ซื้ออาจช่วยในการซื้อค่อนข้างซับซ้อนบางครั้งอาจต้องมีผู้บริหารระดับสูงเข้ามาเกี่ยวข้องในการเจรจาด้วย

2.1.1.7 ผู้ควบคุมดูแล (Gatekeepers) ได้แก่ บุคคลซึ่งมีอำนาจในการป้องกันไม่ให้ผู้ขายหรือข้อมูลบางอย่างเข้าถึงสมาชิกในศูนย์กลางการซื้อ เช่น เจ้าหน้าที่จัดซื้อ พนักงานต้อนรับ และพนักงานรับโทรศัพท์ที่คอยกันไม่ให้พนักงานขายเข้าพบหรือติดต่อผู้ใช้หรือผู้ตัดสินใจ

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กรธุรกิจ

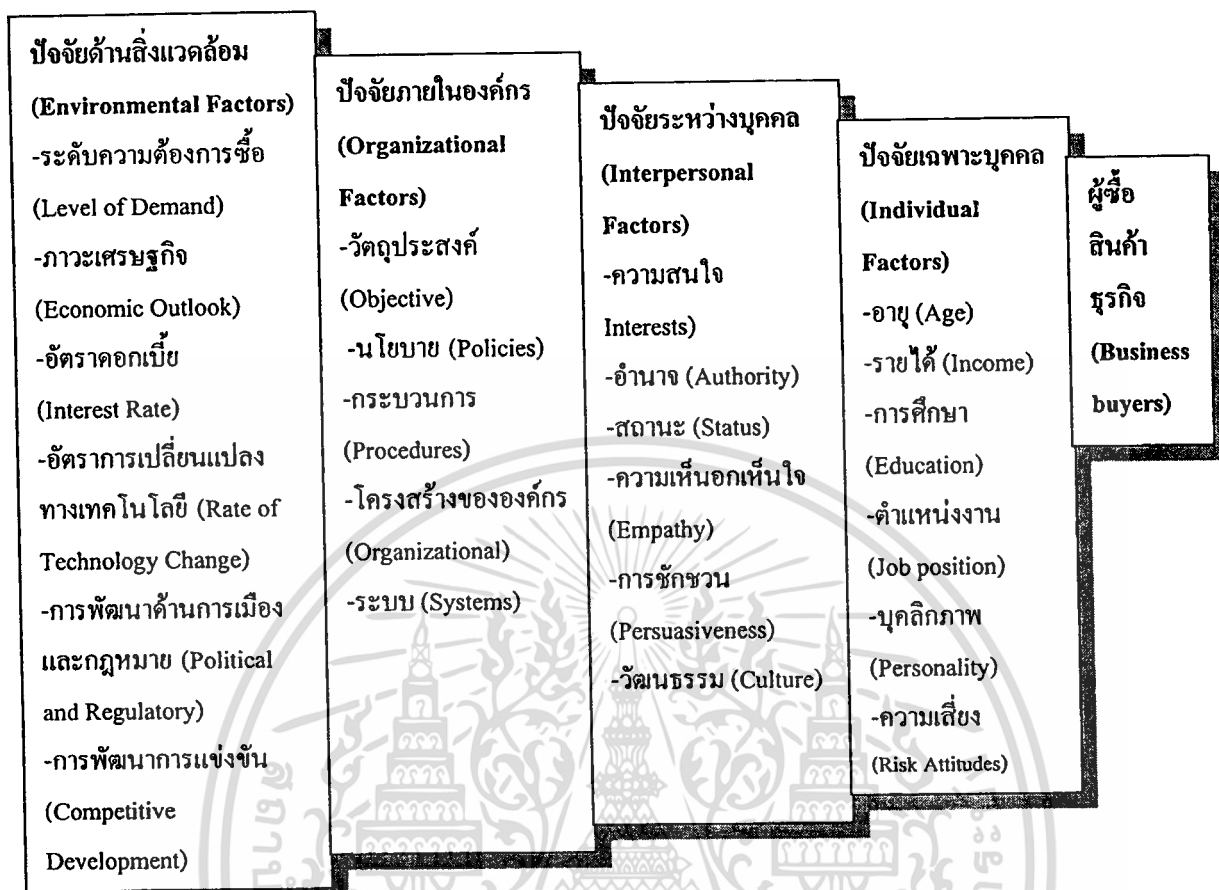
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อที่เป็นองค์กรธุรกิจ สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้ดังนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

2.1.2.1 ปัจจัยด้านสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) องค์กรธุรกิจให้ความสนใจต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม โดยอยู่ภายใต้หลักการทางเศรษฐศาสตร์ ตัวอย่างเช่น ปริมาณการผลิต ปริมาณการลงทุน ปริมาณการบริโภคและอัตราดอกเบี้ย ในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย องค์กรการจะลดปริมาณการลงทุน ปริมาณการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ และปริมาณสินค้าคงเหลือลง

2.1.2.2 ปัจจัยภายในองค์กร (Organizational Factors) ทุกองค์กรมีลักษณะการซื้อแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุประสงค์ นโยบาย ขั้นตอน โครงสร้างในองค์กรและระบบภายในองค์กร

2.1.2.3 ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal Factors) ในฝ่ายจัดซื้อนั้นจะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความสนใจที่แตกต่างกัน มีอำนาจหน้าที่ สถานะ ความเห็นอกเห็นใจ การชักชวนโน้มน้าวเชื่อได้แตกต่างกัน

2.1.2.4 ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual Factors) ลูกค้านแต่ละรายจะมีแรงจูงใจ การรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งผู้ซื้อที่ต้องการความสะดวกสบาย ผู้ซื้อที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตนเอง ผู้ซื้อที่ต้องการสิ่งที่ดีที่สุด และผู้ซื้อที่ต้องการทุกอย่างเท่าที่จำเป็น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

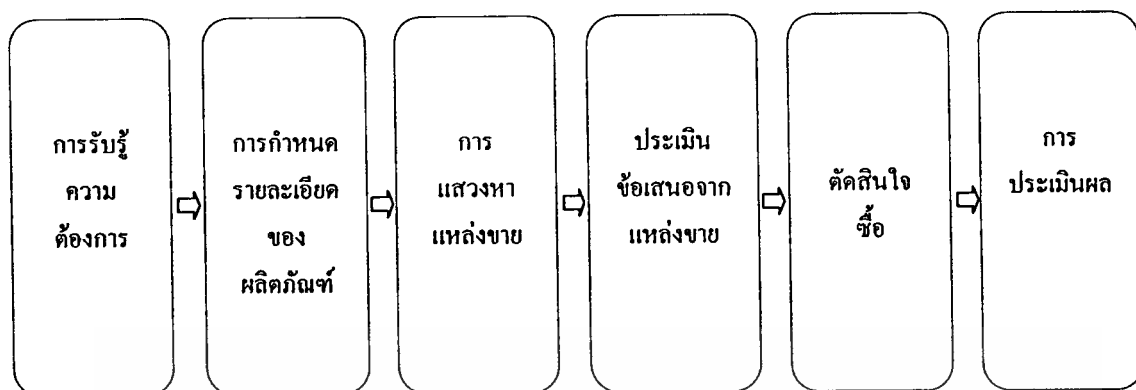


ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กรธุรกิจ

ที่มา : Kotler (2003 : 222)

2.1.3 กระบวนการซื้อในตลาดธุรกิจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (2553) ธุรกิจการซื้อสินค้าในตลาดธุรกิจมีขั้นตอนที่ไม่แตกต่างจากการซื้อในตลาดผู้บริโภคมากนัก อย่างไรก็ตามเนื่องจากการซื้อในตลาดธุรกิจมิได้ซื้อไปเพื่อการบริโภค เพราะฉะนั้นขั้นตอนในบางขั้นตอนจึงมีลักษณะที่แตกต่างกัน กระบวนการซื้อสินค้าในตลาดธุรกิจประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกัน แสดงดังในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการซื้อสินค้าในตลาดธุรกิจ

ที่มา : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (2553)

1. การรับรู้ความต้องการ หากมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานในองค์กร มีความต้องการผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบสำหรับการผลิตสินค้า หรือการใช้งานภายในองค์กร แล้วส่งสัญญาณต่อฝ่ายจัดซื้อ แสดงว่าองค์กรเกิดความรับรู้ถึงความต้องการในวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่หน่วยงานมีต้องการแล้ว

2. การกำหนดรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เมื่อทราบถึงความต้องการแล้วบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจะประชุมหารือกันเพื่อกำหนดรายละเอียด (Specification) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่องค์กรประสงค์จะซื้อ

3. การแสวงหาแหล่งขาย ฝ่ายจัดซื้อจะสืบเสาะหาผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่องค์กรมีความต้องการว่ามีกี่ราย ใครบ้าง แต่ละรายมีผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการหรือไม่อย่างไร หลังจากนั้นจึงมีการติดต่อเพื่อให้ผู้จำหน่ายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนส่งรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มาให้พิจารณา

4. ประเมินข้อเสนอจากแหล่งขาย เป็นขั้นตอนที่คณะกรรมการฝ่ายจัดซื้อจะเปรียบเทียบข้อมูลของผู้จำหน่ายแต่ละราย โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมือนกับรายละเอียดที่ถูกกำหนดไว้ในขั้นที่สอง ในปัจจุบันได้มีการคัดเลือกผู้จำหน่ายผ่านระบบออนไลน์ ทำให้เกิดความโปร่งใสในการคัดเลือกมากยิ่งขึ้น

5. ตัดสินใจซื้อ หลังจากประเมินจนได้ผู้จำหน่ายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตรงตามที่กำหนดแล้ว จึงมีการคัดเลือกผู้จำหน่ายให้เหลือเพียงรายเดียว ซึ่งหลังจากตกลงใจเลือกผู้จำหน่ายแล้ว อาจจะมีการเจรจาต่อรองเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขอื่นๆ เช่น การชำระเงิน การส่งมอบสินค้า เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การประเมินผล ผู้ซื้อจะประเมินผลเกี่ยวกับระยะเวลาในการส่งมอบ รายละเอียดของสินค้า บริการอื่นๆ ที่ได้ตกลงกัน นอกจากนั้นเมื่อมีการนำสินค้ามาใช้แล้ว ผู้ซื้อจะมีประเมินผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้งานว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาซื้อในครั้งต่อไป

2.1.4 ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล

ธวัชชัย เพ็งพิณีจ (2552 : 5) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของทักษะ (Skill) ในการดำรงตนและการกระทำตน ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องทำให้มี สร้างให้เกิด และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะหากองค์กรใดที่คนในองค์กรมีภาวะผู้นำในระดับที่เกิดประสิทธิผลต่อตำแหน่งหน้าที่ของตนเองแล้ว ย่อมทำให้องค์กรนั้นสว่างงามและเคลื่อนตัว ไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมั่นคง ซึ่งผลสัมฤทธิ์นั้นจะย้อนกลับมาเป็นความภาคภูมิใจของทุกคนในองค์กร

ผู้นำ (Leader) เป็นตัวบุคคลที่ได้รับการยกย่องหรือแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อนำพากลุ่มหรือองค์กร ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขาเหล่านั้น กระตือรือร้น สนใจ เต็มใจที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ดังนั้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าภาวะผู้นำนั้นมีความละเอียดและเป็นศิลปะในการดำเนินชีวิตของคนทุกคนในองค์กร ขณะที่ผู้นำเป็นเรื่องของกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งดูเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติตาม ผู้นำจะเป็นตัวคนเพียงไม่กี่คนในองค์กร แต่ภาวะผู้นำจะเป็นเรื่องของคนทุกคนในองค์กร เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้ในองค์กรภาวะผู้นำมีพื้นที่มากกว่าผู้นำ ซึ่งหากองค์กรใด โดยเฉพาะผู้นำองค์กร ไม่สามารถเข้าใจหรือไม่สามารถแยกแยะทั้งสองประเด็นนี้ให้ชัดเจน องค์กรนั้นก็จะมีเพิ่มไปด้วยความสับสน ขาดความโปร่งใส และเกิดการเลื่อมปฏิบัติระหว่างกัน อย่างไรก็ตามการเข้าถึงความสว่างงามขององค์กร ผู้นำองค์กรจะต้องก้าวล้ำเข้าสู่ภาวะผู้นำมากกว่าผู้ใดในองค์กรตามธรรมชาติของการนำ นั่นคือการเสริมสร้างภาวะผู้นำของตัวเองอย่างต่อเนื่องด้วยจิตที่ใหญ่ ใจที่กว้าง มีประชาธิปไตย และให้ความสำคัญแก่ความมีภาวะผู้นำของทุกคนในองค์กรอย่างเท่าเทียม

ผู้นำส่วนมากเชื่อมโยงกับกฎระเบียบในองค์กรและผู้นำมาจากการแต่งตั้ง ซึ่งจะทำให้ภาวะผู้นำถูกมองข้ามหรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร เพราะการทำงานทุกส่วนจะต้องถูกตามขั้นตอนของระเบียบและ กฎเกณฑ์ ทำให้การแต่งตั้งผู้นำที่เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนจะถูกมองว่าถูกต้อง เมื่อเป็นดังนั้นเราจึงพบว่า มีผู้นำองค์กรหลายแห่งที่ขาดภาวะผู้นำ ซึ่งผู้นำประเภทนี้ไม่ว่าจะเดินทางสู่ตำแหน่งสูงสุดในองค์กรด้วยวิธีใดก็ตาม มักจะมุ่งเน้นที่การใช้อำนาจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาใจแคบ ขาดความโปร่งใส หาประโยชน์ใส่ตัว นิยมใช้กฎระเบียบหรือตัวหนังสือสื่อสารกับคนรอบ

เอกสารข้าง เพราะไม่ต้องอธิบายหรือลงไปคลุกคลีมากนัก ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งอำนาจนี้ จะดึงทุกอย่างในองค์กรเข้าหาตัวเองเสมอ ทำประหนึ่งเหมือนว่าทรัพย์สินในองค์กรนั้นเป็นผู้นำเพียงคนเดียว ในการที่จะต้องคอยสนองรับความต้องการของตัวผู้นำ คนกลุ่มนี้มักจะเอาทรัพย์สินขององค์กรไปสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตนเองอย่างมากมาย ใช้อำนาจ (ที่คิดว่ายิ่งใหญ่) ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อตนเองแต่เพียงผู้เดียว คืออำนาจเข้าหาตัวเพื่อมุ่งบริการในเรื่องของตนเองหรือกลุ่มของตน ทั้งที่มีได้เป็นเป้าประสงค์หลักขององค์กรแต่อย่างใด ที่สำคัญผู้นำประเภทนี้มักจะมีเหตุผลในการเอาตัวรอดได้เสมอในทุกเรื่อง และจะแสดงอาการนอบน้อมต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าตนเองได้อย่างเหลือเชื่อ

ผู้นำยุคใหม่ จึงจำเป็นต้องเปิดใจกว้างหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างภาวะผู้นำแก่คนในองค์กรในทุกระดับ เพราะภาวะผู้นำนั้นจะทำให้คนในองค์กรมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง มองเห็นความสำคัญของงานที่ทำ มองเห็นความสำคัญของตนเองต่อองค์กร มองเห็นความสำคัญของคนอื่นในองค์กรทำงานและดำเนินชีวิตอยู่ในองค์กรอย่างภาคภูมิใจ มิใช่คอยมองด้วยความหวาดระแวงต่อผู้นำว่าจะมีปฏิกริยาอย่างไรต่อสิ่งที่ตนเองคิดและสิ่งที่ตนเองทำ ขาดความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นในงานที่ทำ มีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหลายคนเลิกที่จะคิดเลิกที่จะทำ และเปลี่ยนมาเอาใจผู้เป็นนายเพียงผู้เดียวก็อยู่รอดและก้าวหน้าได้ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผิดอย่างรุนแรง ถ้ามองในเรื่องของการบริหารจัดการองค์กรแล้วจะเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของคนทุกคนในองค์กร เป็นทักษะในการใช้ชีวิตและทำงานในองค์กร ซึ่งจะมีมากน้อยในตัวคนของแต่ละบุคคลนั้นก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้น เช่น คนสวน คนขับรถ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารก็มีภาวะผู้นำในตัวเอง มีบุคลิกภาพ มีทักษะในการสื่อสาร การแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งภาวะผู้นำจะสร้างพื้นที่ขึ้นให้แต่ละคนในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน

เมื่อทุกคนมีภาวะผู้นำก็จะทำให้องค์กรนั้นขับเคลื่อนไปด้วยกันตามเป้าหมายขององค์กร ทุกคนในองค์กรมีความสุขในการทำงานไปด้วยกัน นอกจากนี้ภาวะผู้นำของคนในองค์กรยังเป็นเครื่องชี้วัด ปริมาตรภาวะผู้นำของตัวผู้นำในองค์กรได้เป็นอย่างดี การพัฒนาคนในองค์กรมีความสำคัญ แต่การสร้างเสริมภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นก็มีความสำคัญเหมือนกัน เพราะว่าทุกคนขององค์กรจะทำให้สิ่งที่พูดถึงในเบื้องต้นนั้นเดินทางสู่ความเป็นจริงได้ รวมถึงเพื่อยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขององค์กรทั้งในตัวบุคคลและองค์กร ภาวะผู้นำจึงเป็นความสว่างงามขององค์กรที่จะแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าผู้นำและคนในองค์กรนั้นเหมาะสมและทรงคุณค่าเพียงใด (ธวัชชัย เฟ็งพิณิจ.

