

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า
ของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING ATTITUDE TOWARD WAREHOUSE
MANAGEMENT SYSTEM OF WAREHOUSE STAFF
IN COL PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

KMITL-2016-EAM-M-047-024

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING ATTITUDE TOWARD WAREHOUSE
MANAGEMENT SYSTEM OF WAREHOUSE STAFF
IN COL PUBLIC COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2016

KMITL-2016-FAM-M-047-024

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า
ของพนักงานคลังสินค้า บริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน)
FACTORS AFFECTING ATTITUDE TOWARD
WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM OF
WAREHOUSE STAFF IN COL PUBLIC COMPANY
LIMITED

นักศึกษา

นายธวัชชัย ลิ้มวาล

รหัสประจำตัว

57611073

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

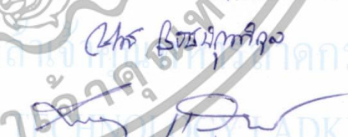
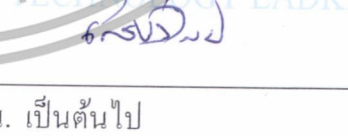
บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ปรเมศวร์ อัสวเรืองพิภพ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	 อ.อัสวเรืองพิภพ  ดร.ณัฐวุฒิ  ดร.วรนารถ
อ.ดร.ปรเมศวร์	อัสวเรืองพิภพ	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นिरุตติกุล	
รศ.ดร.วรนารถ	แสงมณี	
ดร.เกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 5 กรกฎาคม 2559 เวลา 10.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้อง 402 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์

คณะรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อันวาสแสงโนรี)

คณบดีคณะกรรมการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า
	ของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นายรัชชัย สีนวล
รหัสประจำตัว	57611073
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นรินทร์กุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คนที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) การจ่ายค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การฝึกอบรม ส่งผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าได้ร้อยละ 50.80

Thesis Title	Factors Affecting Attitude Toward Warehouse Management System of Warehouse Staff in COL Public Company Limited
Student	Mr. Thawatchai Seenuan
Student ID	57611073
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2016
Thesis Advisor	Dr. Poramate Asawaruangpipop
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of attitude toward warehouse management system of warehouse staff in COL Public Company Limited 2) to study factors affecting attitude toward warehouse management system of warehouse staff in COL Public Company Limited. The sample was 154 operation warehouse staff in COL Public Company Limited who selected by simple random sampling method. Questionnaires were used as the research instrument. The data were analyzed by using a statistical program. The statistics were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple Linear Regression Analysis was used for hypothesis testing. The results were as follows:

- 1) The attitude toward warehouse management system of warehouse staff in COL Public Company Limited was at moderate level.
- 2) Compensation, Participation in decision-making and Training could affect the attitude toward warehouse management system of warehouse staff in COL Public Company Limited. All independent variable could explain the variation in attitude toward warehouse management system at 50.80%.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดมาเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้ง นี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ชิตชนู ภักดีวานิช อาจารย์สุรเดช หวังทอง และคุณ อาทิตย์ แก้วกลม ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขความเที่ยงตรงของเนื้อหา ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมทั้งขอขอบคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ สาขาบริหารธุรกิจ ที่คอยให้ คำปรึกษาแนะนำและให้ความช่วยเหลือตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ธวัชชัย สีนวล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติ.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า.....	36
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน).....	44
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ.....	72
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ของพนักงานคลังสินค้า.....	82
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ของพนักงานคลังสินค้า.....	95
4.5 ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้า.....	100
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	102
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	102
5.2 อภิปรายผล.....	105
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	117
ประวัติผู้เขียน.....	129

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประเภทของคำตอบแทน.....	25
3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58
3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	62
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	70
4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ.....	72
4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร.....	74
4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการฝึกอบรม.....	75
4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านคำตอบแทน.....	77
4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ.....	79
4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	80
4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า.....	82
4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า.....	84
4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า.....	88
4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า.....	93
4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า.....	96
4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า.....	97
4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า.....	98

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นๆ
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อ

ระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม.....99



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ขอดขายและจำนวนลูกค้า ปี 2557- 2558	2
1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

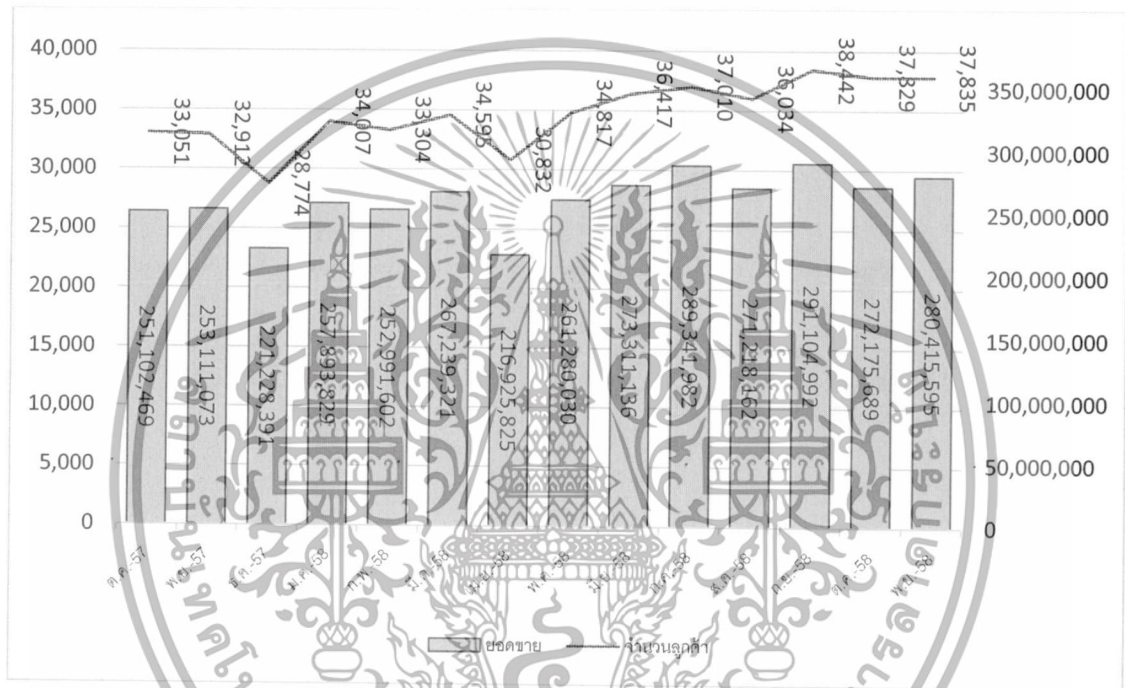
ในปัจจุบันทุกธุรกิจจำเป็นต้องมีการจัดเก็บวัตถุดิบหรือสินค้าที่เรียกว่าสินค้าคงคลัง (Inventory) ไว้ส่วนหนึ่งเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการผลิตและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องการประหยัดจากการสั่งซื้อบ่อยครั้ง ส่วนลดจากการสั่งซื้อในปริมาณมาก รองรับต่อความไม่แน่นอนของการซื้อวัตถุดิบ รองรับความไม่แน่นอนของยอดขาย สินค้าคงคลังมีทั้งสินค้าที่หมุนเวียนช้าและหมุนเวียนเร็ว สินค้าที่หมุนเวียนช้าโดยมากเป็นสินค้าที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน เช่น สินค้าประเภทหมึก สินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์ ตู้น้ำดื่ม ตู้รีfrig เป็นต้น ส่วนสินค้าที่หมุนเวียนเร็ว เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน กระดาษ กาว ปากกา สมุด ยางลบ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเครือข่ายนักวิจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในประเทศไทย, 2552)