2552 : 5)

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ ได้รับบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6-8) ได้ให้ความหมายของการ “บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง “บริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผลออกมาในรูปของ เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือ สิ่งที่เกี่ยวข้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา” และ “บริการ คือ สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

Kotler (2003 : 446) ได้อธิบายถึง การบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่แตะต้องไม่ได้ (Intangible) แยกแยะไม่ได้ (Inseparable) มีความแปรผัน (Variable) และสูญสลายได้ (Perishable)

Gronroos (อ้างในวิชัย เชื้อมวรศาสตร์ 2544 : 16) กล่าวถึงการบริการว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือ ไม่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของกิจการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังกล่าวด้วยว่า คุณภาพของการบริการ ที่ผู้ให้บริการมอบกับผู้รับบริการ แบ่งได้เป็น 2 มิติ (Two Basic Quality Dimensions) ได้แก่

- 1) บริการนั้นทำให้เกิดคุณภาพอะไร (What-Functional Quality of the Process)
- 2) ทำอย่างไรจึงจะได้รับบริการคุณภาพนั้น (How-Technical of the Outcome)

การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับผลจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected Quality) นั้น สอดคล้องตรงกับบริการทั้งหลายที่เคยได้รับ (Experienced Quality) หรือ ไม่เพียงใด อันจะนำไปสู่การรับรู้ในคุณภาพงานบริการโดยรวม (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ความเป็นมืออาชีพและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ (Professional and Skill)
- ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้คุณภาพได้จากผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานบริการซึ่งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีแบบแผนและผลสำเร็จของงานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพอใจได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นด้วยท่าทางที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาคโดยทันที

3) ติดต่อดีง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจจากจุดที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการบริการที่เตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการสามารถรับรู้คุณภาพได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recovery) เมื่อได้ก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปรกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทีที่ กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่ปรกติ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากความสามารถบริการ ได้ภายในขอบเขตของความรับผิดชอบในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 12-13) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1) บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อการบริการจะต้องแสดงให้ผู้บริโภคเห็นถึงประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการบริการ

2) บริการแบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบการผลิตที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภค เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและเวลา ซึ่งทำให้บริการได้เพียงครั้งละรายหนึ่ง ในขณะที่สินค้าสามารถผลิตได้จำนวนมาก สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลายๆ ราย

3) บริการมีความไม่แน่นอน (Variability) ในขณะที่ในการผลิตสินค้า และอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบและเครื่องจักรที่ทำให้การควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงานหากพนักงานเกิดความไม่พร้อมไม่ว่า ด้านจิตใจหรือร่างกาย ก็อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการได้

4) บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) เนื่องจากปัจจัยหลักของการให้บริการคือ คน การสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก ในขณะที่การผลิตสินค้าสามารถทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลง 110318 อย่างอึ่งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการนั้นสามารถผลิตได้เพียงคราวหน่วยและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกันแต่ปัญหาของบริการคงไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน ในขณะที่ธุรกิจสินค้าผู้ผลิตสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

จิตตินันท์ เศรษฐปต์ม (อ้างใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์. 2544 : 39-44) ได้กล่าวถึง การบริการ มักจะถูกรับมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อลูกค้าเท่านั้น แต่แท้จริงแล้ว การบริการก็มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีความหลากหลายประเภทที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพราะการที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย อันจะมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ เพราะการที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์ โดยการให้ความสนใจในเรื่องการบริการร่วมกับผลิตภัณฑ์ จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านของผลกำไร และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลผลิตกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2.1.2 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอันจะนำมาบอกต่อ ซึ่งถือเป็นประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ไว้วางใจต่อสินค้าและบริการ ว่าดีกว่าสินค้าและบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมี การซื้อซ้ำ รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไปเนื่องจากการบริการที่ดี ย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไป ด้วยส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรม การบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญ และทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบริการแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

กล่าวโดยสรุป การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดด้านการบริการดังกล่าวข้างต้น การบริการมีลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

2.2.2 โครงสร้างหรือองค์ประกอบของการบริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539 : 172-173) ได้ให้ความหมายคำว่า ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) คือบรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของการบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1) กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors หรือ Pre – delivery Factors) ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ / ผู้รับบริการจะมีความกดดันหวังถึงสิ่งที่จะได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ อาจมาจากพฤติกรรม การเปรียบข่าวสารจาก สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors หรือ During-delivery Factors) ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Conveniency)
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness)
- กริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity)
- ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)

ผู้รับบริการกลุ่มนี้สามารถตัดสินใจว่า สิ่งที่คาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ต่ำกว่า สูงกว่า หรือเทียบเท่ากับความคาดหวัง ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ส่วนใหญ่ได้มาจากการเปิดรับข่าวสารจากพนักงานขาย หรือพนักงานบริการ

3) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังจากการรับบริการแล้ว (Post-service Factors หรือ Pre-delivery Factors) ได้แก่

- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
- การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling)
- ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว (Cost Effectiveness)

กลุ่มที่มีผลหลังจากการรับบริการแล้วนี้ จะเป็นจุดที่เกิดการตัดสินใจของผู้รับบริการว่า โดยรวมแล้วสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีนั้น จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงหรือต่ำ

จากเรื่องส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ดังกล่าวข้างต้นทำให้สามารถตระหนักได้ว่า ลูกค้ามิได้มองการบริการเพียงแค่ว่าราคาของการบริการแต่เพียงอย่างเดียว ตรงกันข้ามสำหรับลูกค้าอีกระดับหนึ่งจะมองปัจจัยด้านราคาเป็นประเด็นพิจารณาอันดับสุดท้าย แต่ปัจจัยประเด็นอื่นๆ จะกลับมาได้รับการนำมาพิจารณาเปรียบเทียบก่อน การพยายามแยกแยะปัจจัยความพอใจในบริการออกเป็น 3 กลุ่ม เช่นนี้ จะช่วยให้มองภาพได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

Gronroos (อ้างในวิชัย เชื่อมวราศาสตร์ 2544 : 16) ได้กล่าวถึง ช่วงเวลาที่ลูกค้าได้มาติดต่อสัมผัสกับส่วนใดๆ ของบริษัท แล้วก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีต่อองค์กรหรือบริษัท ผู้ที่ให้บริการแห่งนั้น เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ (Moment of Truth : MOT) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- 1) Positive MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสกับลูกค้า และลูกค้าเกิดความพอใจ
- 2) Negative MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสกับลูกค้าแล้ว และลูกค้าเกิดความไม่พอใจ

Moment of Truth หรือจุดสัมผัสบริการ เป็นจุดที่สำคัญในธุรกิจการให้บริการเพราะหากเป็นการแข่งขันพัฒนาด้านเทคโนโลยีนั้นก็อาจจะมีโอกาสตามกันทัน แต่การแข่งขันที่ไม่ง่ายต่อการตามกันทัน คือการแข่งขันพัฒนาด้านบริการ การบริการหลังการขาย และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่า เป็นทรัพยากรหลักและเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการดำเนินธุรกิจบางประเภท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยต่างๆ ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอย่างเหมาะสม โดยสามารถแบ่งปัจจัยที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนา แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทักษะ ทศนคติ การรับรู้ และการเรียนรู้
- 2) ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ ครอบครัวยุค สังคม วัฒนธรรม การติดต่อธุรกิจและสภาพแวดล้อม

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า “บริการ” เป็นเรื่องของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการเสนอให้แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยจำเป็นต้องปรับปรุงกิจกรรมนั้นๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม

2.2.3 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

อูทุม ทุมโมลิต (อ้างใน สมชาย สว่างวงศ์. 2549 : 36) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom ซึ่งมองว่า การจูงใจให้เกิดผลสูงสุดจะต้องประกอบด้วย ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยความคาดหวังว่างานจะสำเร็จ (Effort-performance Expectancy) ความพยายามทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ปัจจัยความคาดหวังในผลตอบแทนของงาน (Performance Outcome Expectancy) หรือ Instrumentality คือความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับผลการทำงานนี้

3) ปัจจัยคุณค่าของรางวัล คือ ความคาดหวังว่าจะได้รับมีคุณค่ากับความต้องการของเขามากเพียงใดแล้ว ก็จะมีพลังในการจูงใจมากขึ้นเท่านั้น

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom นี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1) ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ จะต้องเข้าใจกระบวนการความคาดหวังของลูกค้าเพื่อออกแบบ รูปแบบของสินค้าและการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อสินค้าและบริการที่ได้รับ ทำให้เกิดการบอกต่อในรูปแบบการแนะนำแบบปากต่อปาก

2) ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นคุณค่าของงานบริการที่จะได้รับ เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการนั้นๆ รวมถึงความสะดวกสบายและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่จ่ายเงินเพื่อซื้อบริการ

3) ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ จะต้องเอาใจใส่ควบคุมดูแลพนักงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมจะรับประกันความเสียหาย/สูญหายของทรัพย์สินที่เกิดจากการกระทำของพนักงาน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า

Christopher et.al. (1995 : 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า มีหลายเหตุผลหลักๆทำไมทุกๆ งานทางการตลาด นักขาย นักบริหาร หรือผู้ให้บริการ ควรจะสนใจในการทำการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพ เพราะลูกค้าที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ความคาดหวังความสัมพันธ์จากบริษัทก็เพิ่มสูงขึ้นด้วยดังนี้

1) เมื่อลูกค้าต้องการบริการ ก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ตอบกลับจากบริษัทที่จะเป็นประโยชน์ต่อเขา และตรงกับสิ่งที่ต้องการ

2) ถ้าลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการ ก็คาดหวังว่าจะได้ข่าวสารในสิ่งที่เขาต้องการมากพอที่จะใช้เป็นข้อมูลในการเลือกสินค้า หรือบริการที่ดีที่สุด

3) ถ้าลูกค้าติดต่อกับพนักงานคนใด แม้ไม่ใช่คนเดิมที่เคยติดต่อ ก็คาดหวังที่จะได้รับการช่วยเหลืออย่างดีเหมือนกันทุกคน

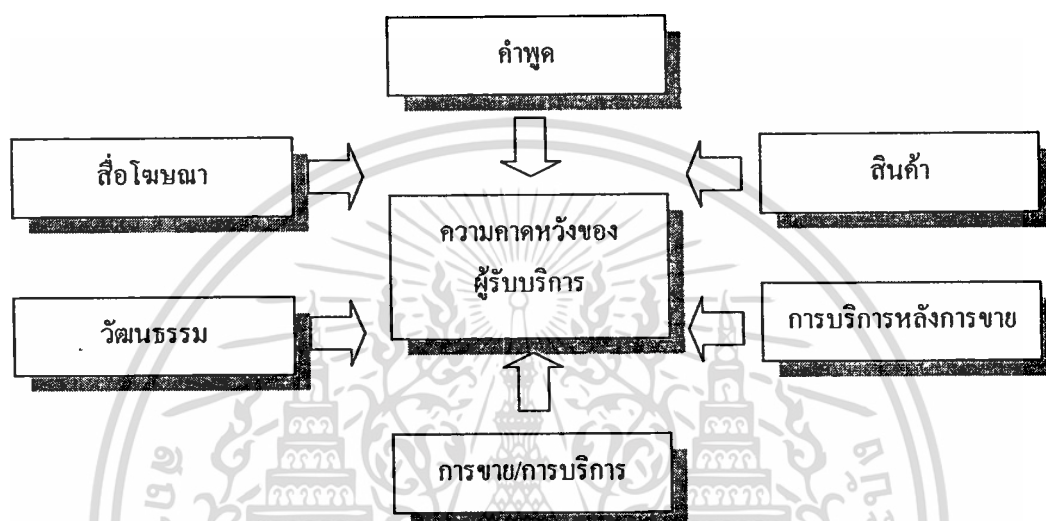
4) ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลฉันทมิตรจากบริษัทไม่ใช่ลักษณะของการทำธุรกิจ

5) ถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการขึ้น เขาก็คาดหวังว่าความสัมพันธ์ที่ผ่านมาจะทำให้บริษัทแก้ไขปัญหามาให้เขาได้

6) ลูกค้าที่มีความจงรักภักดีอยู่แล้ว ก็คาดหวังว่าจะได้รับสัมพันธภาพที่ดีจากบริษัทมากกว่าลูกค้าที่ไม่มีความจงรักภักดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Terry (1992 : 139-142) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้บริโภคไว้ว่าเพราะความสัมพันธ์ของคุณภาพสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความเข้าใจว่าลูกค้ามีความคาดหวังอย่างไร ถ้าเขามีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น ซึ่งความคาดหวังนั้นมาจากองค์ประกอบที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า แสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความคาดหวัง

ที่มา : Terry (1992 : 139)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 21) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของลูกค้าว่า สามารถเกิดขึ้นได้จากสิ่งต่อไปนี้

- 1) ชื่อเสียงของบริษัท/ภาพพจน์/คำร่ำลือ
- 2) ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ฯลฯ)
- 3) ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ ยี่ห้อ ประเทศที่ผลิต)
- 4) ราคาของบริการนั้น
- 5) สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
- 6) มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง
- 7) ข้อมูล/ข่าวลือ/จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

อาจกล่าวโดยสรุป ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนด้วย ซึ่งอาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของ คำร่ำลือ หรือข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีคิอย่างโน้นอย่างนี้ จึงเกิดความคาดหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่า ไร้ค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรกติ หรือเกินความปรกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งตรงนั้นเมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปรกติ ก็อาจรู้สึก
ว่าไม่พอใจได้ ด้วยเหตุนี้การรู้ถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า จึงเป็นสิ่งที่
ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้

2.2.4 ความพึงพอใจในงานบริการ

Vavra (อ้างใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. 2544 : 23) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานบริการ
ของลูกค้าคือ ความยึดมั่นและเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการที่เต็ม
เปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และหากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขา
รู้สึกพึงพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่ได้รับก็คือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและบริการ
อย่างต่อเนื่อง และพอดีกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของ
ความรู้สึกนึกคิดเท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องของความสัมพันธ์ด้วย และมีความเกี่ยวข้องกับ
ความคาดหวังของลูกค้าด้วย ซึ่งการจะจัดสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้นั้นต้องผ่าน
กระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ

แนวคิดดังกล่าว ก็สอดคล้องกับแนวความคิดของ Person (อ้างใน สมชาย สว่างวงศ์.
2549 : 38) ในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ว่า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตาม
ความคาดหวังของลูกค้าและเกิดความพึงพอใจ เมื่อนั้นการซื้อหรือการใช้บริการก็จะเพิ่มมากขึ้น
และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ซึ่งผลจากการสำรวจในอเมริกาในปี ค.ศ.
1985 ของกิจกรรมเกี่ยวกับผู้บริโภคของทำเนียบขาว (The White House Office of Consumer
Affairs. 2539 : 23) ได้สรุปว่า 96% ของลูกค้าที่ไม่พอใจหรือไม่สบอารมณ์ต่อการให้บริการที่
กระด้าง ไร้มนุษยชาติ หรือไม่พูดหรือบ่นออกมาเลย แต่ 90% ของลูกค้าที่ไม่พอใจเหล่านั้น จะไม่กลับมา
ใช้บริการหรือซื้อสินค้าจากที่นั่นอีก นอกจากนี้แต่ละคนที่ไม่พอใจมักจะเล่าความไม่พอใจของตน
ให้เพื่อนสนิท มิตรสหาย หรือญาติพี่น้องของเขาอย่างน้อย 9 คนฟัง ยิ่งกว่านั้นยังพบว่า 13% ของผู้
ที่ไม่พอใจจะบอกกล่าวถึงความไม่พอใจของตนแก่ผู้อื่นๆ อีกมากกว่า 20 คนขึ้นไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นการ
แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริโภคต่อการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยน
ได้หลายระดับตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยมีปัจจัยที่สำคัญดังนี้
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 27-28)

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี
คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการ
ออกแบบผลลัพธ์สนองตามความต้องการของลูกค้า วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือบริการแต่ละอย่าง และคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3) สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สีสันตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7) กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จิตตินันท์ เคะระคุปต์และคณะ (2539 : 111) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า หมายถึง ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3) สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการ ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สีสรรตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7) กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจาก การนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ เพราะความก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญคือจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการ จึงควรศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างงานภายนอกและการตัดสินใจเลือกผู้บริการผู้รับเหมางานภายนอก

2.3.1 แนวคิดการจ้างงานภายนอก เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกจากงานในระบบสารสนเทศในช่วงระหว่างปลายปี 1980 เนื่องจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วขององค์การขนาดใหญ่ ทำให้หลายองค์กรต้องใช้บริการพัฒนาระบบสารสนเทศจาก ผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ การจ้างงานภายนอกก็เหมือนกับแนวคิดของการรับช่วงงาน การร่วมลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งเมื่อย้อนหลังไปในอดีต การจ้างงานภายนอก ก็มีหลักปฏิบัติ พื้นฐานสำคัญเพื่อหาคนช่วยงานทำนองเดียวกัน กล่าวคือ (อัจฉริยะ กุลศักดิ์ศิริ. 2543)

1) สำหรับชวนาที่จ้างกลุ่มแรงงานอพยพ เพื่อเพิ่มจำนวนคนงานในช่วงของการเก็บเกี่ยว

2) สำหรับบริษัทก่อสร้างที่ใช้การรับช่วงงานเพื่อช่วยจัดการและดำเนินการกับระบบงานย่อยๆ

3) สำหรับรัฐบาลที่ใช้การทำสัญญาในอุปกรณ์ทางทหารจากคู่สัญญาผู้ซึ่งเป็นเหมือนพันธมิตรทางกลยุทธ์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ รับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม ในองค์การภาคการผลิต ก็ได้มีการใช้แรงงานภายนอกมานานหลายปีแล้ว โดยเฉพาะในธุรกิจรถยนต์ที่ให้องค์กรภายนอกทำหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนต่างๆ ให้ ซึ่งในปัจจุบัน การจ้างงานภายนอกได้แพร่ขยายเข้าไปในเกือบทุกประเภทงานอุตสาหกรรมก็ว่าได้

2.3.2 ความหมายของการจ้างงานภายนอก

อัจฉริยะ กุลศักดิ์ศิริ (2543) ได้กล่าวถึง ความหมายของการ “การจ้างงานภายนอก หรือ Outsourcing” ว่าหมายถึง การส่งต่อกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กรบางส่วนให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก ในรูปของการทำสัญญา ดังนั้นการจ้างงานภายนอก จึงแตกต่างจากการใช้ที่ปรึกษาตรงที่ การจ้างงานภายนอกไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การส่งต่อกิจกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงปัจจัยในการผลิต ซึ่งหมายถึงทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม อันประกอบไปด้วย คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและสินทรัพย์ต่างๆตลอดจนสิทธิในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ของกิจกรรมด้วย

Greaver (อ้างใน วุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 4) ได้ให้ความหมายการจ้างงานภายนอกว่า เป็นการส่งต่อกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กรบางส่วนให้กับผู้บริการจากภายนอก ในรูปของการทำสัญญา ดังนั้นการจ้างงานภายนอกจะแตกต่างจากการใช้ที่ปรึกษาตรงที่การจ้างงานภายนอกไม่ได้ หมายถึงแค่การส่งต่อกิจกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงปัจจัยในการผลิตและสิทธิในการตัดสินใจโดย

- 1) ปัจจัยในการผลิต หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยคน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและสินทรัพย์ต่างๆ
- 2) สิทธิในการตัดสินใจ หมายถึง ความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆของกิจกรรม

สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา (อ้างใน วุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 4) ได้กล่าวถึงการจ้างแรงงานภายนอก หมายถึง ยุทธวิธีในการจัดกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่าย จึงเกิดกระบวนการจ้างบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ให้บริการบางอย่างซึ่งควรเป็นงานที่จัดเพื่อภายในองค์กรนั่นเอง

สรุปได้ว่าการจ้างงานภายนอก เป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ในการบริหารระบบงานรูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการโอนภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี รวมถึงพนักงานบางส่วนในหน้าที่งานนั้นๆ ให้กับผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความชำนาญและมีความพร้อมมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นการจ้างงานภายนอกจึงเป็นแนวคิดในการตัดสินใจว่าจะลงทุนหรือใช้บริการจากผู้อื่น โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1) เพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจที่มีใช้กิจกรรมหลัก ซึ่งมีปริมาณมากและแรงงานภายในที่มีอยู่ไม่สามารถดำเนินการให้ลุล่วงได้ทันเวลาและเหตุการณ์
- 2) เพื่อให้บริษัทที่เป็นมืออาชีพซึ่งมีความชำนาญในงานด้านนั้นๆ โดยตรงเข้ามาช่วยดำเนินงานบางส่วนนั้นแทน