สำหรับสินค้าคงคลังที่หมุนเวียนเร็วจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีพอเพราะถ้ามีน้อยเกินไปจะเกิดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อสูง หรือถ้ามีมากเกินไปก็จะเกิดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูง รวมทั้งสูญเสียพื้นที่บางส่วนเพื่อใช้ในการจัดเก็บ ในปี พ.ศ. 2556 ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังของประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 5.5 ต่อ GDP ซึ่งเป็นต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ที่สูงเป็นอันดับ 2 รองจากต้นทุนค่าขนส่งที่มีอยู่ร้อยละ 7.4 ต่อ GDP (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557) ทำให้ผู้ผลิตสินค้าหรือสรรหาวัตถุดิบ (Supplier) หลายรายหันมาให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความสะดวกและประหยัดต้นทุนการบริหารจัดการสินค้าคงคลังโดยเก็บรักษาสินค้าคงคลังให้ลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความต้องการก็สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด

บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจหนึ่งที่ให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้า ซึ่งบริษัทประกอบธุรกิจซื้อมา-ขายไป ธุรกิจหลักคือการจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์ผ่านระบบแค็ตตาล็อก (Catalog) โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) และระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) พร้อมบริการจัดส่งฟรีทั่วประเทศด้วยยอดสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ 499 บาท ตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือดัดแปลงเนื้อหา
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าวันนี้สามารถบริการจัดส่งได้ในวันถัดไปในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้วยความพร้อมของโครงสร้างธุรกิจการค้าทางไกลที่มีมาตรฐานครบวงจร อาทิ ระบบบริหารการขายและลูกค้าสัมพันธ์ ระบบจัดการซอฟต์แวร์ ระบบโลจิสติกส์ ระบบบัญชีการเงิน ทำให้ในปี 2552 บริษัทสามารถขยายธุรกิจและรายการสินค้าในการจัดจำหน่ายจากธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทกับบริษัท (B2B) ไปสู่การค้าระหว่างบริษัทกับผู้บริโภคโดยตรง (B2C) และจากสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไปสู่สินค้าอุปโภคบริโภคและอื่นๆทั่วไปมากขึ้น (บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน). 2558)



ภาพที่ 1.1 แสดงยอดขายและจำนวนลูกค้า ปี 2557-2558

ที่มา: บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน). 2558

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นถึงยอดขายและการใช้บริการบริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการสั่งซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องใช้สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์ที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการดังกล่าวของบริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ทำให้มีฐานลูกค้าและยอดขายที่เพิ่มขึ้นซึ่งการที่บริษัทให้บริการเหมือนเป็นคลังสินค้าให้กับลูกค้านับเป็นกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จ ทำให้ธุรกิจก้าวหน้าและเติบโตมาจนถึงปัจจุบัน โดยคลังสินค้า (Warehouse) ซึ่งถูกออกแบบไว้สำหรับการจัดเก็บ วาง พักและรักษาสินค้า เพื่อนำไปใช้ในอนาคต สินค้าที่จัดเก็บเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในคลังสินค้าเป็นสินค้าสำเร็จรูป (Finish goods) ที่ถูกจัดเก็บไว้ภายในคลังสินค้าเพื่อรอการกระจายและจัดส่งให้กับลูกค้า ด้วยระบบการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้สามารถสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่บริษัท ทั้งนี้ระบบการจัดการคลังสินค้าจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหากพนักงานมีเจตคติที่ดีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

ถึงแม้จะมีระบบการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดี แต่ก็ยังมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ เช่น การรับสินค้าผิดพลาด ทำให้ได้สินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ การจัดเก็บสินค้าไม่ตรงกับพื้นที่จัดเก็บที่กำหนด การจัดวางสินค้าไม่ตรงกับระบบ ส่งผลให้เกิดการหยิบสินค้าที่ผิดพลาดไม่ตรงตามรายการสั่งซื้อ การไหลสินค้าผิดพลาด ส่งผลให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการหรือทำให้ลูกค้าไม่ได้รับสินค้าตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนการพัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท ยกกระดับความสามารถให้สามารถแข่งขันในตลาดอาเซียน และสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการคลังสินค้า

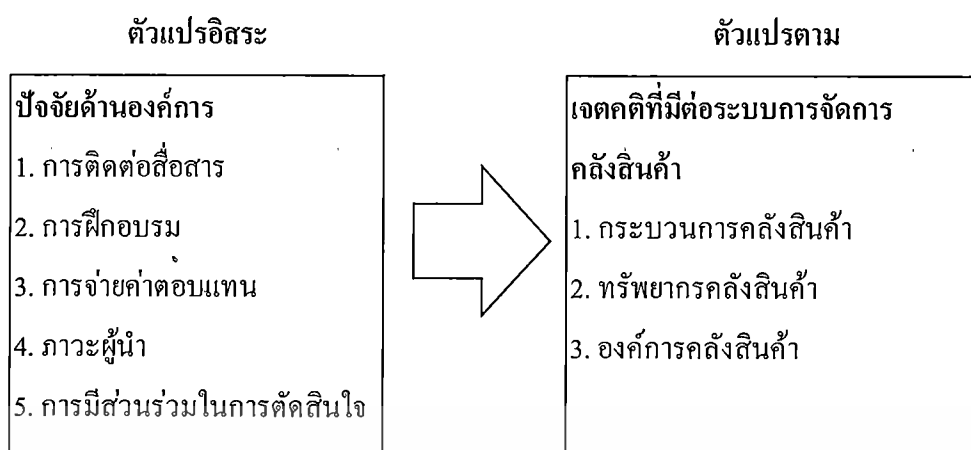
สมมติฐานที่ 2: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านทรัพยากรคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 3: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านองค์การคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 4: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) โดยรวม