2.3.3 รูปแบบการจ้างเหมางานซ่อมบำรุง

วัฒนา เชียงกุล และเกรียงไกร คำรงค์รัตน์ (2546 : 94-97) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจ้างเหมางานซ่อมบำรุง สามารถแบ่งวิธีการจัดจ้างงานซ่อมบำรุงออกได้หลายวิธี (โดยรูปแบบ) ซึ่งมีคุณค่าที่แตกต่างกันไป คือ

- 1) การรับเหมาโดยสัญญาแบบต้นทุนบวกกำไร (Cost Plus) ผู้จ้างใช้วิธีให้ผู้รับเหมาแสดงรายการค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้ชัดเจนเพื่อทำสัญญาจ้างงาน โดยผู้จ้างจะให้ราคาสูงกว่าต้นทุนที่แจ้งด้วยอัตราส่วนคงที่
- 2) การรับเหมาแบบราคารวมพร้อมอัตราราคาเพิ่มหากปริมาณงานเปลี่ยน ผู้ว่าจ้างไม่ต้องการไปกำหนดตัวเองในเรื่องของขอบเขตของงานแต่คงสิทธิไว้ให้จ้างเพิ่มได้ หากมีงานต้องทำมากกว่าที่ตกลงไว้เดิมเช่นเดียวกัน
- 3) การรับเหมาแบบผลตอบแทนตามผลงาน (Performance Base) การจ้างเหมาแบบนี้เป็นการซื้อบริการที่มุ่งไปที่คุณค่า (Value) มากกว่าจะซื้องานค่าแรง และผู้รับจ้างก็ต้องเป็นบริษัทให้บริการซ่อมบำรุงแบบมืออาชีพคือมีความรู้เรื่องการบริหารทางด้านเทคนิคและการจัดการ

คุณค่าของงานซ่อมในระยะสั้นที่สุด คือทำให้อุปกรณ์สามารถกลับมาทำหน้าที่ได้เหมือนเดิม มีความพร้อมที่จะให้ใช้งานสูงขึ้น (Higher Availability) มีความน่าเชื่อถือว่าจะเสียน้อยลง (Higher Reliability) และคุณค่าของงานซ่อมในระยะยาวเป็นคุณค่าที่แท้จริง ซึ่งทำให้ผู้ว่าจ้างสามารถลดบทบาทตัวเองในงานและเทคโนโลยีการซ่อม เพื่อจะได้ไปใช้เวลาไปมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจของตนเองซึ่งไม่ใช่งานซ่อมบำรุง ลักษณะของการจ้างแบบนี้เป็นสัญญาระยะก่อนจ้างยาว มักจะมีการตรวจสอบอุปกรณ์/ระบบที่จะอยู่ในสัญญาก่อนเสมอ (Equipment & System/Plant Performance Auditing) และจะได้ผลคุ้มกับการเตรียมการต่อเมื่อระยะสัญญานานพอให้ผู้รับเหมาสามารถลงทุนในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์

2.3.4 สาเหตุของการจ้างผู้รับเหมาภายนอก

Greaver (อ้างในวุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 7) กล่าวว่า สาเหตุของการจ้างเหมาภายนอกมักประกอบไปด้วยแรงผลักดันจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) สาเหตุจากแรงผลักดันขององค์กร เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพ โดยการเน้นสิ่งที่องค์กร สามารถทำได้ดีที่สุด เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขทางธุรกิจความต้องการของสินค้าบริการ และเทคโนโลยี เพื่อปกป้ององค์กร เพื่อเพิ่มคุณค่าของสินค้าบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และคุณค่าของผู้ร่วมหุ้น

2) สาเหตุในการผลักดันในการพัฒนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญ ทักษะและเทคโนโลยีที่ไม่มีอยู่ในองค์กร เพื่อพัฒนา ควบคุม การจัดการและพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยง เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาความเชื่อถือและภาพลักษณ์โดยการร่วมงานกับผู้ให้บริการที่มีความสามารถเหนือกว่า

3) เหตุแรงผลักดันทางการเงิน เพื่อลดต้นทุนและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อวัตถุประสงค์อื่นและเพื่อเพิ่มกระแสเงินสด โดยการ โอนสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้กับผู้ให้บริการ

4) สาเหตุจากแรงผลักดันจากรายได้ เพื่อให้รับส่วนแบ่งทางการตลาดและ โอกาสทางธุรกิจจากเครือข่ายของผู้ให้บริการ เพื่อเร่งการขยายตัวขององค์กร โดยใช้ความสามารถ กระบวนการและระบบของผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มยอดขายและยอดการผลิตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เมื่อการขยายตัวดังกล่าวอาศัยเงินลงทุนจากผู้ให้บริการ โดยไม่ทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น เพื่อใช้ทักษะที่มีอยู่ภายในให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5) สาเหตุจากแรงผลักดันของต้นทุน เพื่อลดต้นทุนในการปฏิบัติการที่เหนือกว่า และโครงสร้างของต้นทุนที่ต่ำกว่าของผู้ให้บริการ เพื่อเปลี่ยนต้นทุนที่คงที่เป็นต้นทุนแปรตามงานที่มีการว่าจ้าง

6) สาเหตุจากแรงผลักดันของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีเส้นทางสายอาชีพที่มั่นคงส่งเสริมความมุ่งมั่นผูกพัน และความสามารถในหน้าที่การงานที่ไม่ใช้หน้าที่สายงานหลัก

สาเหตุของการจ้างแรงงานภายนอกที่กล่าวมาทั้งหมดสอดคล้องกับผลสำรวจของ Outsourcing Institute Membership (อ้างใน วุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 7-8) ที่สรุปไว้ว่าสาเหตุในการจ้างเหมาภายนอก 10 อันดับแรก ประกอบไปด้วย

- 1) การลดและควบคุมต้นทุนในการปฏิบัติงาน
- 2) ส่งเสริมความสามารถหลักขององค์กร
- 3) การได้มาซึ่งความสามารถระดับโลก
- 4) สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ภายในไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้
- 5) เมื่อทรัพยากรภายในองค์กรมีไม่เพียงพอ
- 6) เอื้อประโยชน์ต่อการปรับหรือ โครงสร้างทางธุรกิจองค์กร
- 7) เมื่อหน้าที่งานยากที่จะดำเนินการและควบคุมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 8) ลดต้นทุนในหน้าที่การงานที่ไม่ใช้ธุรกิจขององค์กร
- 9) ลดความเสี่ยง
- 10) เพิ่มกระแสเงินสดขององค์กรจากการขายอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ให้กับผู้บริการ
- โดยตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบประโยชน์ในการจ้างเหมาและการจ้างพนักงานประจำ

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบประโยชน์ในการจ้างแรงงานภายนอกกับการจ้างพนักงานประจำ

พนักงานประจำ	แรงงานภายนอก
1.เมื่อพนักงานป่วย ขาดคนทำงานแทนและต่อเนื่อง	1.เมื่อพนักงานป่วย มีคนทำงานตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง
2.ต้องจ่ายสวัสดิการทุกประเภท	2.ไม่ต้องจ่ายสวัสดิการใดๆ ทั้งสิ้น
3.ปรับเงินเดือนทุกปี	3.ปรับค่าบริการต่อเมื่อมีการประกาศจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเท่านั้น
4.กำหนดปริมาณงานและเวลาดำเนินการได้ยาก (ในกรณีเกี่ยวกับงานและ โต้แย้ง)	4.สามารถกำหนดปริมาณงานและเวลาดำเนินการได้ง่าย (ไม่สามารถเกี่ยวกับงานและ โต้แย้งได้)
5.เมื่อปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลได้	5.สามารถเปลี่ยนแปลงบุคคลได้ ในกรณีที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ
6.กรณีเกิดความเสียหาย หรือสูญหายเรียกร้องได้ยาก	6.เรียกร้องได้ตามข้อกำหนดในสัญญา
7.ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการควบคุมดูแลพนักงาน	7.ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลพนักงาน
8.ต้องรับภาระในขั้นตอนการควบคุมดูแลพนักงาน	8.ลดภาระและขั้นตอนในการบังคับบัญชาพนักงาน เนื่องจากได้รับการดูแลจากผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน
9.กรณีต้องการพนักงานใหม่หรือต้องการคนทดแทนผู้ลาออก ต้องเสียเวลาในการรับสมัครหรือฝึกอบรมใหม่	9.จัดคนทำงานด้านนี้ได้ทันทีและต่อเนื่อง
10.กรณีเลิกจ้างเกิดปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเลิกจ้าง	10.ไม่มีปัญหาดังกล่าว

เอกสารที่นำ : วุฒิชัย ชิตเจริญ (2544 :64) ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.5 การตัดสินใจเลือกรับบริการผู้รับเหมาภายนอก

องค์กรจำเป็นที่จะต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้นเพื่อเลือกผู้ให้บริการที่ดีที่สุด โดยการถามต่อไปนี้คือ Cook (อ้างในวุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 22-23) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ โดยการพิจารณาบริษัทผู้ให้บริการเหล่านั้นว่ามีความเชื่อถือในประเด็นที่องค์กรเห็นว่าสำคัญ และมีความจำเป็นหรือไม่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในบริษัทของผู้ให้บริการ เป็นการพิจารณาว่าพนักงานเหล่านั้นจะสามารถทำงานให้กับองค์กรได้หรือไม่ ความน่าเชื่อถือของการมีกำลังสนับสนุน บางบริษัทอาจจะไม่มีกำลังสนับสนุนแต่ข้อมูลส่วนนี้ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะอาจจะมีบางเวลาซึ่งพนักงานที่รับผิดชอบงานหลักๆ อยู่จะต้องขาดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วยหรือหยุดพักผ่อน อุปกรณ์และความช่วยเหลือทางเทคนิคที่องค์กรจะได้รับ เป็นการพิจารณาว่าผู้ว่าจ้างมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นหรือไม่ กระบวนการและรูปของรายงานที่ผู้ให้บริการจะใช้เพื่อที่จะให้แน่ใจในการให้บริการและคุณภาพขององค์กรอาจจำเป็นที่จะต้องขอ ดูตัวอย่างการรายงานผล และพิจารณาว่าองค์กรควรจะได้รับการรายงานแสดงผลการดำเนินการอย่างไรและเมื่อไร ความสำคัญของการปฏิบัติตามกำหนดเวลา เป็นการพิจารณาว่าผู้ให้บริการจะสามารถดำเนินการได้ตามกำหนดเวลาขององค์กรหรือไม่ และผู้ให้บริการมีความสามารถในการกำหนดตารางเวลาที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากน้อยแค่ไหน ค่าบริการเป็นการพิจารณาว่าผู้ให้บริการมีการกำหนดอัตราค่าบริการอย่างไร มีความซื่อสัตย์และซื่อตรงในเรื่องของต้นทุนและค่าบริการหรือไม่ อย่างไรก็ตามการพิจารณาค่าบริการถือว่าเป็นส่วนที่ดำเนินการได้ยากที่สุด แนวทางที่ดีที่สุดในการพิจารณาข้อมูลดังกล่าว จึงอยู่ที่การทำตารางขึ้นมาเปรียบเทียบข้อมูลของบริษัทต่างๆ

อย่างไรก็ตามจากการสำรวจของสถาบันการจ้างแรงงานภายนอกในสหรัฐอเมริกา สอดคล้องกับผลสำรวจของ Outsourcing Institute Membership (อ้างในวุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 23) พบว่าหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ 10 อันดับแรก มักประกอบไปด้วย

- 1) ความมุ่งมั่นผูกพันต่อคุณภาพของผู้ให้บริการ
- 2) ราคา
- 3) ชื่อเสียง
- 4) รูปแบบข้อสัญญาที่มีความยืดหยุ่น
- 5) ขอบเขตของทรัพยากร
- 6) ความสามารถในการสร้างคุณภาพ
- 7) ความสอดคล้องเหมาะสมทางวัฒนธรรม
- 8) สัมพันธภาพที่เกิดขึ้น
- 9) สถานที่ตั้งของบริษัทผู้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10) เกณฑ์อื่นๆ ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร

เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการแล้วทำให้สามารถสรุปคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้ดังนี้คือ Greaver (อ้างใน วุฒิชัย ชิตเจริญ. 2544 : 23-24)

1) การแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานในปัจจุบัน การแสดงให้เห็นถึงความพร้อมทั้งในด้านของคนและกระบวนการในงานทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและเวลาตามที่องค์กรกำหนดไว้

2) ประสบการณ์ในการจ้างงานภายนอก

3) จุดแข็งสอดคล้องกับความสามารถหลักขององค์กร เช่น ถ้าความยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแล้วผู้ให้บริการก็ควรที่จะมีความสามารถในการปรับตัวในระดับสูงและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

4) ผลงานที่เหนือกว่า เช่น ถ้าระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นเหตุผลสำคัญในการจ้างงาน ผู้ให้บริการก็ควรที่จะทำงานได้ในเวลาที่สั้นกว่าการที่องค์กรจะดำเนินการเอง

5) ชื่อเสียงที่ดี เพื่อให้เกิดการยอมรับจากพนักงานได้ง่ายขึ้น

6) เน้นการสร้างภาพพจน์ให้กับลูกค้า

7) ความมั่นคงทางการเงิน

8) ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรและกระบวนการ

9) ความสามารถในการจัดการทรัพยากรและกระบวนการ

10) ความมุ่งมั่นผูกพันที่จะปรับปรุง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

11) ความสามารถหรือประสบการณ์ในการจัดสรรทรัพยากร

12) ความมุ่งมั่นผูกพันของทีมทำงานและวิธีการในการบริหารจัดการบุคลากรของตน

13) ความเชื่อถือและความมั่นคง

14) ทักษะคติในเชิงบวก

15) ความสามารถในการควบคุมต้นทุน

16) วัฒนธรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับองค์กร

17) ความสามารถในการปรับตัว

18) ความเข้าใจที่จะร่วมแบ่งปันความรู้และข้อมูลข่าวสารร่วมกับองค์กร

19) บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

20) วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในกลุ่มเป้าหมายของตน

สรุปได้ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเป็นกลไกอย่างหนึ่งของความสำเร็จ

ในการจ้างเหมาภายนอก ทั้งนี้เพราะเมื่อพิจารณาของการจ้างเหมาภายนอกจะเห็นได้ว่าการจ้างเหมาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายนอกเป็นการส่งผลต่องานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือหน้าที่อื่นๆจากภายใน ให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้บริการจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ โดยอาศัยทักษะ ความชำนาญ วัสดุ อุปกรณ์ และ บุคลากรของผู้ให้บริการเอง ดังนั้นการจ้างเหมาภายนอกที่เกิดขึ้นจะประสบความสำเร็จและบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการคัดเลือก ผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากเกณฑ์ที่คัดเลือกที่กล่าวไปแล้ว การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการยังเป็นทักษะ อีกหนึ่งอย่างของบุคคลที่เข้าทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้วย โดยบุคคลเหล่านี้ควรจะเป็นผู้ที่มี วิสัยทัศน์กว้างไกล และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากผู้ให้บริการแต่ละราย ระยะเวลาตนเอง

2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วง

พนม ภัยหน้าย (2536 : 37) ได้กล่าวถึงในหนังสือ “การบริหารงานก่อสร้าง” ถึงการตัด ตอนงานไปให้ผู้รับเหมาช่วง ดำเนินการว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอยู่มาก ซึ่งผู้รับเหมาหลักควร จะได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาเลือกประกอบด้วย

- 1) ราคาที่ผู้รับเหมาช่วงเสนอ
- 2) ประวัติของผู้รับเหมาช่วง
- 3) ลักษณะงานที่เคยทำมาแล้ว
- 4) ลักษณะของงานที่กำลังทำอยู่
- 5) ผลงานในอดีต
- 6) ฐานะความเป็นปึกแผ่นของบริษัท
- 7) ระยะเวลาที่จะใช้ทำงาน
- 8) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร
- 9) ความรู้ ความสามารถและความชำนาญ

ชนิตาวรรณ อ่ำเอี่ยม (อ้างใน กรัณฑ์ เอื้อธรรมถาวร. 2550 : 9) ได้ศึกษาการจัดการงาน ผู้รับเหมาช่วงสำหรับการก่อสร้างอาคารและแนะนำหลักเกณฑ์ที่ผู้รับเหมาหลักควรพิจารณาในการ เลือกผู้รับเหมาช่วง ประกอบด้วย

- 1) ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่ผู้รับเหมาช่วงเสนอ
- 2) ความพร้อมของผู้รับเหมาช่วงในด้านแรงงาน และ/หรือ เครื่องจักร
- 3) รู้จัก หรือ เคยทำงานร่วมกันมา หรือ สามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

กมลวัลย์ ลือประเสริฐ (อ้างใน กรัณฑ์ เอื้อธรรมถาวร. 2550 : 9) ได้สำรวจแนวทางใน

เอกสารพิจารณาคัดเลือกผู้รับเหมาช่วง และปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการร่วมทำงานแล้วจัดลำดับราคา ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญของปัจจัยที่ผู้รับเหมาหลักเลือกใช้ในการตัดสินใจว่าจ้างผู้รับเหมาช่วงเข้ามาร่วมงานประกอบด้วย

- 1) เคยร่วมงานกันมาก่อน
- 2) ประวัติการทำงาน
- 3) ราคาจากการประมูล
- 4) รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อน
- 5) จำนวนคนงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร
- 6) อื่น ๆ

และสำรวจจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร่วมงานกับผู้รับเหมาช่วง ดังนี้

- 1) ทำงานล่าช้า
- 2) คุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน
- 3) ก่อสร้างผิดไปจากแบบ
- 4) ตัดสินบนพนักงาน
- 5) ทิ้งงาน
- 6) สัญญาหรือแบบไม่รัดกุม
- 7) ขาดการประสานงานที่ดี
- 8) อื่นๆ

Shiau. et.al. (อ้างใน กรัณฑ์ เอื้อธรรมถาวร. 2550 : 10) สำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงในได้หวัน โดยการประยุกต์ใช้เทคนิค AHP (Analytic Hierarchy Process) ซึ่งได้แนะนำ 5 ปัจจัยหลัก และ 13 ปัจจัยย่อยที่ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วง ดังนี้

- 1) ชัดความสามารถก่อสร้าง
 - คุณภาพการก่อสร้าง
 - ควบคุมแผนงาน
 - ความสามารถก่อสร้าง
- 2) เงื่อนไขท้องถิ่น
 - เงื่อนไขวัสดุท้องถิ่น
 - เงื่อนไขผู้รับเหมาช่วงท้องถิ่น
- 3) ชัดความสามารถการบริหารจัดการ
 - การประสานงาน
 - การบริหารอย่างไม่ผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) สภาพการเงิน

- ทูน
- การชำระหนี้
- ประวัติทางธนาคาร

5) สภาพชื่อเสียง

- ประวัติทางศาล
- การวิเคราะห์ธุรกิจ
- ประวัติกิจการ

Kumaraswamy and Matthews (อ้างใน กรัณฑ์ เอื้อธรรมดาวร. 2550 : 11) เสนอปัจจัยที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมาช่วงเบื้องต้น ภายใต้หลักการ “พันธมิตรร่วมงาน” (Partnering) ดังนี้