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทประกอบธุรกิจซื้อ-ขายไป ธุรกิจหลักในการจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์ผ่านระบบแค็ตตาล็อก (Catalog) โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) และระบบ สั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์การ (e-Procurement) เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในคลังสินค้า สอดคล้องและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยซึ่งตัวแปรที่ใช้ มีดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการจำนวน 250 คน (ข้อมูลฝ่ายบุคคลของ บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน). 2559)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. ตัวแปรตาม คือ เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ประกอบด้วย กระบวนการคลังสินค้า ทรัพยากรคลังสินค้า และองค์การคลังสินค้า

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยนี้มีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เป็นระยะเวลาทั้งหมด 2 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่แสดงออกต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ที่อาจเป็นไปในทางที่ดี (Positive) ชัดแจ้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

1.1 กระบวนการคลังสินค้า หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้า ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ดังนี้ การรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การหยิบสินค้า และการไหลสินค้า

1.2 ทรัพยากรคลังสินค้า หมายถึง บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และระบบโปรแกรมที่ใช้ดำเนินการคลังสินค้า

1.3 องค์การคลังสินค้า หมายถึง การออกแบบกระบวนการ การไหล การแบ่งสรรพื้นที่ภายในคลังสินค้าและระบบจัดเก็บ

2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร

3. การฝึกอบรม หมายถึง การรับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล โดยมุ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคคล เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มผลผลิต ทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

4. การจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ต่างๆ ที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผลประโยชน์นี้อาจจ่ายในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

5. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการได้ทันทั่วทั้งที่ และสามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและทันเวลา

6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่บริษัทได้เปิดโอกาสให้กับพนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ พิจารณา แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมตัดสินใจในขอบเขตหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากทฤษฎี ตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยต่างๆ ซึ่งจะเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีโอบีแอล จำกัด (มหาชน)
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

2.1.1 ความหมายของเจตคติ

เจตคติ (Attitude) หมายถึง ปฏิกริยาในด้านความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งแวดลอมทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล เจตคติแบ่งออกได้หลายอย่าง เช่น ความสนใจ ความพึงพอใจ ความรัก ความศรัทธา ประสบการณ์ จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีเจตคติสิ่งต่างๆทั้งในทางบวกและทางลบ ถ้าบุคคลที่มีเจตคติในทางบวกกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือถอยหนี (Allport. 1985)

วีรดิ พงษ์ทิพย์พัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของร่างกายและจิตใจของบุคคล ที่ทำให้เกิดแนวโน้มตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ด้วยการเข้าหาหรือการถอยหนีออกไป

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่ยาวนานพอสมควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2545) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นอรรถาธิบาย หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิดเจตคติอาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกกับสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่เผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติลบก็จะหลีกเลี่ยง เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

พัชรา ทิพย์ทัศน์ (2554) ได้ให้ความหมายของเจตคติ ว่าเป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจาก ประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาระหว่างบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องเจตคติจึงก่อรูปได้ ดังนี้

1. เกิดการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรู้จักจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งทางบวกและลบ จะส่งผลถึงเจตคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาเจตคตินั้นมาเป็นของตน

จากความหมายของเจตคติดังกล่าว สรุปได้ว่า เจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่แสดงออกต่อระบบการจัดการคลังสินค้าที่อาจเป็นไปได้ในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

พัชรา ทิพย์ทัศน์ (2554) กล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้จักและอารมณ์ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและรวมเป็นความเชื่อหรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเร้านั้นๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้จักและอารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากบุคคล ประเมินค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว

องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟชั่นเสื้อผ้าจะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่มีบางองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านการพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุน หรือคัดค้านทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดต้องประกอบด้วยองค์ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่งแต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่ก็มี

2.1.3 คุณลักษณะของเจตคติ

พัชรา ทิพย์ทัศน์ (2554) กล่าวถึงเจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่างๆรอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติแม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันก็เป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น

2. เจตคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองมีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย

3. เจตคติที่มีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมิน คือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็ถือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจก็เป็นไปในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

4. เจตคติมีความเข้ม คือปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง

5. เจตคติมีความคงทน เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใดทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เจตคติมีพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออกก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่นๆร่วมอยู่ด้วย

7. เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็จะปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2.1.4 การเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

พัชรา ทิพย์ทัศน์ (2554) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากประสบการณ์ที่เราได้รับเพิ่มเติมแตกต่างจากประสบการณ์เดิมเราก็อาจเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ การเปลี่ยนแปลงเจตคติมี 2 ทาง

1. การเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึงเจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก แต่ถ้าเจตคติเป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

หลักการของการเปลี่ยนแปลงเจตคติรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันหรือการเปลี่ยนแปลงไปคนละทางนั้นมีหลักการว่า เจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันและเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง เพราะการเปลี่ยนแปลงไปทางเดียวกันมีความมั่นคง ความคงที่มากกว่าการเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อไปนี้

1. ความสุดขีด (Extremeness) เจตคติที่อยู่ปลายสุดเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่รุนแรงมากนัก เช่น ความรักที่สุดและความเกลียดที่สุดเปลี่ยนแปลงยากกว่าความรักและความเกลียดที่ไม่มาก

2. ความซับซ้อน (Multicomplexity) เจตคติที่เกิดจากสาเหตุเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเกิดจากหลายๆสาเหตุ

3. ความคงที่ (Consistency) เจตคติที่มีลักษณะคงที่มาก หมายถึงเจตคติที่เป็นความฝังใจเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติทั่วไป

4. ความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง (Interconnectedness) เจตคติที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะที่เป็นไปในทางเดียวกันเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม

5. ความแข็งแกร่งและจำนวนความต้องการ (Strong and Number of Wants Served) หมายถึงเจตคติที่มีความจำเป็นและความต้องการในระดับสูง เปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่แข็งแกร่งและไม่อยู่ในความต้องการ

6. ความเกี่ยวข้องกับค่านิยม (Centrality of Related Values) เจตคติหลายเรื่องเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมความเชื่อที่ค่านิยมนั้นค้ำประกันและเจตคติสืบเนื่องมาจากค่านิยมชนบทรรมนิยมประเพณี และวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.5 สิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยต่อเจตคติ

1. บิดา มารดา
2. ระเบียบแบบแผน วัฒนธรรมของสังคม
3. การศึกษาเล่าเรียน
4. สิ่งแวดล้อมในสังคม
5. การพักผ่อนหย่อนใจที่แต่ละคนใช้ประจำตัว

พะยอม วงศ์สารศรี (2526) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติไว้ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังเจตคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้จากที่รับการปลูกฝังกล่อมเกลามาจากสิ่งแวดล้อมใกล้ชิดตัว
2. การได้รับประสบการณ์ และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมเจตคติของบุคคลได้
3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้เจตคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆที่เกี่ยวข้องกันได้
4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบเจตคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัวต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือหรือบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

Coon (1998) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติดังต่อไปนี้

1. การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) ประสบการณ์ตรงของบุคคลที่มีเป้าหมายของเจตคติ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interaction with Others) จากการสนทนาโต้ตอบกับผู้อื่นที่มีเจตคติ

เอกสารนี้เพื่อเผยแพร่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การอบรมเลี้ยงดู (Child Rearing) เป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติของพ่อแม่
4. การเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group Member)
5. สื่อมวลชน (Mass Media) รวมถึงสื่อ เช่น นิตยสารและโทรทัศน์ที่เข้าถึงผู้รับจำนวนมาก
6. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Chance Conditioning)

2.1.6 การแก้ไขเจตคติหรือวิธีสร้างเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ยากถ้าจำเป็นต้องช่วยแก้ไขเปลี่ยนเจตคติของคนอาจใช้วิธีเหล่านี้คือ

1. การค่อยๆ ซึมซับให้เข้าใจ
2. หาสิ่งและสิ่งจูงใจอย่างเข้มข้นมาช่วย
3. คบหาสมาคมกับเพื่อนๆ
4. ให้อ่านหนังสือดีมีประโยชน์
5. ให้ลองทำงานเห็นชอบแล้วกลับตัวตัวเอง

2.1.7 การวัดเจตคติ

เดอนใจ ทองดี (2549) การวัดเจตคติเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและซับซ้อนต้องอาศัยการตอบสนองออกมาเป็นถ้อยคำภาษาหรือพฤติกรรมภายนอก เจตคติเป็นกริยาทำที่รวมๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าหนึ่งๆ การวัดเจตคติอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม การรายงานตนเอง การสร้างจินตนาการ การวัดสรีรภาพ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติ

2.2.1 การติดต่อสื่อสาร

2.2.1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ธงชัย สันติวงษ์ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง ความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

Everett M. Roger & F. Floyd Shoemaker (1971) การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการสื่อสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Denis McQuail (2005) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการโต้ตอบ แบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์กันด้วย

2.2.1.2 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบโดยทั่วไปในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี 2 แบบ ได้แก่ แบบที่ 1 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง การที่ผู้ส่งสารได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับทราบเพื่อแนะนำบอกกล่าวหรือสั่งให้ปฏิบัติกร ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถามหรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสารเลย แบบที่ 2 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจกัน โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ แนวทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม

วิธีที่บุคคลใช้ติดต่อกับกันมีมากมายหลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ เวลาและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อกัน ผู้ที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กันพึงพิจารณาและเลือกวิธีการที่เหมาะสมดังนี้

1. ติดต่อกันทางความคิดและความรู้สึก บุคคลทั่วไปต้องการถ่ายทอดทางความคิดกันเสมอ การถ่ายทอดกันทางความคิด สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพ แรงจูงใจ และความต้องการประการที่สอง ความคิดที่ชัดเจนมีผลต่อการถอดรหัสของความคิดที่ส่งมาอย่างถูกต้อง
2. ติดต่อกันทางพฤติกรรมหรือการกระทำ มีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำพูด ภาษากาย และการแสดงออกทางท่าทาง เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้เข้าใจมากขึ้น
3. ติดต่อกันทางสังเกต การสังเกตเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ ผู้ที่มีประสบการณ์มักจะสามารรับรู้สาระการสื่อสารให้ครบถ้วน ผู้ที่ขาดประสบการณ์มักโน้มเอียงที่จะแปลผลตามที่ตนรับรู้
4. ติดต่อกันทางการพูดสนทนา ความหมายของคำหรือเนื้อหาสาระมีความสำคัญต่อการติดต่อทางการพูด ดังนั้นจึงควรพูดหลังคิด คิดเสียก่อนที่จะพูด สื่อสารไปยังผู้อื่น
5. ติดต่อกันด้วยการฟัง ผู้ฟังที่ดีควรให้ความสนใจผู้พูดและตั้งใจฟังโดยพยายามเข้าใจข้อมูลต่างๆที่ผู้พูดสื่อสารได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตมนุษย์ มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การติดต่อสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข่าวสารข้อมูล การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอด พัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชนและสังคมในทุกด้าน

ในสภาพสังคมที่คนต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้านคือ

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆแต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเองและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวันก็ต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสารก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมี การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจกรรมด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดีจึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองต้องใช้การสื่อสาร

ทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องเอกสารเป็นอันขาด การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องเอกสารเป็นอันขาด การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องเอกสารเป็นอันขาด

ต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น

5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆเหล่านี้มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

David K. Berlo (1960) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งสารอย่างไร และผู้รับสารจะแปลความหมายและมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (Encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสารมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรสหรือการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัส” (Decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเช่นเดียวหรือคล้ายกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะต้องมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน การเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่านเหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

2. ทศนคติ (Attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคดีย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ส่งมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ส่งมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้นหรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกัน ท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้าวๆ ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