1) ปัจจัยที่ใช้ประเมินเพื่อการจัดทำรายชื่อผู้รับเหมาช่วง

- ความสามารถดำเนินงานในปริมาณที่ต้องการ
- ความสามารถในการสร้างงานตามมาตรฐานที่ต้องการ
- ความสามารถดำเนินงาน (ที่ไม่ต้องการให้เกินกำลัง)
- ทักษะคิดเชิงบวก (ประสบการณ์ที่ผ่านมา)
- พื้นฐานการเงินที่มั่นคง
- ทีมงานออกแบบภายในที่ดี (ที่ซึ่งใช้การได้)
- มาตรฐานการบริหารจัดการที่ดี (ที่หน่วยงานและสำนักงานใหญ่)
- ความต้องการของผู้รับเหมาหลักที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาวกับ

ผู้รับเหมาช่วง

2) ปัจจัยที่ใช้ประเมินความสามารถผู้รับเหมาช่วงในส่วนของทัศนคติ ความพร้อม ชีตความสามารถออกแบบ ความจริงใจ พื้นฐานและภาระงาน โดยทีมงานผู้จัดการโครงการของผู้รับเหมาหลัก มีดังนี้

- ความเข้าใจในหลักการพันธมิตรร่วมงาน
- การตอบสนองต่อการเป็นพันธมิตรร่วมงาน
- ข้อเสนอทางเลือกที่จะผลักดันไปข้างหน้า (นวัตกรรมออกแบบทางเลือกของข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ และวิศวกรรมคุณค่า)
- ราคาที่เป็นารซื้อออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความกระตือรือร้นต่อโครงการ
- ประสิทธิภาพที่ผ่านมาของงานที่คล้ายกัน
- ความใส่ใจในคุณภาพ

2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการ

2.5.1 การจัดการการบริการ

ในการบริหารตลาดธุรกิจบริการ บริษัทต้องอาศัยเครื่องมือทั้งการตลาดภายใน (Internal Marketing) และการตลาดภายนอก (External Marketing) โดยการสื่อสารกับลูกค้า และการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) แสดงดังภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 รูปแบบการตลาด 3 แบบในอุตสาหกรรมบริการ

ที่มา : Kotler (2003 : 451)

1) การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อให้บริการลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion)

3) การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพ บริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในระหว่างผู้ขายให้บริการลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของการให้บริการโดยพิจารณา ด้านต่าง ๆ ดังนี้

- คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) เช่น วิธีการซ่อมแซม วิธีการซ่อมรถ
- คุณภาพด้านหน้าที่ (Functional Quality) เช่น มีความรู้ด้านการรักษา ด้านการ ว่าความทางกฎหมาย
- คุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ (Search Qualities) เช่น ใบประกาศเกียรติคุณหรือสัญลักษณ์ และตราสินค้าแสดงความสามารถในการให้บริการ
- คุณภาพด้านประสบการณ์ (Experience Qualities) คือลักษณะบริการที่ลูกค้า สามารถประเมินได้จากการซื้อบริการ เช่น ผลของการผ่าตัดแต่งบาดแผล (การทำศัลยกรรมตกแต่ง)
- คุณภาพความเชื่อถือได้ว่าเป็นจริง (Credence Qualities) คือ ลักษณะบริการที่ผู้ซื้อยากที่จะประเมินแม้ได้ใช้บริการแล้วก็ตาม เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพความเชื่อถือว่าได้รับ

ธุรกิจให้บริการมีงาน 3 ประการหลักที่สำคัญ คือ การเพิ่มความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competition Differentiation) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และผลิตภาพ (Productivity) (Kotler. 2003 : 450)

2.5.2 การบริหารความแตกต่างของการแข่งขัน (Competitive Differentiation)

การบริหารความแตกต่างของการแข่งขัน (Managing Competitive) งานทางการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการยากลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการ สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพของการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ

(How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

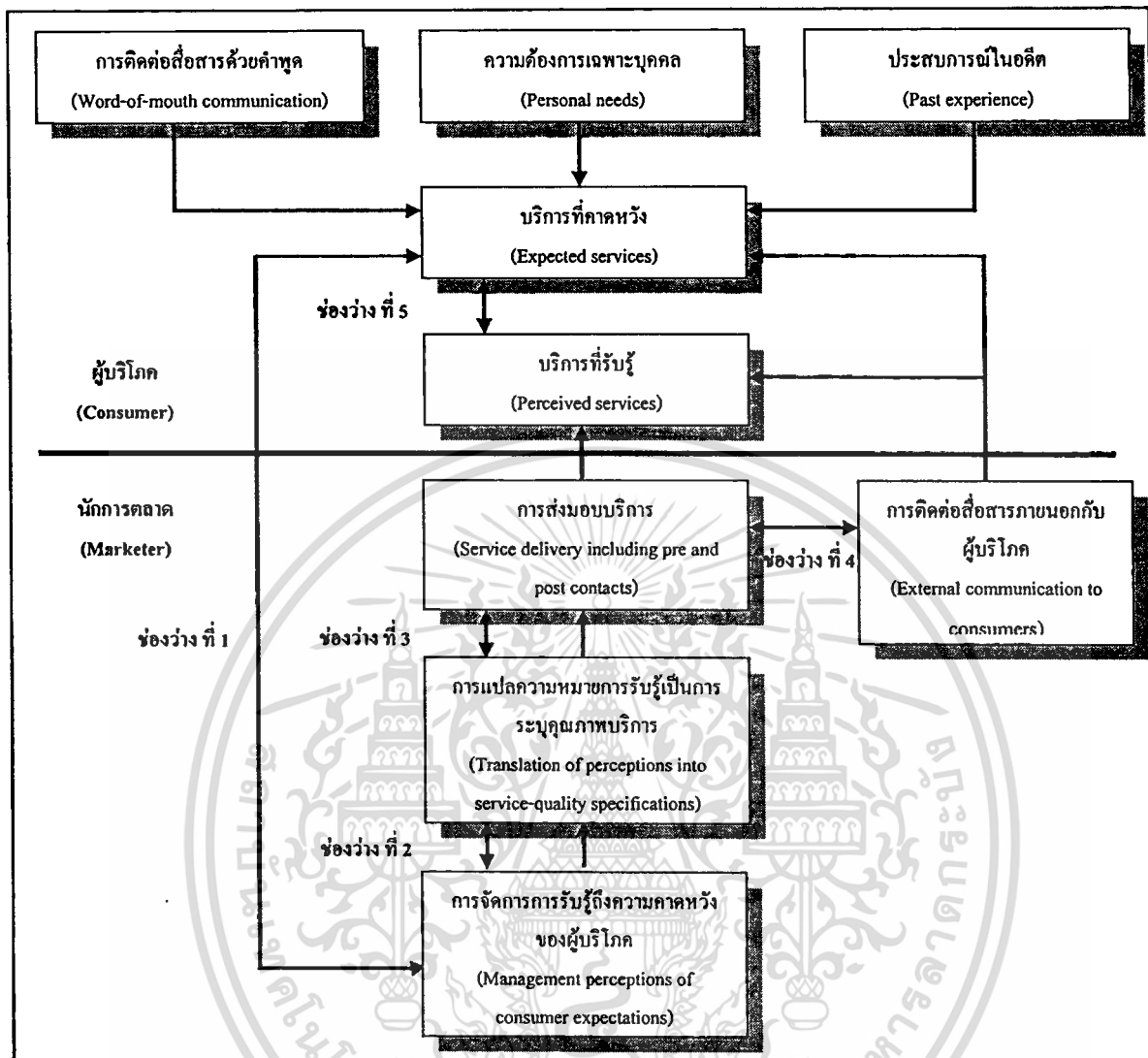
- บริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลาดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรม ควรจะมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่จะมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวีดีโอ เป็นต้น

- การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต การโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจการให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับบริการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

- ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

- ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขึ้นทั่วไป เช่น ร้านอาหารสามารถชงนมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งสามารถปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

2) รูปแบบของคุณภาพของบริการ ได้กำหนดรูปแบบของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญของการส่งมอบคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ แสดงดังภาพที่ 2.5 ดังนี้



ภาพที่ 2.5 รูปแบบคุณภาพของบริการ

ที่มา : Kotler (2003 : 456)

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหาร (Gap between Consumer Expectation and Management Perception) ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น เช่นผู้บริหารโรงพยาบาลคิดว่าอาหารที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ แต่ความจริงผู้ป่วยอาจมีความกังวลเรื่องการบริการของพยาบาล ไม่ใช่เรื่องของอาหารก็ได้

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารต่อความต้องการลูกค้าและลักษณะคุณภาพของการให้บริการ (Gap between Management Perception and Service-quality Specification) กล่าวคือฝ่ายจัดการอาจจะทราบความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานเฉพาะอย่าง ตัวอย่าง ผู้บริหารโรงพยาบาลให้บริการอย่างรวดเร็วโดยไม่ได้บอกระยะเวลาไว้

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างมาตรฐานการให้บริการและการส่งมอบบริการที่เกิดขึ้นจริง (Gap between Service-quality Specification and Service Delivery) ถ้าพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมเพียงพออาจเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ หรือมาตรฐานเองมีความขัดแย้งกัน เช่น ต้องการให้พนักงานรับฟังความต้องการลูกค้าอย่างตั้งใจแต่ให้ฟังอย่างรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกัน

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารสู่ภายนอกองค์กร (Gap between Service Delivery and External Communications) กล่าวคือความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทนขายหรือการโฆษณาของบริษัท ตัวอย่าง เช่น โรงพยาบาลที่ลงโฆษณาทางโทรทัศน์ว่ามีการจัดห้องพักได้ตามมาตรฐาน แต่ที่เป็นจริงไม่ได้มาตรฐานดังที่โฆษณา

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงและบริการที่คาดหวัง (Gap between Perceived Service and Expected Service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดต่อบริการที่ได้รับ เช่น แพทย์มาพบผู้ป่วยเพื่อแสดงความห่วงใย แต่ผู้ป่วยเข้าใจผิดคิดว่ามีความผิดพลาดบางอย่างเกิดขึ้นทำให้แพทย์ต้องเข้ามาตรวจสอบด้วยตนเอง

การตอบสนองต่อความคาดหวังกับลูกค้าเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการพิจารณาการให้บริการที่มีคุณภาพ การเข้าใจถึงธรรมชาติของความต้องการของลูกค้าและความสามารถในการตอบสนองเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี ผู้บริหารสมควรจะใช้คำถามต่อไปนี้เพื่อค้นหาความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับการตอบสนองพอเพียงหรือไม่

- บริษัทความพยายามนำเสนอภาพที่แท้จริงของการบริการต่อลูกค้าอย่างเต็มที่หรือไม่ ตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารการส่งเสริมการตลาดตลอดเวลาก่อนการเปิดรับข่าวสารของลูกค้าหรือไม่ มีการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอระหว่างพนักงานที่ให้บริการลูกค้ากับพนักงานที่ทำพันธะสัญญาไว้กับลูกค้าหรือไม่ การประเมินผลกระทบจากความคาดหวังของลูกค้าต่อการกระทำของบริษัทหรือไม่

- การปฏิบัติบริการอย่างถูกต้องตั้งแต่แรกถูกจัดวางไว้เป็นลำดับความสำคัญสูงสุดของบริษัทหรือไม่ การเน้นกับพนักงานให้บริการเชื่อถือได้คือวิธีการจัดการวิธีหนึ่งที่สนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานได้รับการอบรมและได้รับรางวัลจากการส่งมอบบริการโดยปราศจากความผิดพลาดหรือไม่ ประเมินการออกแบบบริการเป็นประจำเพื่อค้นหาและแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บริษัทมีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ บริษัทมีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าและแสดงความชื่นชมธุรกิจของเขาเป็นระยะระยะหรือไม่ การอบรมและต้องการให้พนักงานแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเราห่วงใยและเห็นคุณค่าของเขาหรือไม่

- บริษัททำให้ลูกค้าประทับใจในระหว่างกระบวนการให้บริการหรือไม่ พนักงานตระหนักว่ากระบวนการให้บริการเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจหรือไม่ บริษัทมีการสนับสนุนให้เกิดขั้นตอนที่สร้างความประทับใจในระหว่างกระบวนการให้บริการหรือไม่

- พนักงานได้พิจารณาถึงปัญหาการบริการว่าเป็นโอกาสที่จะสร้างความประทับใจหรือถือว่าเป็นการรบกวนของลูกค้าหรือไม่ มีการจัดเตรียมและกระตุ้นพนักงานเพื่อให้แก้ไขกระบวนการให้บริการที่มีปัญหาหรือไม่ ทางบริษัทมีผลตอบแทนต่อพนักงานในกรณีที่มีการปรับปรุงการให้บริการหรือไม่

- บริษัทมีการประเมินและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องหรือไม่ บริษัทมีระดับการให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ บริษัทได้เพิ่มระดับการให้บริการที่ดีขึ้นหรือไม่ (Kotler. 2003 : 454-455)

2.5.3 คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพการให้บริการที่ดี มีองค์ประกอบ 2 ลักษณะดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการ

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

- การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

- ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

- ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

- น่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

- ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
- การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดการณ์ถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customers) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2) แนวทางในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า จากการศึกษาบริษัทที่ประสบความสำเร็จด้านการบริการที่ผ่านมาถึงแนวทางแห่งความสำเร็จในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่ จะมีแนวทางในการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันประกอบไปด้วย แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ การให้ความสำคัญของผู้บริหารในเรื่องคุณภาพ มาตรฐานการทำงาน ระบบในการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ระบบในการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า และ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและพนักงาน

- แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Concept) บริษัทที่มีการบริการที่ยอดเยี่ยมจะต้องมุ่งการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยการใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่สามารถสร้างความจงรักภักดีแก่ลูกค้าอย่างถาวร
- มาตรฐานระดับสูง (High Standards) บริการที่ดีที่สุดจะต้องกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการระดับสูง
- ระบบการติดตามการให้บริการ (System for Monitoring Service Performance) ธุรกิจต้องคอยตรวจสอบการทำงานด้านการให้บริการทั้งของบริษัทและคู่แข่งชั้นด้วยเครื่องมือนี้เพื่อช่วยวัดผลการทำงาน
- ระบบเพื่อแก้ปัญหาข้อเสนอแนะของลูกค้า (System for Satisfying Customers' Complaints) เป็นระบบเพื่อจัดคำติชมจากลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้น ไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น
- การตอบสนองความพึงพอใจทั้งของพนักงานและของลูกค้า (Satisfying Both Employees and Customers) บริษัทที่มีการบริการเยี่ยมยอดต้องเชื่อว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย ฝ่ายบริหารจะใช้การตลาดภายในและสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการบริการที่ดี โดยตรวจสอบ

ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.4 การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing Productivity)

ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

- 1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
- 2) เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง
- 3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบฟาสต์ฟู้ด
- 4) การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
- 5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการรักษาพยาบาลลง
- 6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารชนิดให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.6.1 โครงสร้างของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream Industry) เป็นอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานสำหรับการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Wafer Fabrication PCB's Design IC's Design เป็นต้น ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการผลิตอุตสาหกรรมต้นน้ำบางประเภท แต่ส่วนใหญ่ยังใช้เทคโนโลยีขั้นต่ำอยู่ ส่วน Wafer Fabrication เป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มสูง ประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตได้

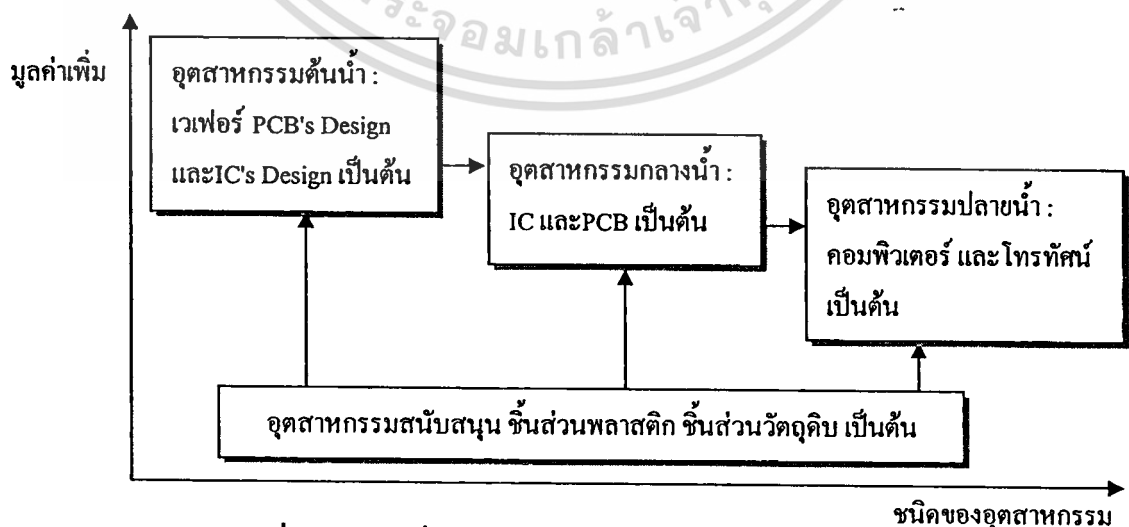
2) อุตสาหกรรมกลางน้ำ (Midstream Industry) หมายถึงอุตสาหกรรมที่ผลิตชิ้นส่วนและส่วนประกอบของสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น IC PCB Capacitor เป็นต้น ซึ่งในประเทศไทยได้มีการลงทุนในอุตสาหกรรมประเภทนี้สูงมาก ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ การร่วมลงทุน และบริษัทในประเทศเอง ซึ่งบริษัทต่างชาติ และบริษัทร่วมลงทุนจากต่างชาติ จะมีขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งโดยมากแล้วจะใช้เครื่องจักร วัตถุดิบ รวมทั้งเทคโนโลยีจากบริษัทแม่จากต่างประเทศ ส่วนบริษัทที่เป็นของคนไทยเองนั้นส่วนใหญ่แล้วจะเป็นมีขนาดเล็ก หรือไม่ก็เป็นการทำสัญญาการผลิต (Subcontracting) ซึ่งกระบวนการผลิตของบริษัทจะไม่ซับซ้อนมากนัก และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยการผลิตหลักคือแรงงาน ซึ่งขึ้นส่วนและอุปกรณ์ในอุตสาหกรรมกลางน้ำที่มีมูลค่าการส่งออกสูง และมีแนวโน้มว่าจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นอีก ได้แก่ IC และ PCB

3) อุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream Industry) เป็นการผลิตสินค้าขั้นสุดท้ายของสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องรับวิทยุ และโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยสามารถผลิตสินค้าขั้นสุดท้ายเหล่านี้ได้โดยใช้เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น เครื่องรับวิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งประเทศไทยมีความชำนาญเฉพาะด้านมากกว่า 30 ปีแล้ว อย่างไรก็ตามการใช้ชิ้นส่วนภายในประเทศของอุตสาหกรรมขั้นปลายน้ำนี้ค่อนข้างน้อย

อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream Industry) มีมูลค่าเพิ่มสูงมากเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมปลายน้ำเนื่องจากการผลิตขึ้นอยู่กับการวิจัยและพัฒนา และเทคโนโลยีขั้นสูงมาก การคิดค้นนวัตกรรมใหม่รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมขั้นนี้เป็นตัวกำหนดทิศทางของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด โดยความสามารถในการผลิต และประสิทธิภาพในการผลิตของอุตสาหกรรมต้นน้ำจะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมกลางน้ำและอุตสาหกรรมปลายน้ำ ซึ่งอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยถือว่ายังขาดแคลนอุตสาหกรรมต้นน้ำ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยยังขาดการพัฒนาของอุตสาหกรรมสนับสนุนข้อจำกัดของการพัฒนาการผลิต คือ การขาดแคลนเทคโนโลยี ขาดการเชื่อมโยงภายในภาคอุตสาหกรรม ทำให้การพึ่งพาวัตถุดิบจากต่างประเทศยังคงมีสัดส่วนสูง ส่วนโครงสร้างภาษีที่ไม่เหมาะสมทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดลง และมูลค่าเพิ่มน้อย (กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงอุตสาหกรรม. 2543)



ภาพที่ 2.6 มูลค่าเพิ่มและชนิดของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงอุตสาหกรรม (2543)
ไม่วารณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.2 ส่วนประกอบของอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 5 กลุ่มอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่

- 1) กลุ่มผลิตภัณฑ์โทรคมนาคม
- 2) กลุ่มผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์
- 3) กลุ่มชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
- 4) กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน
- 5) กลุ่มอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

โดยทั้ง 5 กลุ่มอุตสาหกรรมมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และมีกลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุนเป็นพื้นฐานในการเติบโตในระยะยาว อุตสาหกรรมในแต่ละสาขามีความแตกต่างกันพอสมควร คือ

1) กลุ่มผลิตภัณฑ์โทรคมนาคม เป็นอุตสาหกรรมค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทย ส่วนใหญ่ต้องใช้เทคโนโลยีในการผลิตสูง ที่ผ่านมามีการผลิตในประเทศมักจะผลิตอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีไม่ซับซ้อน หรือเป็นการนำเข้าชิ้นส่วนจากต่างประเทศ เพื่อประกอบในโรงงานที่เป็นฐานการผลิตในประเทศไทย ได้แก่ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องโทรสาร จานดาวเทียม และชิ้นส่วนเครื่องรับโทรศัพท์

2) กลุ่มผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง ใช้เทคโนโลยีการผลิตสูงและทันสมัย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วมาก การผลิตในประเทศไทยส่วนใหญ่จะผลิตชิ้นส่วน อุปกรณ์และส่วนประกอบ หรือนำเข้าชิ้นส่วนเพื่อประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแล้วส่งออก โดยต้องพึ่งพาวัตถุดิบและชิ้นส่วนจากต่างประเทศกว่าร้อยละ 70 – 80 และใช้เทคโนโลยีจากบริษัทแม่ที่เข้ามาร่วมทุน ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ Hard Disk Drive และ Magnetic Tape

3) กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการผลิตที่เน้นใช้แรงงาน (Labour Intensive) เป็นสำคัญและจะเป็นลักษณะร่วมทุนกับต่างประเทศ (Joint Venture) ในรูปของบริษัทข้ามชาติ (Multi-National) บริษัทในเครือ (Subsidiary) และผู้รับช่วงการผลิต (Subcontractors) ทั้งนี้ลูกค้าส่วนใหญ่ คือลูกค้าต่างชาติ ปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต้องพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศถึงร้อยละ 80 ใช้วัตถุดิบในประเทศร้อยละ 20 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มฯ ได้แก่ IC, PCB, Resistor, Capacitor, Batter และ Coil ซึ่งผลิตเพื่อการส่งออก

4) กลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นอุตสาหกรรมที่มีการผลิตมานานกว่า 30 ปี ผู้ผลิตมีการพัฒนาขีดความสามารถทางเทคโนโลยีการออกแบบ และมีความสามารถในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การผลิตชิ้นส่วน ส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ทำให้เครื่องใช้ภายในบ้านที่ผลิตในประเทศไทยมีรูปแบบสวยงาม คุณภาพดี การผลิตเครื่องใช้ภายในบ้าน มีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมในประเทศสูง โดยปัจจุบันมีการใช้ชิ้นส่วนในประเทศเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และนำเข้าวัสดุและวัตถุดิบพื้นฐาน เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ทองแดง พลาสติก เคมีภัณฑ์ เพื่อผลิตชิ้นส่วนและส่วนประกอบ แล้วนำมาประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ และ Hi-Fi Audio เป็นต้น

5) กลุ่มอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในปัจจุบันอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ เทคโนโลยีเนื้อหาสาระที่เป็นสื่อผสม (Multimedia) เทคโนโลยีโทรคมนาคมรวมถึงเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ด้วย อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ได้มีการลงทุนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูงมาก ทำให้ตลาดซอฟต์แวร์ภายในประเทศมีขนาดใหญ่เพียงพอ และมีการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นพื้นฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในระยะสั้นๆ ผลิตภัณฑ์ที่สำคัญของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ได้แก่ Application CAI และ Programmable Logic

กลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน เป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานในการผลิตของอุตสาหกรรมต่างๆ ได้แก่ อุตสาหกรรมแม่พิมพ์ ชิ้นส่วนโลหะ ชิ้นส่วนพลาสติก ฯลฯ โดยมีกระบวนการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ การปั๊ม ขึ้นรูป การชุบเคลือบผิวโลหะ งานเครื่องมือกล การหล่อ การเชื่อม การฉีดพลาสติก และการขึ้นรูปร่าง ซึ่งการผลิตชิ้นส่วนแต่ละชนิดจะมีการใช้เทคโนโลยีการออกแบบและเทคโนโลยีการผลิตที่แตกต่างกัน โดยเทคโนโลยีด้าน DIE / MOLD เป็นหัวใจสำคัญของการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สวทช). 2543)

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จะเด็จ เนียมสุวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงกระบวนการวิธีดำเนินงาน OEE ความสำเร็จที่ได้รับรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน OEE โดยประเด็นที่สนใจมากที่สุดคือ ความพอใจของลูกค้าภายในที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งในกรณีศึกษาครั้งนี้ลูกค้าภายในคือพนักงานในฝ่ายผลิต นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่นๆที่ทำการศึกษาเพิ่มเติมอีก ได้แก่ ความสำเร็จตามเป้าหมาย ปัญหาในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะจากพนักงาน

ผลจากการศึกษาพบว่า วิธีในการดำเนินงาน OEE ของบริษัทนั้นมีขั้นตอนใกล้เคียงกับวิธีการตามทฤษฎี ในการตรวจสอบผลของดัชนี OEE เทียบกับเป้าหมายปรากฏว่าไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเพราะได้รับผลกระทบจากแผนการผลิตที่หน่วยงานซ่อมบำรุงควบคุมเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่น่าเชื่อที่เห็นไปใจประใจเช่นดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ได้ ประเด็นทางด้านความพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการดำเนินงาน OEE ของฝ่ายซ่อมบำรุง นั้นโดยภาพรวมพบว่ามี ความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาตามตามปัจจัยการผลิต (4 M) พบว่าปัจจัยทางด้านวิธีการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นปัญหาที่ฝ่ายผลิตมีความพอใจต่ำที่สุด ปัญหาในการทำงานในสายการผลิตที่พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือปัญหาการป้อนกลับที่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ ในประเด็นของการศึกษาอุปสรรคในการดำเนินงาน OEE คือปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ซึ่งทำให้การทำงานไม่คล่องตัวหรือมีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาค ด้วยความรู้และประสบการณ์ของพนักงานเพียงอย่างเดียว จากการทดสอบสมมติฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาความพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการดำเนินงาน OEE ของแผนกซ่อมบำรุง โดยใช้ Chi-square Test พบว่า อายุงานของพนักงาน ตำแหน่งงาน สายการผลิตงาน OEE ของหน่วยงานซ่อมบำรุง ทางด้านข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ (1) การดำเนินงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพภายในองค์กรต้องสมควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและสนับสนุนกับ (2) การกำหนดเป้าหมายของ OEE ต้องกำหนดโดยพิจารณาอย่างรอบคอบ (3) ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานภายในองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานและ (4) การดำเนินงานทางด้าน OEE ต้องปรับให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อควมมีประสิทธิภาพ

สมชาย สว่างวงศ์ (2549 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาซ่อมบำรุงของผู้บริหารในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมาในด้านของสถานประกอบการและด้านปัจจัยของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุง และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับความสนใจในการใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและภาคตะวันออก โดยจำแนกผู้บริหารตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก จำนวน 39 โรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้บริหารในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก ที่มีเพศ และอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เหตุผลหลักในการจ้างผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก โดยเรียงจากระดับความคิดเห็นมากไปน้อยตามลำดับ ได้แก่ ราคาถูกกว่าปฏิบัติงานเอง และไม่ยากลงทุนในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ระยะเวลาสั้นกว่าปฏิบัติเอง ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ไม่ต้องรับภาระด้านสวัสดิการ ผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงมีความพร้อม ความคล่องตัว และการจัดการที่ดีกว่า จัดให้พนักงานของสถานประกอบการทำงานที่สำคัญกว่า คู้มทุนกว่าในระยะยาว ลดขนาดองค์กรให้มีความคล่องตัว

ปัจจัยของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยภายในของสถานประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ปัจจัยระหว่างบุคคลอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย และปัจจัยส่วนบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมา) อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ปัจจัยของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีผลก่อนใช้บริการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ปัจจัยที่มีผลขณะใช้บริการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และปัจจัยที่มีผลหลังใช้บริการอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

สถานประกอบการในโรงงานปิโตรเคมีภาคตะวันออกแนวโน้มนำ 3 ปีข้างหน้าจะมีการใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงเพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 80.56 จะมีการใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงเท่าเดิม เป็นร้อยละ 13.88 และจะมีการใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงลดลง ร้อยละ 5.56

กรณ์ท์ เอ็อธรรมถาวร (2550 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ใช้ประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วงงานอาคาร ในโครงการก่อสร้างอาคารส่วนใหญ่ ผู้รับเหมาหลัก

มักจะว่าจ้างผู้รับเหมาช่วงเข้ามาร่วมดำเนินการ เนื่องจากข้อจำกัดในด้านทรัพยากรและความ
ไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชำนาญการ แต่การทำงานโดยใช้ผู้รับเหมาช่วงอาจเกิดปัญหา เช่น การทำงานล่าช้า คุณภาพงานต่ำ เกิดข้อโต้แย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานและการละทิ้งงาน เมื่อเป็นเช่นนี้นักวิจัยและผู้รับเหมาหลักบางรายได้พยายามพัฒนาและแนะนำปัจจัยที่ใช้ในการประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วง เพื่อคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงที่ดีที่สุดหรือเพื่อจัดลำดับผู้รับเหมาช่วง อย่างไรก็ตามปัจจัยที่พัฒนาใช้นี้ยังคงแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการขาดแคลน โครงสร้างของปัจจัยที่เป็นระบบสำหรับการประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโครงสร้างของปัจจัยที่เป็นระบบ ที่ใช้ในการประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วงสำหรับอุตสาหกรรมการก่อสร้างอาคาร โดยอาศัยการสำรวจทัศนคติของผู้รับเหมาหลักเกี่ยวกับระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วงจำนวน 46 คน ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะถูกวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน ดังนี้ (1) เปรียบเทียบระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุกปัจจัย และ (3) วิเคราะห์ปัจจัยเพื่อจัดโครงสร้างปัจจัย ผลการวิเคราะห์สามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้ 4 กลุ่ม พร้อมนำนักความสำคัญ ดังนี้ “ธุรการ/การเงิน” (32%) “การคิดคั่ง” (28%) “วิศวกรรม” (28%) และ “การตลาดประชาสัมพันธ์” (12%) ซึ่งผลการจัดกลุ่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับเหมาหลักทำให้สามารถเลือกผู้รับเหมาช่วงได้อย่างมีให้เหตุผลยิ่งขึ้น

จักรพงษ์ พงษ์เพ็ง (2550 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องแนวความคิดการคัดเลือกผู้รับเหมาแบบแข่งขัน โดยพิจารณาราคาค่าสุด หรือราคาประมูลเพียงปัจจัยเดียวได้ฝังรากลึกในอุตสาหกรรมก่อสร้างมาเป็นเวลาช้านาน ซึ่งแนวความคิดนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นแบบจำลองที่พิจารณาปัจจัยเดียวที่ยังคงใช้กันจนถึงปัจจุบันนี้ อย่างไรก็ตามยังมีอีกแนวความคิดหนึ่งที่พิจารณาหลายปัจจัยซึ่งนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองที่พิจารณาหลายปัจจัยสำหรับการคัดเลือกผู้รับเหมา ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักวิจัยก็คือ การพัฒนาแบบจำลองในครั้งต่อไปควรอยู่ในพื้นฐานของแนวความคิดใด งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อลดปัญหาดังกล่าว โดยการอธิบายแนวความคิดทั้งสองรูปแบบและชี้ให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนาแบบจำลองสำหรับการคัดเลือกผู้รับเหมา วิธีการวิจัยนี้อาศัยการสำรวจวรรณกรรมและวิเคราะห์สมมุติฐาน ข้อจำกัดและจุดแข็งของแบบจำลองที่พัฒนาจากแนวความคิดทั้งสองรูปแบบนี้ผลการสำรวจและวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า แบบจำลองที่พัฒนาจากแนวความคิดที่พิจารณาหลายปัจจัยมีข้อได้เปรียบกว่าแบบจำลองที่พัฒนาจากแนวความคิดที่พิจารณาเพียงปัจจัยเดียวเพราะว่าสามารถรวมความพึงพอใจ (ผ่านตัวนำเข้าทางจิตใจ, Subjective inputs) ของผู้ตัดสินใจเข้าไปในการวิเคราะห์ ไคมากกว่าซึ่งทำให้แบบจำลองที่พิจารณาหลายปัจจัยมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ มากกว่า ดังนั้นแบบจำลองสำหรับการคัดเลือกผู้รับเหมาควรจะพัฒนาจากแนวความคิดที่พิจารณา หลายปัจจัย ตัวอย่างของแบบจำลองที่สามารถนำไปพัฒนาต่อ

ได้แก่ TenSeM ที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตันติ บุญประเสริฐ (2551 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของบริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหาและจัดซื้อ บริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหาและจัดซื้อ บริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท หน่วยงานที่สังกัด และพฤติกรรมการจัดหาและจัดซื้อ ได้แก่ ประเภทของวัสดุสิ้นเปลืองหลักและความถี่ในการจัดหาและจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหาและจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองของบริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยจำนวน 65 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

1) ปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหาและจัดซื้อของบริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยโดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.827 เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านพบว่าด้านระบบการจัดส่ง มีระดับความสำคัญของปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสามารถทางวิศวกรรม ด้านคุณภาพในการบริการ ด้านราคาและด้านระบบการจัดการมีระดับความสำคัญของปัจจัยอยู่ในระดับมาก

2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการจัดหาและจัดซื้อต่อระดับปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดหาและจัดซื้อ บริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ประเภทของวัสดุสิ้นเปลืองหลักและความถี่ในการจัดหาและจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 60 โรงงาน จำนวนประชากรทั้งหมด 60 คน (รายชื่อโรงงานที่ได้จดทะเบียนรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 14000 สาขาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (สฟอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม. 2552)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 53 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967 : 886)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

เมื่อ e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยซึ่งกำหนดที่ร้อยละ 5
 N = จำนวนประชากรในการศึกษานี้จำนวน 76 ราย
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา
 จากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = 60 / 1 + (60 \times 0.05^2)$$

ได้ค่ากลุ่มตัวอย่าง คือ 52.17 ราย หรือประมาณ 53 ราย จะมีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคำถามจะมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3.2.1 ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ ซึ่งเป็นชนิดเลือกรายการ (Check-list) มีจำนวนทั้งหมด 18 ข้อ จำแนกเป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ และข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการมีจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 107-108) โดยแบบสอบถามนั้นมีข้อความทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ดังนี้

ข้อความเชิงบวกในด้านสถานประกอบการ	ข้อที่ 2, 3, 9, 13, 14, 15, 16, 17
ข้อความเชิงลบในด้านสถานประกอบการ	ข้อที่ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
ข้อความเชิงบวกในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมากายนอก	ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22
ข้อความเชิงลบในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมากายนอก	ข้อที่ 19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมิน 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณา แสดงดังในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นของคะแนนข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

แบบสอบถามตอนที่ 2 สำหรับวัดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกมีจำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการมีจำนวน 17 ข้อ และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกมีจำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือ เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยของ บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์ (2542 : 97-117) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ (2540 : 165-210)
- 3) กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นในความครอบคลุมเนื้อหา โครงสร้างและพิจารณาให้ข้อคิดเห็น แนะนำแก้ไข
- 5) นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงและแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและโครงสร้าง พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่าน แสดงดังในตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1.อ.ฉัฐวุฒิ โรจนันิรุตติกุล	อาจารย์ประจำ สาขาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2.คุณสิริบุษย์ พลวิชัย	Manager Director	บริษัท สุพรีเรีย คอนสตรัคชั่น แอนด์ เมเนจเม้นท์ จำกัด
3.คุณประกิต นิพัฒน์โกศัย	Manager Section Head Construction Department	TAIKISHA (Thailand) Co.,Ltd.

6) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปเป็นแบบสอบถามที่ใช้เพื่อการวิจัย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบและทดสอบเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นนี้ นำไปตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการสร้างเครื่องมือด้านการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก จำนวน 3 ท่าน แสดงดังตารางที่ 3.2 เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าสอดคล้องตรงตามการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. จัดส่งและรับคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ของผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจใน ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ชนด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คัดเลือกผู้รับเหมาภายนอก ของบริษัทต่างๆจำนวน 60 บริษัท เพื่อทำการวัดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในด้านต่างๆ

2. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้กลับมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และจำนวนของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อความถูกต้องในการแปลผลการวิจัย

3. นำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมรายงาน บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยายในรูปค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร และนำเสนอในรูปตารางพร้อมพรรณนาข้อมูล

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก โดยทำการเปรียบเทียบระดับคะแนนกับเกณฑ์ตั้งไว้ และแปลความหมาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 75) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.000-1.499 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.500-2.499 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.500-3.499 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.500-4.499 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.500-5.000 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546:75) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000-0.999 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกไม่แตกต่างกัน (การกระจายข้อมูลมีน้อย)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ขึ้นไป หมายถึงมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกแตกต่างกัน (การกระจายข้อมูลมีมาก)

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาซ่อมบำรุงของผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะนำเสนอข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยายในรูปค่าร้อยละ (Percentage) และพรรณนาข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา และแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานประกอบการ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.1)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137-142)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3.2)$$

เมื่อ	\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X_i$	หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.3)$$

$S.D.$	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

3.6.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ (Independent t-test) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 160-167) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

H_0 : $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S_p^2 \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.5)$$

$$S_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n - 1} \quad (3.6)$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.7)$$

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.8)$$

4. การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดย

ใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสวงนโสสำหรับกรเซงนเพื่อกรศกษเทอนน ไมอนุญาตให่นำไปใช้ประโยชน์ด้นกรค้ำ

ไม่วกรณใดทงสิ้น อกทงหำมมิให้ดดแปลงเนื่อหา และดองอ้งอิงถึงเจ้ำของเอกสรทกครั้งที่มีกรนนำไปใช้

$$\text{สมมติฐานสถิติ} \quad H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 \quad (3.9)$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \quad (3.10)$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.11)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.12)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$

หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value หากค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$

หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value หากค่า p -value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 168-172) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านของสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.13)$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Group	$k - 1$	$SS_b = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_i - \bar{X})^2$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
With Group	$n - k$	$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X})^2$		

- เมื่อ k คือ จำนวนประชากร
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_i คือ ขนาดตัวอย่างของประชากร i
 X_{ij} คือ คะแนนของตัวอย่างที่ j ของประชากรที่ i
 \bar{X}_i คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรที่ i
 \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากร

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือถ้าค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธจะ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธจะ H_1 ยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

3.6.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05

2. กำหนดค่า LSD จากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแจ้งขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.14)$$

3. คำนวณหาค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$, เมื่อ $i \neq j$; $i, j = 1, 2, 3, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

สรุปการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้หลักการทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงดังในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานงานวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่อผู้จัดทำให้นำไปใช้ LSD ชั้นด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านของสถานประกอบการต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 3.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 4.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 4.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน	t-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีจำนวน 53 ราย มีผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถามกลับมาโดยครบถ้วนสมบูรณ์ มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.70 ของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการประกอบด้วย ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ ระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลพฤติกรรม ประกอบด้วย ร้อยละของการใช้ผู้รับเหมาภายนอกเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน แนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานใน 3 ปีข้างหน้า ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมางบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปี และข้อมูลเหตุผลหลัก ประกอบด้วย การให้บริการของผู้รับเหมางานภายนอกในภาพรวมมีความพอใจหรือไม่ สาเหตุที่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอก สาเหตุที่ไม่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอก และนโยบายการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอก

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ ประกอบด้วย ปัจจัยภายในสถานประกอบการ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)

4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก ประกอบด้วย ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ ความพร้อมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านแรงงานและเครื่องมือ และการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

4.5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ ประสิทธิภาพในการคัดเลือกผู้รับเหมา

4.6 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการคำนวณค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลและสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ ประสิทธิภาพในการคัดเลือกผู้รับเหมา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และข้อมูลสถานประกอบการ ประกอบด้วย ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ ระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ แสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุ		
30 - 40 ปี	14	36.80
มากกว่า 40 - 50 ปี	22	57.90
มากกว่า 50 ปี	2	5.30
รวม	38	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	10.50
ปริญญาตรี	23	60.50
สูงกว่าปริญญาตรี	11	29.00
รวม	38	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ		
น้อยกว่า 5 ปี	3	7.90
5 - 10 ปี	7	18.40
มากกว่า 10 - 15 ปี	12	31.60
มากกว่า 15 ปี	16	42.10
รวม	38	100.00
ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา		
มี	36	94.70
ไม่มี	2	5.30
รวม	38	100.00
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง		
น้อยกว่า 3 ปี	6	15.80
3 - 5 ปี	11	29.00
มากกว่า 5 - 10 ปี	14	36.80
มากกว่า 10 ปี	7	18.40
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

อายุ พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาคืออายุ 30-40 ปี มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.80 และมีอายุมากกว่า 50ปี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการมากกว่า 10-15 ปี มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ 5-10 ปี มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90

ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.70 และไม่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 5-10 ปี มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมา มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง 3-5 ปี มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.90 ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40 และมีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ		
การลงทุนเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด	29	76.30
การลงทุนเป็นการร่วมลงทุนระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ	4	10.50
การลงทุนเป็นชาวไทยทั้งหมด	5	13.20
รวม	38	100.00
ระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ		
5 – 10 ปี	4	10.50
มากกว่า 10 - 15 ปี	4	10.50
มากกว่า 15 ปี	30	79.00
รวม	38	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ		
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	24	63.20
แผงวงจรไฟฟ้าและแผงวงจรพิมพ์	4	10.50
ประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	6	15.80
แผงวงจรไฟฟ้า แผงวงจรพิมพ์และประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	3	7.90
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้า แผงวงจรพิมพ์และประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	1	2.60
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานประกอบการ

ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีลักษณะการลงทุนเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมามีลักษณะการลงทุนเป็นชาวไทยทั้งหมด มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีลักษณะการลงทุนเป็นการร่วมลงทุนระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50

ระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.90 และระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ 5-10 ปี ก็ับระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการมากกว่า 10-15 ปี มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50

ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจของสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมามีประเภทธุรกิจของสถานประกอบการประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80 ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการแผงวงจรไฟฟ้าและแผงวงจรพิมพ์ มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50 ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการแผงวงจรไฟฟ้า แผงวงจรพิมพ์ และประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 และมีประเภทธุรกิจของสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้า แผงวงจรพิมพ์และประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ข้อมูลพฤติกรรมประกอบด้วย ร้อยละของการใช้ผู้รับเหมาภายนอกเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน แนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานเป็นอย่างไรใน 3 ปีข้างหน้า งบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยปีละเท่าใดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา และข้อมูลเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน ในภาพรวมการให้บริการของผู้รับเหมาภายนอกมีความพอใจหรือไม่ สาเหตุที่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอก สาเหตุที่ไม่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอก และนโยบายใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก แสดงดังในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลัก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ร้อยละของการใช้ผู้รับเหมาภายนอกเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน		
น้อยกว่าร้อยละ 25	23	60.50
ร้อยละ 25 – ร้อยละ 50	9	23.70
มากกว่า ร้อยละ 50 – ร้อยละ 75	2	5.30
มากกว่า ร้อยละ 75	4	10.50
รวม	38	100.00
แนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานใน 3 ปีข้างหน้า		
มีแนวโน้มว่าจะมากขึ้น	13	34.20
มีแนวโน้มว่าจะเท่าเดิม	15	39.50
มีแนวโน้มว่าจะลดลง	8	21.00
ไม่มีนโยบาย	2	5.30
รวม	38	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำเบเซ

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลัก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมางบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปี		
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	19	50.00
10 – 20 ล้านบาท	6	15.80
มากกว่า 20 – 40 ล้านบาท	6	15.80
มากกว่า 40 ล้านบาท	7	18.40
รวม	38	100.00
ความพอใจในการได้รับบริการของผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานในภาพรวม		
มีความพอใจ	36	94.70
ไม่มีความพอใจ	2	5.30
รวม	38	100.00
สาเหตุที่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน		
ราคาถูกกว่า	2	5.30
การบริการรวดเร็ว	4	10.50
ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ	6	15.80
ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์	6	15.80
ราคาถูกกว่าและการบริการรวดเร็ว	1	2.50
การบริการรวดเร็วและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ	2	5.30
การบริการรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์	15	39.50
ไม่ระบุ	2	5.30
รวม	38	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลัก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สาเหตุที่ไม่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรม โรงงาน		
คุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน	3	27.30
ขาดการประสานงานที่ดี	1	9.00
คุณภาพงานไม่ได้มาตรฐานและการปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลา	2	18.20
คุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน การปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลา และขาดการประสานงานที่ดี	5	45.50
รวม	11	100.00
นโยบายการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน		
มี	38	100.00
ไม่มี	0	0
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 38 ราย ได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักของสถานประกอบการ

ร้อยละของการใช้ผู้รับเหมาภายนอกเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกน้อยกว่าร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมามีการใช้ผู้รับเหมาภายนอก ร้อยละ 25-50 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงานมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.70 การใช้ผู้รับเหมาภายนอกมากกว่าร้อยละ 75 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงานมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50 และมีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกมากกว่าร้อยละ 50-75 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงานมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

ใน 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ ใน 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มว่าจะเท่าเดิม มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา มีความคิดเห็นว่าจะมากขึ้น มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.20 มีความคิดเห็นว่าจะลดลง มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีความคิดเห็นว่าจะไม่มีนโยบายการใช้ผู้รับเหมาภายนอก มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปี ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ มีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 40 ล้านบาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40 งบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 20-40 ล้านบาท และมีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานโดยเฉลี่ยต่อปี 10-20 ล้านบาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.80

ความพอใจในการได้รับบริการของผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานในภาพรวม พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพอใจในการได้รับบริการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.70 และไม่มีความพอใจในการได้รับบริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

สาเหตุที่มีความพอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ มีสาเหตุที่พอใจการบริการคือการบริการรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถ กับความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.70 การบริการรวดเร็วมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 ราคาถูกกว่ากับการบริการรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความสามารถ มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.60 และมีราคาถูกกว่าและการบริการรวดเร็ว มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.80

สาเหตุที่ไม่มีความพอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ มีสาเหตุที่ไม่พอใจการบริการคือมีคุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน การปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลาและขาดการประสานงานที่ดี มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา มีคุณภาพงานไม่ได้มาตรฐาน มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.30 มีคุณภาพงานไม่ได้มาตรฐานและการปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.20 และขาดการประสานงานที่ดี มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10

นโยบายใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ มีนโยบายใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกต่อไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการวิเคราะห์ในปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยภายในสถานประกอบการ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.3.1 ปัจจัยภายในสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยภายในสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยภายในสถานประกอบการ

ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.งบประมาณค่าใช้จ่ายส่วนงานวิศวกรรมโรงงานมีไม่เพียงพอในการว่าจ้างพนักงานเพิ่ม	2.820	1.159	ปานกลาง	4
2.นโยบายการปฏิบัติงานส่วนวิศวกรรมโรงงานในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก	3.340	0.745	ปานกลาง	1
3.ระเบียบปฏิบัติที่มีมานาน ว่างานในส่วนวิศวกรรมโรงงานประเภทใดต้องจ้างเหมาเท่านั้น	3.130	1.095	ปานกลาง	2
4.โครงสร้างส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีขนาดเล็ก เช่น จำนวนพนักงานมีน้อยเกินไป	2.890	1.085	ปานกลาง	3
5.ความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนวิศวกรรมโรงงานไม่สามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้น	2.610	1.028	ปานกลาง	5
6.ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้นได้	2.420	0.889	น้อย	6
รวม	2.868	0.465	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในหน่วยงานเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปัจจัยภายในสถานประกอบการพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 2.868 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยภายในสถานประกอบการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.465 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นปัจจัยภายในสถานประกอบการเป็นรายชื่อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 นโยบายการปฏิบัติงานส่วนวิศวกรรมโรงงานในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.340 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745

ลำดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติของส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีมานาน ว่างานในส่วนวิศวกรรมโรงงานประเภทใดต้องจ้างเหมาเท่านั้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.130 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.095

ลำดับที่ 3 โครงสร้างส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีขนาดเล็ก เช่น จำนวนพนักงานมีน้อยเกินไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.890 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.085

ลำดับที่ 4 งบประมาณค่าใช้จ่ายส่วนงานวิศวกรรมโรงงานมีไม่เพียงพอในการว่าจ้างพนักงานเพิ่ม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.820 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.159

ลำดับที่ 5 ความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนวิศวกรรมโรงงานไม่สามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.610 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.028

ลำดับที่ 6 ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.420 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

4.3.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยสภาพแวดล้อม

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เครื่องมือที่มีอยู่ล้าสมัยไม่คุ้มต่อการลงทุน	2.610	1.128	ปานกลาง	5
2.แนวโน้มเศรษฐกิจที่ถดถอย ต้องการที่จะลดต้นทุนในการผลิต	3.500	1.059	มาก	1
3.การใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในอุตสาหกรรมชนิดเดียวกัน จึงมีความประสงค์จะใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกด้วย	2.840	0.973	ปานกลาง	3
4.การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง ซึ่งการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต	3.340	1.072	ปานกลาง	2
5.การสรรหาคูคณาที่ล่าช้าหรือขาดแคลนที่มีประสบการณ์การติดตั้งและเคลื่อนย้ายเครื่องจักร	2.760	1.051	ปานกลาง	4
รวม	3.010	0.407	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยสภาพแวดล้อมพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 3.010 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.407 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 แนวโน้มเศรษฐกิจที่ถดถอย ต้องการที่จะลดต้นทุนในการผลิต โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.500 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.059

ลำดับที่ 2 การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง ซึ่งการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.340 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.072

ลำดับที่ 3 มีการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกในอุตสาหกรรมชนิดเดียวกัน จึงมีความประสงค์จะใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.840 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.973

ลำดับที่ 4 การสรรหาบุคลากรที่ลำบากหรือขาดแคลนที่มีประสบการณ์การติดตั้งและเคลื่อนย้ายเครื่องจักร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.760 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.051

ลำดับที่ 5 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เครื่องมือที่มีอยู่ล้าสมัย ไม่คุ้มต่อการลงทุน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.610 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.128

4.3.3 ปัจจัยระหว่างบุคคล

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมางานภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยระหว่างบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมางานภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยระหว่างบุคคล

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตัดสินใจเลือกกับผู้รับเหมางานนอก มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานนอก	3.290	0.984	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 3.290 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

4.3.4 ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี	3.130	1.018	ปานกลาง	5
2.ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือจัดซื้อจัดจ้างที่สูงจะตัดสินใจได้ดี	3.610	0.887	มาก	3
3.ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี	3.890	0.953	มาก	2
4.ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีตำแหน่งงานที่สูงจะตัดสินใจได้ดี	3.180	0.896	ปานกลาง	4
5.ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีลักษณะนิสัยมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน	4.180	0.834	มาก	1
รวม	3.600	0.691	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 3.600 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่ต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) เป็นรายข้อพบว่าผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีลักษณะนิสัยมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.180 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.834

ลำดับที่ 2 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.890 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.953

ลำดับที่ 3 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือจัดซื้อจัดจ้างที่สูงจะตัดสินใจได้ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.610 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.887

ลำดับที่ 4 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีตำแหน่งงานที่สูงจะตัดสินใจได้ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.180 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ลำดับที่ 5 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.130 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.018

4.3.5 สรุประดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในสถานประกอบการ ปัจจัย

สภาพแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 สรุปการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวม

สถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
-ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	2.868	0.465	ปานกลาง	4
-ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.010	0.407	ปานกลาง	3
-ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.289	0.983	ปานกลาง	2
-ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	3.600	0.691	มาก	1
รวม	3.150	0.268	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ปัจจัย พบว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านสถานประกอบการมีค่าเท่ากับ 3.150 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.268 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.600 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691

ลำดับที่ 2 ปัจจัยระหว่างบุคคล โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.289 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.983

ลำดับที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.010 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.407

ลำดับที่ 4 ปัจจัยภายในสถานประกอบการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.868 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.465

4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการวิเคราะห์ในปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร และรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.4.1 ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ

ด้านผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ประวัติ ชื่อเสียง กิตติศัพท์ของบริษัทผู้รับเหมา	4.180	0.652	มาก	4
2.ผลงาน ลักษณะของงานที่เคยทำและงานที่กำลังทำ	4.450	0.504	มาก	2
3.บริษัทผู้รับเหมาจะต้องมีความมั่นคงทางการเงิน	4.050	0.928	มาก	5
4.ราคาสินค้า ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อขอรับบริการที่มีความเหมาะสม	4.240	0.590	มาก	3
5.การมีประวัติที่ปฏิบัติงาน ได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตกลงกัน	4.470	0.557	มาก	1
รวม	4.278	0.440	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 4.278 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.440 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นด้านผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ เป็นรายชื่อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การมีประวัติที่ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.470 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.557

ลำดับที่ 2 ผลงาน ลักษณะของงานที่เคยทำและงานที่กำลังทำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.450 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.504

ลำดับที่ 3 ราคาสินค้า ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อขอรับบริการที่มีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.240 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590

ลำดับที่ 4 ประวัติ ชื่อเสียง กิตติศัพท์ของบริษัทผู้รับเหมา โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.180 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.652

ลำดับที่ 5 บริษัทผู้รับเหมาจะต้องมีความมั่นคงทางการเงิน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.050 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.928

4.4.2 ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร

ด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการเข้าบริการงาน	4.470	0.557	มาก	7 ^b
2.จำนวนและคุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงาน	4.160	0.594	มาก	12
3.การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานไว้พร้อม	4.500	0.647	มากที่สุด	6
4.ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางป้องกันอุบัติเหตุ	4.470	0.557	มาก	7 ^b
5.ความสามารถแม่นยำในรายละเอียดและความถูกต้องของขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.580	0.500	มากที่สุด	2 ^a
6.การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ระมัดระวังของผู้ปฏิบัติงานขณะปฏิบัติงาน	4.550	0.555	มากที่สุด	4
7.ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ	4.530	0.603	มากที่สุด	5
8.กริยามารยาทของผู้ปฏิบัติงาน	4.130	0.704	มาก	13
9.การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานอย่างดีที่สุด	4.710	0.460	มากที่สุด	1
10.การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ	4.470	0.603	มาก	7 ^b
11.การติดตามผลงานหลังการปฏิบัติงาน	4.340	0.534	มาก	10
12.ความมุ่งมั่นผูกพันที่จะปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัทผู้รับเหมางาน	4.210	0.664	มาก	11
13.พยายามการแก้ปัญหา / ซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว	4.580	0.500	มากที่สุด	2 ^a
รวม	4.439	0.393	มาก	

หมายเหตุ : ^a หมายถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

^b หมายถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 4.439 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หากมีการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางมหาวิทยาลัยฯ ถือว่าผิดกฎหมายและต้องรับผิดชอบต่อเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.393 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานอย่างดีที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.710 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.460

ลำดับที่ 2 ความสามารถแม่นยำในรายละเอียดและความถูกต้องของขั้นตอนปฏิบัติงานและพยายามการแก้ปัญหา/ซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.580 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.500

ลำดับที่ 4 การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ระมัดระวังของผู้ปฏิบัติงานขณะปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.550 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.555

ลำดับที่ 5 ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.530 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.603

ลำดับที่ 6 การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานไว้พร้อม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.500 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.647

ลำดับที่ 7 ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการเข้าบริการงาน ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางป้องกันอุบัติเหตุ และการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.470 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.557, 0.557 และ 0.603 ตามลำดับ

ลำดับที่ 10 การติดตามผลงานหลังการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.340 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.534

ลำดับที่ 11 ความมุ่งมั่นผูกพันที่จะปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.210 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.534

แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664

ลำดับที่ 12 จำนวนและคุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.160 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594

ลำดับที่ 13 กริยามารยาทของผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.130 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.704

4.4.3 รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือสามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

ด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.สัมพันธภาพที่เคยมีมาก่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ	2.610	0.823	ปานกลาง	4
2.การปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.680	0.525	มากที่สุด	1
3.การรับประกันผลงานที่ได้ทำการปฏิบัติงาน	4.610	0.547	มากที่สุด	2
4.ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ	4.580	0.552	มากที่สุด	3
รวม	4.118	0.405	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือสามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นมีค่าเท่ากับ 4.118 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.405 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นด้านรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือสามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.680 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.525

ลำดับที่ 2 การรับประกันผลงานที่ได้ทำการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.610 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.547

ลำดับที่ 3 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.580 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.552