3. ระดับความรู้ (Knowledge levels) ถ้าผู้ส่งมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช้ศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาวๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรัญญิกคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์ทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่ หรือพัฒนาการจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยภาษาง่ายๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือมาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เป็นต้น

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Culture systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษาจะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

2.2.2 การฝึกอบรม

2.2.2.1 นิยามและจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมบุคลากร

ศักรินทร์ ชนประชา (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลโดยมุ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเจตคติ
 เอกสารแนบท้าย
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของบุคคล เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มผลผลิต ทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ชูชัย สมิทธิไกร (2554) อธิบายว่า การฝึกอบรม (Training) คือกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความรู้หรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติในการทำงานสูงขึ้น เช่น เป็นหัวหน้าที่สามารถบริหารงานและบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้นหรือเป็นช่างเทคนิคที่มีความสามารถในการซ่อมแซมเครื่องจักรได้ดีขึ้น เป็นต้น

Wexley, K.N., & Latham, G.P. (1991) โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีจุดประสงค์ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเอง คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเองและการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคลโดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น
3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคลอันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่งๆจะมีความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วบุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

P. Nick Blanchard and James W. Thacker (2007) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การจัดการอย่างเป็นระบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้ในลักษณะต่างๆเพื่อสร้างความรู้ ทักษะ ทัศนคติ สำหรับใช้ในการทำงานในปัจจุบันและอนาคต

2.2.2.2 วิธีการฝึกอบรม (Training methods)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การบริหารงานบุคคลภาครัฐ (2546: อ้างอิงจาก Edward M.Harwell.Person. 1975) กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรม (Training methods) ที่ใช้กันทั่วไป แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ

1. การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (On-The Job Training) การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทำงาน ได้รับความชำนาญจากการฝึกหรือทดลองปฏิบัติงาน รวมทั้งการถ่ายทอดแนวคิด วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการทำงานพร้อมๆ กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งอันที่จริงการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นวิธีที่ใช้กันมากกว่าวิธีอื่นแต่ส่วนใหญ่มิได้ทำกันอย่างเป็นระบบและมีลักษณะเป็นวิธีการทดลองปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกอบรมอย่างจริงจังในทางปฏิบัติจึงมิได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ได้ผลอย่างแท้จริง

Calvin P. Otto and Rollin O. Glaser (1970) การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานมักนิยมใช้กันมีดังนี้

- การเสนอแนะ (Coaching) ส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาบุคคลที่เพิ่งเข้ารับราชการหรือดำรงตำแหน่งใหม่ไม่นาน และมักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต้นๆ โดยมีเป้าหมายให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นผู้คอยดูแลแนะนำช่วยเหลือให้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องอาจเป็นการสอนแนะแบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มเล็กๆ ก็ได้ ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุดวิธีหนึ่ง ทั้งนี้เพราะผลจากการค้นคว้าวิจัยพบว่าผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถจดจำสิ่งที่ตนเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานด้วยตนเองถึงร้อยละ 75 ในขณะที่จะจดจำจากการฟังคำบรรยายได้เพียงร้อยละ 10 ถึง 15 และจดจำจากการที่ตนมีส่วนร่วมในการประชุมอภิปรายเพียงร้อยละ 30 ถึง 50 เท่านั้น

- การย้ายเปลี่ยนหมุนเวียน (Job Rotation) การพัฒนาบุคคลอีกวิธีการหนึ่ง คือ การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราวซึ่งวิธีการนี้จะก่อให้เกิดการตื่นตัว ความกระตือรือร้นและภาวะจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้งานในตำแหน่งใหม่ๆ ให้สามารถทำงานได้ดีโดยไม่มีอุปสรรคและเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคคลโดยวิธีการย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานเหมาะสำหรับที่จะใช้ในการพัฒนานักบริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งสูงในส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ มากกว่าตำแหน่งในระดับต้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน (Off-The Job Training) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติของตน เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนดขึ้น โดยเป็นการเข้ารับการอบรมในสถานที่ของหน่วยงานนั่นเองหรือถูกส่งไปเข้ารับการอบรมนอกสถานที่หน่วยงานหรืออบรมอยู่ที่บ้านก็ได้ ซึ่งเป็นวิธีการฝึกอบรมนอกสภาพการทำงานที่ใช้กันอยู่มีหลายวิธีด้วยกัน เช่น

- การฝึกอบรมในห้องหรือการฝึกอบรมในชั้นเรียน (Classroom Methods) เป็นวิธีที่มีประโยชน์และได้ผลเพราะผู้รับการฝึกอบรมจะมีโอกาสเรียนรู้ในแง่ ปรัชญา แนวความคิด ทักษะ ทฤษฎี และวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานไปพร้อมๆ กัน การฝึกอบรมในห้องยังอาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสมได้หลายวิธี เช่น

1. การบรรยาย (Lecture) คือ การเชิญผู้สอนหรือวิทยากรมาบรรยายให้ผู้รับการอบรม ฟังเป็นวิธีการที่พบเห็นได้บ่อยที่สุดในการจัดอบรม ประโยชน์ของการบรรยายคือสามารถครอบคลุมเนื้อหาหรือเรื่องราวและรับจำนวนผู้ฟังได้จำนวนมากทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการสอน วิธีการบรรยายมักเป็นการสื่อข้อความทางเดียว (One-Way Communication) บทบาทอยู่ที่ผู้บรรยายมากที่สุดที่จะต้องมีศิลปะและถ่ายทอดความรู้ทางวาจาที่ดีพอเพื่อมิให้สร้างความเบื่อหน่ายแก่ผู้ฟังได้

2. การสัมมนา (Seminar) คือ การร่วมกันศึกษาวิเคราะห์เรื่องที่กำหนดขึ้นเป็นหัวข้อในการสัมมนา โดยอาจเกี่ยวข้องกับการสำรวจปัญหา การหาทางแก้ไขปัญหา การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตของเรื่องที่จะร่วมกันพิจารณาในการสัมมนา ในทางปฏิบัติมักจะมีผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือวิทยากรเป็นผู้ให้ความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำเป็นเพื่อประกอบการสัมมนา โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการคิด อภิปราย หาข้อสรุป และข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจได้จากการประชุมหรือการอภิปรายกลุ่มย่อยหรือการสัมมนาร่วมกันทั้งหมดและสรุปเพื่อเสนอรายงานผลการสัมมนาต่อไป

3. การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นการอภิปรายโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนประมาณ 3-5 คน ในหัวข้อที่กำหนดโดยมีวิทยากรหรือพิธีกรอีก 1 คน เป็นผู้ดำเนินรายการ คณะผู้อภิปรายแต่ละคนจะเป็นผู้ให้ความรู้ ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็นของตนแก่ผู้ฟัง และภายหลังการอภิปรายจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามและแสดงความเห็นในเรื่องที่มีการอภิปราย ประโยชน์ของการอภิปรายเป็นคณะอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้เรียนรู้แนวคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ที่มีค่าและน่าสนใจของผู้อภิปรายแต่ละคนมากกว่าการเรียนรู้ทางทฤษฎีหรือหลักวิชาการ

4. การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยผู้นำเข้าประชุมปฏิบัติการซึ่งตามปกติจะมีประมาณ 10-25 คน ที่มีความสนใจหรือมีปัญหาล้ายๆกันมาร่วมกันศึกษา วิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาหรือร่วมกันทดลองหาวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน โดยผู้ดำเนินการจะต้องจัดเตรียมโครงการ วิทยากร ข้อมูล รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้ให้พร้อมและผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

- การฝึกอบรมทางไกล (Distance Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมสมัยใหม่ที่ผู้รับการฝึกอบรมไม่ต้องเข้ารับฟังการบรรยายในชั้นเรียน แต่อาจรับการฝึกอบรมอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานของตนผ่านสื่อการฝึกอบรมบางอย่าง เช่น ตำราเรียน แบบฝึกหัด เทปคำบรรยายหรือภาพทัศน์หรือทางวิทยุ ทางโทรทัศน์ ทางคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วิธีการเช่นนี้อาจต้องใช้ระยะเวลาและต้องวัดผลการอบรม ซึ่งจะเป็นวิธีการที่ประหยัด สามารถครอบคลุมพื้นที่และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นจำนวนมาก ทั่วประเทศและเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ห่างไกลเดินทางไม่สะดวกได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาโดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายของตนเองและของทางราชการ

2.2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและระบบต่างๆขององค์กร

Dumaine, B. (1989) การฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ภายในองค์กร ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับความเป็นจริงหากจะคิดว่าการฝึกอบรมดำรงอยู่อย่างเลื่อนลอยในห้วงสุญญากาศโดยไม่มีความสัมพันธ์ใดๆกับระบบอื่นๆขององค์กร นักจัดการฝึกอบรมหลายๆคนจึงต้องประสานความผิดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้นทั้งนี้เพราะพวกเขาคิดเองว่าการดำเนินโครงการฝึกอบรมที่ได้รับการวางแผนมาเป็นอย่างดีย่อมนำไปสู่ความสำเร็จเสมอ ความคิดเช่นนี้เป็นการมองข้ามความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและระบบอื่นๆขององค์กร ตัวอย่างเช่น โครงการฝึกอบรมบางโครงการประสบความล้มเหลวเนื่องจากผู้ผ่านการฝึกอบรมไม่ได้รับการอนุญาตหรือความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาให้นำความรู้ความสามารถหรือทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน สำหรับบางโครงการความล้มเหลวเกิดขึ้นเพราะการฝึกอบรมมิได้เป็นหนทางของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและระบบอื่นๆขององค์การจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับนักจัดการฝึกอบรมทุกคน

หากจะเปรียบเทียบองค์การหนึ่งๆเสมือนหนึ่งว่าคือมนุษย์คนหนึ่ง องค์การนั้นก็จะประกอบด้วยอวัยวะและระบบการทำงานต่างๆมากมาย สำหรับมนุษย์แล้วระบบต่างๆที่ทำงานร่วมกันมีอยู่หลายระบบ อาทิ ระบบการหายใจ ระบบการย่อยอาหาร ระบบการสูดฉีดโลหิตหรือระบบการขับถ่าย เป็นต้น ในทำนองเดียวกันองค์การหนึ่งๆที่จะประกอบไปด้วยระบบต่างๆหลายชนิด เช่น ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบการบังคับบัญชาหรือระบบการเงิน เป็นต้น ระบบต่างๆเหล่านี้มิได้ดำรงอยู่อย่างโดดเดี่ยวเป็นเอกเทศ หากต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันและกันอย่างแนบแน่น ตัวอย่างเช่น องค์การที่เน้นการบังคับบัญชาแบบอัตตาริปไตยหรือยึดถือตัวผู้นำเป็นใหญ่ (Autocratic Leadership) ก็ย่อมจะใช้ระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) หรือแบบบนสู่ล่าง (Top-Down System) เป็นหลัก เป็นต้น

- สำหรับการฝึกอบรมบุคลากรนั้น อาจถือได้ว่าเป็นระบบย่อย (Sub-System) ระบบหนึ่งขององค์การ โดยเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management System) ซึ่งเป็นระบบของการวิเคราะห์และจัดการเกี่ยวกับความต้องการด้านบุคลากรขององค์การเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ในเบื้องต้นเสียก่อนว่าต้องการกำลังคนจำนวนเท่าไร และคนเหล่านั้นจะต้องมีคุณภาพหรือคุณสมบัติอยู่ในระดับใด จากนั้นจึงเปรียบเทียบกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้ทราบต่อไปว่าองค์การจะต้องทำเช่นไรเพื่อให้ก้าวไปถึงจุดนั้น องค์การบางแห่งอาจมุ่งที่จะดึงดูด สรรหา ว่าจ้างพัฒนา และรักษาผู้ที่มีลักษณะพิเศษบางประเภท เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของตน ตัวอย่างเช่น เป๊ปซี่โค (PepsiCo) บริษัทผลิตน้ำอัดลมยักษ์ใหญ่ของโลกยึดถือคติประจำบริษัทที่ว่า “เรารับนกอินทรีและสอนให้พวกเขารู้จักการบินเป็นหมู่อย่างพร้อมเพรียง” นกอินทรีในที่นี้คือ พนักงานระดับผู้จัดการ ซึ่งต้องมีความเป็นนักธุรกิจเต็มตัว เช่น การกล้าเสี่ยง ทำงานสัปดาห์ละหกสิบชั่วโมง เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อทีมตัดสินใจอย่างไรลงไปแล้วทุกคนจะต้องปฏิบัติตามอย่างพร้อมเพรียงกัน