ลำดับที่ 4 สัมพันธภาพที่เคยมีมาก่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.610 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.823

4.4.4 สรุประดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักร และการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 สรุปการวิเคราะห์ห้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวม

คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
-ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	4.278	0.440	มาก	2
-ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ	4.439	0.393	มาก	1
-รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	4.118	0.405	มาก	3
รวม	4.344	0.353	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ห้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่างๆ ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 3 ปัจจัย พบว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกมีค่าเท่ากับ 4.344 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.353 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.439 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.393

ลำดับที่ 2 ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.278 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.440

ลำดับที่ 3 รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.118 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยผู้บริหารแต่ละท่านมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.405

4.5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกผู้บริหารตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ และประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา แบ่งตามรายละเอียดดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA และการวิเคราะห์ Least Significant Difference ใช้ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 : ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 แสดงดังในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สถานประกอบการ	อายุ			p-value
	30 - 40ปี	มากกว่า 40 - 50ปี	มากกว่า 50 ปี	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
-ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	2.857	2.871	2.916	0.986
-ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.228	2.872	3.000	0.034*
-ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.071	3.409	3.500	0.588
-ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	3.714	3.527	3.600	0.742
รวม	3.231	3.096	3.176	0.347

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.347 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายในสถานประกอบการ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.986 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.588 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.742 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกันต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการ ในปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างกัน เป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สถานประกอบการ	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value		
				1	2	3
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	30-40 ปี	3.228	1	-	0.010*	0.432
	มากกว่า 40-50 ปี	2.872	2	-	-	0.654
	มากกว่า 50 ปี	3.000	3	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้บริหารที่มีอายุ 30-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกแตกต่างกับผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี และมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกับผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกับผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก	อายุ			p-value
	30 - 40ปี	40 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
-ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	4.371	4.200	4.500	0.411
-ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ	4.472	4.405	4.576	0.785
-รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	4.071	4.125	4.375	0.621
รวม	4.376	4.307	4.522	0.662

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่างได้ เนื่องจากค่า p-value ของทุกปัจจัยที่ทดสอบมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่าไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานว่างได้

เลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.411 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกัน

ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.785 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

การรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.621 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 แสดงดังในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สถานประกอบการ	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี \bar{X}	ปริญญาตรี \bar{X}	สูงกว่าปริญญาตรี \bar{X}	
-ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	3.125	2.833	2.848	0.517
-ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.250	2.965	3.018	0.446
-ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.500	3.347	3.090	0.712
-ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	2.900	3.660	3.727	0.095
รวม	3.117	3.145	3.171	0.940

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการต่างกันไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น มิใช่เอกสารที่เผยแพร่อย่างเป็นทางการ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.940 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายในสถานประกอบการ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.517 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.446 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.712 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.095 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 แสดงดังในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
-ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	3.950	4.321	4.309	0.293
-ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ	4.480	4.474	4.349	0.680
-รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	4.375	4.152	3.954	0.171
รวม	4.340	4.381	4.268	0.695

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่วนวิสาห์สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ของเอกสารนี้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.695 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.293 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกัน

ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.680 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

การรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.171 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 แสดงดังในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สถานประกอบการ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
-ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	2.777	2.785	3.027	2.802	0.576
-ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.533	3.085	2.933	2.937	0.101
-ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.000	3.000	3.416	3.375	0.771
-ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	3.400	3.657	3.483	3.700	0.820
รวม	3.196	3.142	3.156	3.139	0.990

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.990 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายในสถานประกอบการ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.576 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.771 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.820 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 แสดงดังในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 - 15ปี	มากกว่า 15 ปี	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	
-ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	4.400	4.371	4.250	4.237	0.876
-ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ	4.461	4.494	4.435	4.413	0.977
-รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	4.333	4.214	4.083	4.062	0.671
รวม	4.424	4.415	4.329	4.309	0.902

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.902 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.876 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกัน

ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.977 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

การรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.671 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไม่แตกต่างกัน

4.5.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี t - test ใช้ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 แสดงดังในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

สถานประกอบการ	ประสบการณ์คัดเลือกผู้รับเหมา		p - value
	มี \bar{X}	ไม่มี \bar{X}	
-ปัจจัยภายในสถานประกอบการ	2.875	2.750	0.717
-ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.005	3.100	0.755
-ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.277	3.500	0.761
-ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)	3.588	3.800	0.680
รวม	3.147	3.205	0.768

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.768 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายในสถานประกอบการ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.717 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.755 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.761 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.680 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 แสดงดังในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก	ประสบการณ์คัดเลือกผู้รับเหมา		p-value
	มี	ไม่มี	
	\bar{X}	\bar{X}	
-ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ	4.261	4.600	0.295
-ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ	4.438	4.461	0.936
-รู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อน หรือ ทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด	4.131	3.875	0.391
คุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกภาพรวม	4.342	4.386	0.866

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยวิธี One-way ANOVA พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.866 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.295 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกัน

ความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.936 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือไม่แตกต่างกัน

การรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.391 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไม่แตกต่างกัน

4.6 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานรับเหมางานภายนอกในด้านต่างๆ ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นต่างๆ มาคำนวณค่าร้อยละ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.32 และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.68 สามารถสรุปความคิดเห็นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการเสนอข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความจริงใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและคำนึงถึงคุณภาพของงาน วัสดุและอุปกรณ์ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด
- 2) ราคาที่เป็นธรรม และสมเหตุสมผล
- 3) ทำงานให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้
- 4) การติดตามผลงาน/แก้ปัญหาต่างๆ หลังจากส่งมอบงาน
- 5) มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน และ การป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยในการทำงาน
- 6) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่างๆ ของสถานประกอบการ
- 7) ความโปร่งใส ในสัญญาจ้างที่ชัดเจนทั้งแบบก่อสร้างและรายละเอียดในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านของสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านของสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

แบบสอบถามตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการ ซึ่งเป็นชนิดเลือกรายการ (Check-list) มีจำนวนทั้งหมด 18 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) มีจำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการมีจำนวน 17 ข้อ และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานภายนอกมีจำนวน 22 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มิอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรม โรงงาน จำนวน 53 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัย ได้รายชื่อจากผู้ประกอบที่ได้จดทะเบียนรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 14000 สาขาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (สฟอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม และนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้ข้อมูลจำนวน 38 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.70 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอนๆ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี ร้อยละ 57.90 รองลงมามีอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 36.80 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 5.30

2. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60.50 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.00 และมีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.50

3. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 42.10 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการมากกว่า 10 - 15 ปี ร้อยละ 31.60 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 7.90

4. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาร้อยละ 94.70 และไม่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาร้อยละ 5.30

5. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมโรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 5-10 ปี ร้อยละ 36.80 รองลงมามีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง 3-5 ปี ร้อยละ 28.90 และมีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 15.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีลักษณะการลงทุนเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด ร้อยละ 76.30 รองลงมามีลักษณะการลงทุนเป็นชาวไทยทั้งหมด ร้อยละ 13.20 และมีลักษณะการร่วมลงทุนระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ ร้อยละ 10.50

7. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 78.90 และมีระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ 5-10 ปี กับมีระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการมากกว่า 10 - 15 ปี ร้อยละ 10.50

8. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีประเภทของธุรกิจของสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 63.20 รองลงมามีประเภทของธุรกิจของสถานประกอบการประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ร้อยละ 15.80 และมีประเภทของธุรกิจของสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้า แผงวงจรพิมพ์และประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ร้อยละ 2.60

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและเหตุผลหลักในการคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกน้อยกว่าร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน ร้อยละ 60.50 รองลงมามีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกร้อยละ 25-ร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน ร้อยละ 23.70 และมีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกมากกว่า ร้อยละ 50-ร้อยละ 75 เมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงาน ร้อยละ 5.30

2. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่ใน 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานจะเท่าเดิมร้อยละ 39.50 รองลงมาใน 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานจะมากขึ้นร้อยละ 34.20 และใน 3 ปีข้างหน้ามีแนวโน้มไม่มีนโยบาย ร้อยละ 5.30

3. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน โดยเฉลี่ยปีละน้อยกว่า 10 ล้านบาท ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน โดยเฉลี่ยปีละมากกว่า 40 ล้านบาท ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 18.40 และมีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในส่วนวิศวกรรมโรงงาน โดยเฉลี่ยปีละ 10 – 20 ล้านบาท กับมีงบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน โดยเฉลี่ยปีละมากกว่า 20 – 40 ล้านบาท ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 15.80

4. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย ส่วนใหญ่มีความพอใจในภาพรวมผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานในการได้รับบริการ ร้อยละ 94.70 และมีความไม่พอใจในภาพรวมผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานในการได้รับบริการ ร้อยละ 5.30

5. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 36 ราย ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานคือ การบริการรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ ร้อยละ 41.60 รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ กับความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ ร้อยละ 16.70 และราคาถูกกว่า การบริการรวดเร็ว ร้อยละ 2.80

6. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 11 ราย ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ไม่พอใจการบริการของผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานคือ คุณภาพงาน ไม่ได้มาตรฐาน การปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลาและขาดการประสานงานที่ดี ร้อยละ 45.50 รองลงมาคุณภาพงาน ไม่ได้มาตรฐาน ร้อยละ 27.30 และขาดการประสานงานที่ดี ร้อยละ 9.00

7. สถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย มีนโยบายให้ใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงาน ร้อยละ 100.00

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานประกอบการ ในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และในรายปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยแสดงข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยภายในสถานประกอบการในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความ

คิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในสถานประกอบการเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นปานกลางถึงน้อย เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 นโยบายการปฏิบัติงานส่วนวิศวกรรมโรงงานในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก

ลำดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติของส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีมานาน ว่างานในส่วนวิศวกรรมโรงงานประเภทใดต้องจ้างเหมาเท่านั้น

ลำดับที่ 3 โครงสร้างส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีขนาดเล็ก เช่น จำนวนพนักงานมีน้อยเกินไป

ลำดับที่ 4 งบประมาณค่าใช้จ่ายส่วนงานวิศวกรรมโรงงานมีไม่เพียงพอในการว่าจ้างพนักงานเพิ่ม

ลำดับที่ 5 ความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนวิศวกรรมโรงงานไม่สามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้นได้

ลำดับที่ 6 ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้นได้

2. ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 แนวโน้มเศรษฐกิจที่ถดถอย ต้องการที่จะลดต้นทุนในการผลิต

ลำดับที่ 2 การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง ซึ่งการใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต

ลำดับที่ 3 มีการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในอุตสาหกรรมชนิดเดียวกัน จึงมีความประสงค์จะใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกด้วย

ลำดับที่ 4 การสรรหาบุคลากรที่ลำบากหรือขาดแคลนที่มีประสบการณ์การติดตั้งและเคลื่อนย้ายเครื่องจักร

ลำดับที่ 5 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เครื่องมือที่มีอยู่ล้าสมัย ไม่คุ้มต่อการลงทุน

3. ข้อมูลปัจจัยระหว่างบุคคลในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นปัจจัยระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ข้อมูลปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ) เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีลักษณะนิสัยมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน

ลำดับที่ 2 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี

ลำดับที่ 3 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือจัดซื้อจัดจ้างที่สูงจะตัดสินใจได้ดี

ลำดับที่ 4 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีตำแหน่งงานที่สูงจะตัดสินใจได้ดี

ลำดับที่ 5 ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยแสดงข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เสนอเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การมีประวัติที่ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตกลงกันไว้

ลำดับที่ 2 ผลงาน ลักษณะของงานที่เคยทำและงานที่กำลังทำ

ลำดับที่ 3 ราคาสินค้า ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อขอรับบริการที่มีความเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 ประวัติ ชื่อเสียง กิตติศัพท์ของบริษัทผู้รับเหมา

ลำดับที่ 5 บริษัทผู้รับเหมาจะต้องมีความมั่นคงทางการเงิน

2. ข้อมูลความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องจักรเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดถึงมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานอย่างดีที่สุด

ลำดับที่ 2 ความสามารถแม่นยำในรายละเอียดและความถูกต้องของขั้นตอนปฏิบัติงานและพยายามการแก้ปัญหา / ซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว

ลำดับที่ 4 การปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ระมัดระวังของผู้ปฏิบัติงานขณะปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 5 ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ

ลำดับที่ 6 การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานไว้พร้อม

ลำดับที่ 7 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการเข้าบริการงาน ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนและการประสานงานของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่ 10 การติดตามผลงานหลังการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 11 ความมุ่งมั่นผูกพันที่จะปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัทผู้รับเหมา

ลำดับที่ 12 จำนวนและคุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 13 กรีขามารยาทของผู้ปฏิบัติงาน

3. ข้อมูลรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 38 ราย พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นรู้จักหรือเคยทำงานร่วมกันมาก่อนหรือทำงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดถึงปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

ลำดับที่ 2 การรับประกันผลงานที่ได้ทำการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 3 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของสถานประกอบการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 สัมพันธภาพที่เคยมีมาก่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3.1 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4.1 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4.2 ผู้บริหารในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

จากการศึกษาแบบสอบถามปลายเปิดต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานรับเหมางานภายนอกในด้านต่างๆ จำแนกตามความถี่ของข้อมูล โดยสรุปว่าผู้รับเหมาภายนอกควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความจริงใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและคำนึงถึงคุณภาพของงาน วัสดุและอุปกรณ์ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดนั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ราคาที่เป็นธรรม และสมเหตุสมผล
- ทำงานให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้
- การติดตามผลงาน/แก้ปัญหาต่างๆ หลังจากส่งมอบงาน
- มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน และ การป้องกันอุบัติเหตุ

และความปลอดภัยในการทำงาน

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่างๆ ของสถานประกอบการ
- ความโปร่งใส ในสัญญาจ้างที่ชัดเจนทั้งแบบก่อสร้างและรายละเอียดในการทำงาน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านสถานประกอบการ โดยมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ในรายปัจจัยที่พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในสถานประกอบการและปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมา) อยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารมีความคิดเห็นที่สามารถควบคุมปัจจัยภายในสถานประกอบการ และปัจจัยเฉพาะบุคคลได้ เพราะมีกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัทเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมนั้น ได้ติดตามข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับเหมาทั้งภายในและภายนอกประเทศอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว แต่ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยในรายปัจจัยระหว่างบุคคล ซึ่งน่าจะเกิดจากประเภทธุรกิจของสถานประกอบการที่ต่างกัน อุตสาหกรรมปิโตรเคมีเป็นประเภทธุรกิจที่ใช้ผู้รับเหมาภายนอกเป็นผู้รับเหมารายใหญ่ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ มูลค่างานที่มากและจำนวนผู้รับเหมามีน้อย กับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเภทธุรกิจที่ใช้ผู้รับเหมาภายนอกทั้งผู้รับเหมารายใหญ่และรายย่อย มูลค่างานที่น้อยถึงมาก และจำนวนผู้รับเหมามีมาก

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอก โดยมีระดับความคิดเห็นทั้งในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับเอกสารที่เป็นเอกสารส่งเสริมการขายเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ให้เห็นประโยชน์ของสินค้าการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ในรายปัจจัยที่พบว่ามึระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลก่อนใช้ บริการ ปัจจัยที่มีผลขณะใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลหลังใช้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเกิดจาก ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถดำเนินการควบคุมได้โดยตรง ทั้งในความพร้อม ด้านแรงงานและเครื่องมือ คุณภาพผลงานและทำงานภายใต้ข้อดกกลง จึงต้องติดตามตรวจสอบใน การดำเนินงานของผู้รับเหมาและให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะอาจมีผลกระทบต่อขบวนการผลิต ขององค์กรได้ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ บุญประเสริฐ (2551) ที่พบว่าระดับความ คิดเห็นในปัจจัยการคัดเลือก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพในการบริการ ด้านราคา ด้านความสามารถ ในทางวิศวกรรม ด้านระบบการจัดการ และด้านระบบการขนส่ง ของผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลือง ของบริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไตร์ฟในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ซึ่งน่าจะเกิด จากผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถดำเนินการควบคุมได้โดยตรง ทั้งในด้าน คุณภาพในการบริการ ด้านราคา ด้านความสามารถในทางวิศวกรรม ด้านระบบการจัดการ และด้าน ระบบการขนส่ง ของผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของบริษัทประกอบฮาร์ดดิสก์ไตร์ฟในประเทส ไทย จึงต้องติดตามตรวจสอบในการดำเนินงานของผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของบริษัทและให้ ความสำคัญอย่างมาก เพราะอาจมีผลกระทบต่อขบวนการผลิตขององค์กรได้

5.2.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมใน การตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก ด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมา ภายนอก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ที่พบว่าผู้บริหารที่มี อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของสถาน ประกอบการภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน ส่วนใหญ่มีระยะเวลา การปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ทำให้เกิดความผูกพันหรือคุ้นเคยกับองค์กร แต่ในรายปัจจัยด้านปัจจัย สภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากความสนใจและความคิดเห็นในสภาพแวดล้อม ของอุตสาหกรรมที่ต่างกัน เช่น ช่วงของการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจโลกส่งผลกระทบต่อส่งออกของ ประเทศในด้านต่างๆ รวมถึงอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารบางคนมีความเห็นว่าเป็น ช่วงเวลาที่จะได้ปรับปรุงขบวนการทำงานต่างๆให้ดีขึ้นเพื่อรอการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก แต่บาง คนมีความเห็นว่าจะทำอะไรต้องบประมาณจากส่วนกลางที่น้อยลงจากผลกระทบของวิกฤต เศรษฐกิจโลกกับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินงาน เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมา ภายนอกในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่าง วงศ์ (2549) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซ่อมบำรุง ด้านปัจจัยของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา และสถานประกอบการมีขั้นตอนในเข้ามาดำเนินงานในองค์กรของผู้รับเหมาภายนอก เช่น ต้องปฏิบัติตามนโยบาย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน ข้อกำหนด ระเบียบต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของสถานประกอบการภาพรวมและรายปัจจัยต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ทำให้มีความเข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนต่างๆ ขององค์กร และมองลักษณะงานของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงกับลักษณะงานของผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงเป็นการเน้นการทำงานและการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักรให้ทำงานได้ดี มีระยะเวลาเตรียมการปฏิบัติงานที่แน่นอนตามคาบเวลา แต่ลักษณะงานผู้รับเหมาภายนอกเน้นการเคลื่อนย้ายและการติดตั้งเครื่องจักรเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต ไม่มีระยะเวลาเตรียมการปฏิบัติงานที่แน่นอนจะขึ้นอยู่กับขบวนการผลิตขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงภาพรวมและรายปัจจัยต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา มองลักษณะงานของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงกับลักษณะงานของผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานผู้รับเหมาซ่อมบำรุงเป็นงานด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักรในโรงงาน ของฝ่ายซ่อมบำรุง ลักษณะงานต้องการผู้ชำนาญงาน โดยเฉพาะในแต่ละด้าน แต่ลักษณะงานผู้รับเหมาภายนอกเป็นงานด้านการเพิ่มปริมาณผลผลิตในโรงงาน ของฝ่ายการผลิต ลักษณะงานต้องการผู้มีประสบการณ์ในการทำงานในหลายๆ ด้าน ในการเคลื่อนย้ายและการติดตั้งเครื่องจักร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จะเด็จ เนียมสุวรรณ (2544) ที่พบว่าอายุการทำงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างด้านความคิดเห็นของความพอใจต่อการดำเนินงาน OEE ของหน่วยงานซ่อมบำรุง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย สว่างวงศ์ ที่พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็น

แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากเป็นส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับองค์กร เข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างดี แต่ไม่มีความสอดคล้องในรายปัจจัย ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากแต่ระยะเวลามีน้อยขณะดำรงตำแหน่งผู้บริหาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ บุญประเสริฐ (2551) ที่พบว่าผู้จัดหาและจัดซื้อที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดหาและจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากการมองผู้จัดหาและจัดซื้อ ที่ต้องมีมาตรฐานในการจัดการด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ และไม่สอดคล้องงานวิจัยของ สมชาย สว่างวงศ์ (2549) ที่พบว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงในด้านปัจจัยของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา มองลักษณะงานของผู้รับเหมาซ่อมบำรุงกับลักษณะงานของผู้รับเหมาภายนอกต่างกัน ในลักษณะงานผู้รับเหมาซ่อมบำรุงเป็นการปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญและแม่นยำเป็นพิเศษจึงจะทำให้เครื่องจักรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สูง ต่างกับลักษณะงานผู้รับเหมาภายนอกเป็นการปฏิบัติงานต้องมีทั้งมาตรฐานการทำงานและคุณภาพของวัสดุและอุปกรณ์ และทำงานได้ดีภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ในการจ้างผู้รับเหมาภายนอกขององค์กร และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทั้งในด้านคุณสมบัติผู้รับเหมาภายนอกในภาพรวมและรายปัจจัยไม่แตกต่างกัน และมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรัณท์ เอื้อธรรมถาวร (2550) ที่พบว่าระดับความสำคัญของการประเมินคุณสมบัติของผู้รับเหมาช่วง ค่าดัชนีที่มีความสำคัญสูง คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความสามารถดำเนินการในปริมาณที่ต้องการ และความสามารถสร้างงานตามมาตรฐานที่ต้องการ ตามลำดับ ซึ่งน่าจะเกิดจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ทำให้มีความเข้าใจถึงความสามารถต่างๆ และประสิทธิภาพของผู้รับเหมาภายนอก

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้บริหาร และผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ควรเอาใจใส่ในเรื่องคุณสมบัติผู้รับเหมา ในปัจจัยความพร้อมในด้านแรงงานและเครื่องมือ โดยคำนึงถึงคุณภาพงานอย่างดีที่สุด และปัจจัยผลงานที่ผ่านมาและราคาที่เป็นขอ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่ตกลงกัน เป็นอันดับแรก เพราะผลการวิจัยมีระดับความสำคัญของความคิดเห็นผู้บริหารอยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาพบว่า ผู้รับเหมารายใหญ่จะมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ประกอบการมากกว่าผู้รับเหมารายย่อย แต่ด้านราคายังไม่เหมาะสม เพราะมีราคาที่สูงกว่าผู้รับเหมารายย่อยมาก ดังนั้นผู้รับเหมารายใหญ่ควรบริหารต้นทุนในการดำเนินงานและลดขั้นตอนในการทำงานให้น้อยลง ส่วนผู้รับเหมารายย่อยควรพัฒนาเพิ่มความสามารถทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ และวิทยาการจัดการมาช่วยในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2. ผู้บริหารที่ทำการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาภายนอกควรพิจารณาในเรื่องอื่นๆ ประกอบด้วย ได้แก่ ปริมาณของงาน ความสำคัญของลักษณะงาน และอื่นๆ เช่น ปริมาณงานน้อยแต่ลักษณะงานต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญงาน หรือปริมาณงานมากแต่ลักษณะงานไม่ต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญงาน หรือมีงบประมาณในการจ้างงานจำกัดและลักษณะงานไม่ต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เท่าเดิม แสดงว่ายังมีการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกต่อไป ดังนั้นสำหรับในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพงาน การทำงานตามแผนงานและความพร้อมในระบบมาตรฐานอุตสาหกรรมของผู้รับเหมาภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของสถานประกอบการและการทำงานของผู้รับเหมาให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงอุตสาหกรรม. 2543.
 “อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. [Online]. Available :
http://www.thaifita.com/thaifita/Portals/0/File/vol4Ch_10_eletronic.doc.
- กมลวัลย์ ลือประเสริฐ. 2540. “การสำรวจแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงและปัญหา
 ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการร่วมทำงาน.” ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กรณ์ท์ เอื้อธรรมถาวร. 2550. “ปัจจัยที่ใช้ประเมินความสามารถของผู้รับเหมาช่วงอาคาร.”
 วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์,
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จะเด็จ เนียมสุวรรณ. 2544. “การดำเนินงาน OEE ของหน่วยงานซ่อมบำรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจ
 ให้กับลูกค้าภายในของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี
 (ประเทศไทย) จำกัด.” สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
 ลาดกระบัง.
- จักรพงษ์ พงษ์เพ็ง. 2550. “การสำรวจแนวความคิดและแบบจำลองที่เกี่ยวกับการคัดเลือก
 ผู้รับเหมา : ทิศทางของการพัฒนาแบบจำลอง.” ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์,
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์ และคณะ. 2539. ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการบริการสถาน
 รับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนิดาวรรณ อ่ำเอี่ยม. 2538. “กรณีศึกษาการจัดการงานผู้รับเหมาช่วงสำหรับการก่อสร้างอาคาร.”
 วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์,
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ธวัชชัย เพ็งพินิจ. 2552, 27 กันยายน. “ภาวะผู้นำ ความงามสง่าขององค์กร” มติชนรายวัน. หน้า 5.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์
 การพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ฝ่ายวิจัย ธนาคารนครหลวงไทย. 2550, 28 มิถุนายน “ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ปี 50 เด็บโต
ต่อเนื่องแต่ต้องระวังปัจจัยเสี่ยง.” กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. [Online]. Available :
http://www.bangkokbiznews.com/2007/06/28/WW02_0209_news.php?newsid=81353.
- ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2545. “อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ฟิ้นหรือยุบ (1)”
กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. [Online]. Available :
http://www.nectec.or.th/bid/hotissue_elecreport.htm.
- พนม ภัทน์น่าย. 2536. การบริหารงานก่อสร้าง. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. 2526. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฟิลิป คอตเลอร์. 2546. การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 11. แปลโดย ธนวรรณ แสงสุวรรณ,
อดิลา พงศ์หัตถ์, อุไรวรรณ เข้มนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญ และยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์.
กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น. กรุ๊ป.
- วุฒิชัย จิตเจริญ. 2544. “พัฒนาการและปัญหาของธุรกิจบริการจ้างเหมาภายนอกที่บริการแก่
หน่วยงานเอกชน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนา
สังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. 2544. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของ บริษัทพร็อพ
เพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Services). สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วัฒนา เชียงกุล และ เกรียงไกร คำรงค์รัตน์. 2546. บำรุงรักษา : งานเพิ่มกำไรบริษัท (Maintenance
the Profit Maker). กรุงเทพฯ : เอ็ม เอ เอช พรินติ้ง.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือของ
กรมศุลกากร. กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. [Online]. Available :
http://www2.ops3.moc.go.th/export/recode_export/report.asp.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สวทช). 2543. แผนแม่บทการพัฒนา
อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. [Online]. Available :
http://www.nectec.or.th/bid/include/marketing/mkt_info_pol_plan.doc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. 2552. รายชื่อผู้ที่ได้รับการรับรอง ISO 14000 สาขา

อุตสาหกรรม. [Online]. Available : [http://www.tisi.go.th/cgi-](http://www.tisi.go.th/cgi-bin/syscer/14000com_all_t.pl?isicsymb=3312&isicname_t=เครื่องมือวัด)

[bin/syscer/14000com_all_t.pl?isicsymb=3312&isicname_t=เครื่องมือวัด](http://www.tisi.go.th/cgi-bin/syscer/14000com_all_t.pl?isicsymb=3312&isicname_t=เครื่องมือวัด) ตรวจสอบ.

สมชาย สว่างวงศ์. 2549. “การตัดสินใจใช้บริการผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงของผู้บริหารใน

อุตสาหกรรมปิโตรเคมีภาคตะวันออก.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สันติ บุญประเสริฐ. 2551. “ปัจจัยในการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายวัสดุสิ้นเปลืองของบริษัทประกอบ

ฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ

อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง.

สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. 2541. “Outsource คืออะไร.” วารสารนักบริหารคน. 19(2) : 17-19.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :

ภาพพิมพ์.

สุวิมล ทิรกานันท์. 2546. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุโขทัยธรรมาธิราช. 2544. การตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. 2553.

หลักการตลาด. [Online]. Available :

http://courseware.rmutl.ac.th/index.php?mod=Courses&op=lesson_show&uid=&cid=66&lid=1062&sid=&eid=&page=1.

อัจฉริยะ กุลศักดิ์ศิริ. 2543. “การจ้างงานภายนอกในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์.” ภาคนิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Christopher M. et. al. 1995. **Relationship Marketing**. British Library Cataloguing in

Publication : Norman Hart.

Cook M.F. 1999. **Outsourcing Human Resource Function : Strategies for Providing**

Enhanced HR Services at Lower Cost. New York : AMACOM.

Greaver M. F. 1999. **Strategic Outsourcing : A Structured Approach to Outsourcing**

Decision and Initiatives. New York : AMACOM.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
Gronroos C. 1990 a. **The Marketing Strategy Communication**. Lexington Book.
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Gronroos C. 1990 b. **Service Management and Marketing : Managing the Moments of Truth in Service Competition.** Lexington Book.
- Kotler P. 2003. **Marketing Management.** 11th ed. Prentice-Hall International, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kumaraswamy M.M. and Matthews I. D. 2000. "Improved Subcontractor Selection Employing Partnering Principle." **Journal of Management in Engineering.** May/June 2000 : 47-57.
- Terry G. 1992. **Aftermarketing : How to Keep Customer for Life through Relationship Marketing.** New York : New York.
- Yamane Taro. 1967. **Satatic : An Introductory Analysis.** 2nd ed. New Yoke : Harper and Row.
- Yan-Chyuan Shiau., Tsung-Pin Tsai., Wen-Chian Wang. and Miao-Ling Huang. Use **Questionnaire and AHP Techniques to Develop Subcontractor Selection System.** Department of construction Engineering, Chung Hua University.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศคณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

คณะกรรมการอุตสาหกรรม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล รหัสประจำตัว 51064115 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(Factors Affecting Decision Making Behaviour on Subcontractors in Electronics Industy Group in Bangkok and Metropolitan)” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ ๒3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี



ที่ ศธ 0524.04/

คณะกรรมการอำนวยการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๔ พฤษจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อ.ฉัฐฉวี โรจน์นิรุตติกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัคริรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร. 02- 326-4325

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๔๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณสิริบุศย์ พลวิชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัคริรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. ๐๒-๗๓๗-๓๐๐๐ ต่อ ๓๖๙๒ สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร. ๐๒-๓๒๖-๔๓๒๕ ทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕4 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณประภิต นิพัทธ์โกศล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร. 02- 326-4325

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0058

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

7 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ วิศวกรรมโรงงาน (Facility Manager)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครธีรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายสุวรรณชัย โชติพุทธิกุล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ติดต่อนักศึกษา โทร.081-812-6750

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่เนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน..... ส่วนบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร.3720

ที่ ศธ ..0524.04 (1.9)/..0279.....วันที่.....22..เมษายน 2553.....

เรื่อง รับรองผลการพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

เรียน คุณสุวรรณชัย โชติพิสุทธิกุล

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมา
ภายนอกในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เพื่อตีพิมพ์ลงในวารสาร
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมนั้น ทางกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแล้วว่าบทความของท่านสามารถ
ตีพิมพ์ในวารสารดังกล่าวได้ในปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เมษายน 2553 – กันยายน 2553

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ เคนพันธ์)
บรรณาธิการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก
ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบสอบถามผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก
ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

ผู้วิจัย นายสุวรรณชัย โชติพิสุทธิกุล
หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลทำการวิจัยทางด้านวิชาการเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น และข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ โปรดตอบแบบสอบถามทุกตอนทุกข้อ และให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพราะจะส่งผลให้การวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องระบุชื่อหรือที่อยู่แต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมา

ภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการเลือกใช้ผู้รับเหมาภายนอก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมาภายนอก
ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 1

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (อาจเขียนมากกว่า 1 แห่ง ถ้าเหมาะสม)

1. อายุ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 30 - 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 40 - 50 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี |

2. ระดับการศึกษา

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
|---|------------------------------------|---|

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 - 15 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี |

4. ท่านมีประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาหรือไม่

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มี | <input type="checkbox"/> ไม่มี |
|-----------------------------|--------------------------------|

5. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 3 - 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 - 10 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการของท่าน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย \checkmark ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (อาจเขียนมากกว่า 1 แห่ง ถ้าเหมาะสม)

1. ลักษณะของการลงทุนของสถานประกอบการของท่าน

- การลงทุนเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด
 การลงทุนเป็นการร่วมลงทุนระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ
 การลงทุนเป็นชาวไทยทั้งหมด

2. ระยะเวลาที่สถานประกอบการเปิดกิจการ

- น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 มากกว่า 10 - 15 ปี มากกว่า 15 ปี

3. ประเภทของธุรกิจของสถานประกอบการ

- ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้าและแผงวงจรพิมพ์
 ประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป อื่นๆ.....

4. ปัจจุบันสถานประกอบการของท่านมีการใช้ผู้รับเหมาภายนอกอยู่ร้อยละเท่าไรเมื่อเทียบกับปริมาณงานในส่วนวิศวกรรมโรงงานของสถานประกอบการของท่าน

- น้อยกว่าร้อยละ 25 ร้อยละ 25 – ร้อยละ 50
 มากกว่า ร้อยละ 50 – ร้อยละ 75 มากกว่า ร้อยละ 75

5. ใน 3 ปีข้างหน้า สถานประกอบการของท่านมีแนวโน้มการใช้บริการผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานเป็นอย่างไร

- มีแนวโน้มว่าจะมากขึ้น มีแนวโน้มว่าจะเท่าเดิม
 มีแนวโน้มว่าจะลดลง ไม่มีนโยบาย

6. งบประมาณในการจ้างงานผู้รับเหมาภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานของสถานประกอบการของท่าน โดยเฉลี่ยปีละเท่าใด ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

- น้อยกว่า 10 ล้าน 10 – 20 ล้าน
 มากกว่า 20 – 40 ล้าน มากกว่า 40 ล้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ในภาพรวมการให้บริการของผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานท่านพอใจในการได้รับบริการหรือไม่

พอใจ

ไม่พอใจ

8. สาเหตุที่พอใจการบริการของผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานเพราะ

ราคาถูกกว่า

การบริการรวดเร็ว

ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ

ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์

อื่นๆ (ระบุ)

9. สาเหตุที่ไม่พอใจการบริการของผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานเพราะ

คุณภาพงาน ไม่ได้มาตรฐาน

การปฏิบัติงานไม่เสร็จตามเวลา

กรีขามารถของผู้ปฏิบัติงานไม่ดี

ขาดการประสานงานที่ดี

อื่นๆ (ระบุ)

10. สถานประกอบการของท่านมีนโยบายใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอกในส่วนวิศวกรรมโรงงานต่อไปหรือไม่

มี

ไม่มี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานที่มีผลในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานภายนอก

โปรดเขียนเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยด้านสถานประกอบการและด้านคุณสมบัติผู้รับเหมางานภายนอก ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมางานภายนอก ในสถานประกอบการของท่าน เพียงข้อละ 1 คำตอบ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของสถานประกอบการ

ปัจจัยสถานประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริการผู้รับเหมางานภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
ปัจจัยภายในสถานประกอบการ					
1. งบประมาณค่าใช้จ่ายส่วนงานวิศวกรรมโรงงานมีไม่เพียงพอในการว่าจ้างพนักงานเพิ่ม					
2. นโยบายการปฏิบัติงานส่วนวิศวกรรมโรงงานในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมางานนอก					
3. ระเบียบปฏิบัติของส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีมานาน ว่างานในส่วนวิศวกรรมโรงงานประเภทใดต้องจ้างเหมาเท่านั้น					
4. โครงสร้างส่วนวิศวกรรมโรงงานที่มีขนาดเล็ก เช่น จำนวนพนักงานมีน้อยเกินไป					
5. ความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนวิศวกรรมโรงงานไม่สามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้นได้					
6. ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขงานที่เกิดขึ้นได้					
ปัจจัยสภาพแวดล้อม					
7. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เครื่องมือที่มีอยู่ล้าสมัย ไม่คุ้มต่อการลงทุน					
8. แนวโน้มเศรษฐกิจที่ถดถอย ต้องการที่จะลดต้นทุนในการผลิต					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 : (ต่อ)

ปัจจัยสถานประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกบริการผู้รับเหมางานภายนอก	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
9. มีการให้บริการผู้รับเหมาภายนอกในอุตสาหกรรม ชนิดเดียวกัน จึงมีความประสงค์จะใช้บริการ ผู้รับเหมางานภายนอกด้วย					
10. การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง ซึ่งการให้บริการ ผู้รับเหมางานภายนอกสามารถช่วยเพิ่มความ เชื่อมั่น ในเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต					
11. การสรรหาบุคลากรที่มีประสบการณ์ยากหรือ ขาดแคลนด้านการติดตั้งและเคลื่อนย้ายเครื่องจักร					
ปัจจัยระหว่างบุคคล					
12. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตัดสินใจเลือกกับผู้รับเหมา ภายนอก มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมา งานภายนอก เช่น เป็นเพื่อนกันหรือเคยร่วมงานกัน มาก่อน					
ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ผู้ตัดสินใจคัดเลือกบริการ)					
13. ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีระดับ การศึกษาที่สูงจะตัดสินใจได้ดี					
14. ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มี ประสบการณ์ในการทำงานหรือจัดซื้อจัดจ้างที่สูง จะตัดสินใจได้ดี					
15. ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มี ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมาที่สูงจะ ตัดสินใจได้ดี					
16. ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีตำแหน่ง งานที่สูงจะตัดสินใจได้ดี					
17. ผู้ตัดสินใจคัดเลือกผู้รับเหมาภายนอกที่มีลักษณะ นิสัยมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสุวรรณหทัย โชติพุทธิกุล
วัน/เดือน/ปี เกิด	6 มกราคม 2507
ประวัติการศึกษา	2550 สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2542-ปัจจุบัน	บริษัท ที แอนด์ เอ็น โคคิเนท จำกัด (Sub Contractor) ตำแหน่ง ผู้จัดการ
พ.ศ. 2537-2541	บริษัท ฟาสแทรค เอ็นจิเนียริง จำกัด (Sub Contractor) ตำแหน่ง ผู้จัดการ
พ.ศ. 2528-2537	บริษัท ไทย-เคน ไซซ่า จำกัด (Contractor) ตำแหน่ง ผู้ควบคุมโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้