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นระบบที่องค์การใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา กำลังของตนเพื่อให้มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามระบบการฝึกอบรมของแต่ละองค์การจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ องค์การที่มุ่งแต่การซื้อคนที่มี

เอกสารนี้มาจากองค์การอื่นๆโดยไม่เน้นการสร้างคนของตนเอง กระบวนการจัดการทรัพยากรคน
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนุษย์เริ่มต้นจากการวางแผนและการคาดการณ์เกี่ยวกับกำลังคนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การทั้งปัจจุบันและอนาคต จากนั้นจึงค้นหากลุ่มบุคคลที่อยู่ในข่ายของความต้องการ (Selection) ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสมควรได้รับการว่าจ้างให้เป็นพนักงานองค์การโดยอาศัยกระบวนการและวิธีการคัดเลือกแบบต่างๆ เช่น การสอบข้อเขียน หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

หากไม่ได้บุคคลที่ตรงตามกับความต้องการองค์การก็จำเป็นจะต้องกลับไปค้นหากลุ่มที่มีศักยภาพสูงอีกครั้งหนึ่ง แต่สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมได้แล้ว องค์การก็ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Orientation) เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพและลักษณะการทำงานขององค์การรวมทั้งเป็นการหล่อหลอมให้พนักงานใหม่มีค่านิยมและเจตคติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การอีกด้วย

หลังจากนั้นเมื่อพนักงานเหล่านี้ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแล้ว พวกเขาควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงานอีกด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งพนักงานบางส่วนก็อาจจะพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกขององค์การทำให้เกิดอัตราว่างขึ้นภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น การลาออก การเกษียณอายุ หรือการถูกปลดออกจากงาน เป็นต้น

เมื่อถึงจุดนี้องค์การมีความจำเป็นจะต้องหาบุคคลซึ่งจะมาเป็นกำลังทดแทนผู้ที่พ้นสภาพไป นั่นหมายความว่ากระบวนการการจัดการเป็นการจัดทรัพยากรมนุษย์ก็ย้อนกลับมาสู่ขั้นตอนที่หนึ่งอีกครั้งหนึ่ง และดำเนินต่อไปตามวัฏจักรนี้ อย่างไรก็ตามในบางกรณี เช่น องค์การมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การค้นหาและคัดเลือกบุคลากรก็ไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้พนักงานเก่าพ้นสภาพไปเสียก่อน แต่องค์การสามารถที่คาดการณ์และวางแผนการจัดวางกำลังคนได้ทันที

2.2.2.4 บทบาทและประโยชน์ของการฝึกอบรม

McGehee, W., & Thayer, P.W. (1961) การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่งซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายใดๆแล้วก็ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การได้ในหลายๆทางด้วยกัน ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นมากกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานโดยการลดเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิม นอกจากนั้นยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

ช่วยลดต้นทุนการผลิตโดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน

ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการ หรือส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า

ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันที หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณหรือลาออกจากการทำงาน

ช่วยเตรียมพนักงานก่อนก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม

ช่วยขจัดความกลัวทางด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

ช่วยปรับปรุงและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรรวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

2.2.2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม

McGenhee, W., & Thayer, P.W. (1961) กล่าวว่าความสำเร็จและประสิทธิผลของโครงการอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังต่อไปนี้

ประการแรก องค์กรจะต้องถือว่าการฝึกอบรมเป็นหนทาง (Means) ที่จะนำไปสู่

เอกสารเป้าหมาย (End) การฝึกอบรมโดยตัวของมันเองมิได้เป็นจุดสุดท้ายที่วาดหวังไว้แต่ประการใด หากการดำเนินงานไม่บรรลุผลตามที่หวังไว้ ก็จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารขององค์กรคิดว่าหน่วยฝึกอบรมได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อฝึกอบรมพนักงานเท่านั้นโดยมิได้มีจุดประสงค์ใดมากไปกว่านั้นแล้ว การฝึกอบรมก็เป็นเพียงจุดสุดท้ายนั้นซึ่งเป็นเพียงจุดสุดท้ายเท่านั้นซึ่งที่จริงแล้วหน่วยฝึกอบรมก็มีวัตถุประสงค์ของการทำงานเช่นเดียวกันกับหน่วยงานอื่นๆ ขององค์กร เช่น หน่วยงานวิจัยและพัฒนา (Research & Development Unit) เป็นต้น นั่นก็คือ การปรับปรุงประกันเท่านั้นเอง กล่าวคือ หน่วยฝึกอบรมกระทำโดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานแต่หน่วยงานวิจัยและพัฒนากระทำโดยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขึ้นมา

ดังนั้นตราใบที่ผู้บริหารยังไม่มองว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์กรแล้ว การฝึกอบรมก็อาจจะเป็นเพียงของเล่นชิ้นหนึ่งที่จำเป็นต้องมีไว้ให้อวดผู้อื่นเท่านั้น

ประการที่สอง ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการโครงการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการได้ปฏิบัติงานจริงแต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้แบบนี้จะไม่ดีเท่ากับการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและพัฒนาระบบการฝึกอบรมขึ้นมา

ประการที่สาม ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการโครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมใดๆ หากผู้ที่ปฏิบัติงานดีมีผลการตอบแทนและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดี ดังนั้นฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์กรเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพวกเขา

2.2.3 คำตอบแทน

2.2.3.1 ความหมายของคำตอบแทน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า คำตอบแทน หมายถึง รางวัลตอบแทนที่เป็นเงินที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงานของตนเพื่อสำหรับงานที่พนักงานเหล่านั้นได้ทำให้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540) ได้ให้ความหมายของคำตอบแทนไว้ว่า คือ สิ่งที่พนักงานได้รับจากการแลกเปลี่ยนการทำงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2541) ให้ความหมายไว้ว่า คำตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่าง

เอกสารอื่นๆ ที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพวกเขาบุคคลให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายของค่าตอบแทนดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การที่บริษัทจ่ายค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ผลประโยชน์อาจจ่ายเป็นรูปของตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มอบหมายให้

2.2.3.2 รูปแบบของค่าตอบแทน

อำนาจ แสงสว่าง (2544) วิธีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในการจ้างงานแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

- 1. จ่ายค่าตอบแทนตามกำหนดระยะเวลา (Time rate) นายจ้างจะกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างในการจ้างงานเป็น รายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน เป็นต้น
- 2. จ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงาน (Piece rate) นายจ้างจะกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างในการจ้างงานตามจำนวนผลงานที่ลูกจ้างได้ทำได้ ส่วนใหญ่เป็นงานผลิตในอุตสาหกรรม โดยนายจ้างจะกำหนดให้ลูกจ้างทำงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละวันว่าจะต้องทำให้ได้เป็นจำนวนกี่ชิ้น สำหรับผลงานที่ลูกจ้างได้ทำได้เกินเกณฑ์มาตรฐานที่นายจ้างกำหนดไว้ลูกจ้างจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเป็นพิเศษอีกต่างหาก ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้ลูกคามีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มจากปกติ

ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น สามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ประเภทของค่าตอบแทน

ประเภท	ชนิด	วัตถุประสงค์
1.ค่าตอบแทนหลักคือค่าตอบแทนพื้นฐาน (Basic compensation) คือค่าตอบแทนพื้นฐานที่จ่ายตอบแทนการทำงานตามที่ตกลงมอบหมายโดยกำหนดจ่ายตามเวลาหรือตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดเป็นขั้นหรือเรื่อง	เงินเดือน (Salary) หรือค่าจ้าง (Wages)	1. เป็นจุดพิจารณาเบื้องต้นของผู้สมัครงาน 2. เป็นเครื่องจูงใจให้คนมาทำงานกับองค์กร 3. เป็นเครื่องจูงใจให้คนมาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภท	ชนิด	วัตถุประสงค์
2. ค่าตอบแทนเพิ่มหรือค่าจ้างสูงใจ (Wage incentive) คือค่าตอบแทนที่ให้แก่ผลงานที่มีประสิทธิภาพได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนดหรือให้เป็นรางวัลตามผลงาน	1. การเลื่อนขั้นเงินเดือน 2. คอมมิชชั่น 3. โบนัส 4. การแบ่งผลกำไร 5. การจัดสรรหุ้น	1. เป็นเครื่องผลักดันและจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นเพื่อหวังผลรางวัล 2. เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายเพิ่มเติมหรือเสริมค่าตอบแทนพื้นฐาน
3. ค่าตอบแทนเสริม (Supplementary compensation) คือค่าตอบแทนที่ให้เพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเกื้อกูลการทำงานและการดำรงชีวิต	ประโยชน์เกื้อกูลและบริการ ได้แก่ 1. ประโยชน์เกื้อกูลและบริการที่องค์กรจัดขึ้นเอง เช่น การลาสวัสดิการต่างๆและบริการเสริมความมั่นคงของชีวิต 2. ประโยชน์เกื้อกูลและบริการที่รัฐบังคับให้จัดขึ้น เช่น เงินทดแทน เงินชดเชยการประกันสังคม เป็นต้น	1. เป็นเครื่องธำรงรักษาคณไว้ให้คงอยู่คู่กับองค์กร 2. เป็นเครื่องสร้างหลักประกันความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต 3. เป็นเครื่องเสริมขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่มา: ไสโรตรีย์ จุฑานนท์ (2539)

2.2.3.3 ความสำคัญของค่าตอบแทน

เป้าหมายของการจ่ายผลตอบแทนหรือการบริหารค่าจ้างเงินเดือนนั้น ก็คือมุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายคนงานพร้อมกัน โดยที่ระบบการจ่ายผลตอบแทนดังกล่าวนี้สามารถที่จะดึงดูดให้พนักงานสนใจทำงานและสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยดี เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่นายจ้าง Thomas Patten ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายจ่ายผลตอบแทนว่าประกอบขึ้นด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (Criteria for Effectiveness) 7 ประการด้วยกัน คือ ระบบการจ่ายผลตอบแทนจะต้องมีสิ่งต่อไปนี้ คือ

เอกสารแนบท้ายที่ 1: แนวทางการบริหารค่าจ้างเงินเดือนของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การจ่ายอย่างเพียงพอ (Adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำและข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้

2. จะต้องจ่ายอย่างเป็นธรรม (Equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่า พนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถ ตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่นๆ

3. จะต้องจ่ายอย่างสมดุล (Balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่นๆอย่างสมเหตุสมผลเป็นชุดการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี

4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost Effective) การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่จะสามารถจ่ายได้ด้วย

5. ต้องมีความมั่นคง (Secure) หมายถึง การต้องพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยของพนักงาน (Security Needs) ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงนี้และความต้องการอื่นๆที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้

6. การจ่ายต้องสามารถใจจูงใจได้ (Incentive Providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีความสามารถเป็นการจ่ายที่มีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วยและกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี

7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable to the Employee) หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์องค์กรและผลประโยชน์ของตนเอง

การให้รางวัลพนักงานมีหลายวิธีด้วยกันทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม การให้ค่าตอบแทนโดยดูจากความรู้ ความสามารถ ซึ่งกำหนดบนฐานหน้าที่ความรับผิดชอบ (Pay for job) ค่าตอบแทนบนฐานผลงาน (Pay for Performance) ค่าตอบแทนบนฐานความรู้ ความสามารถของบุคคล (Pay for people or Competency) และสวัสดิการหรือค่าตอบแทนในรูปแบบเงินและไม่ใช่งเงิน แต่มีคุณค่าทางจิตใจและช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถไว้กับองค์กร และสามารถบูรณาการเข้ากับระบบสรรหา ระบบความก้าวหน้าในอาชีพ ระบบการบริหารผลงาน และระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้อย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์การ การให้รางวัลที่ง่ายและได้ผลโดยไม่มีต้นทุนก็คือ การกล่าวคำชมเชย ขอบคุณ ยกย่อง ซึ่งใครๆก็สามารถทำได้ในสถานการณ์ที่เหมาะสม

คำตอบแทนมีความสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. ความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน

- คำตอบแทนเป็นรายได้หลักเพื่อจะนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของตนและผู้ที่อยู่ในความอุปการะ

- คำตอบแทนเป็นเครื่องสร้างความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยการออม

- เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Beach, Dale S. 1985)

2. ความสำคัญต่อองค์การ

- เป็นต้นทุนในการดำเนินการที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้า ค่าไร และความเจริญก้าวหน้าของกิจการ (Belcher, David W. 1987)

- เป็นเครื่องมือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุผลโดยใช้คำตอบแทนเป็นกลไกในการจูงใจการทำงาน

3. ความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ

- ด้านเศรษฐกิจ คำตอบแทนเป็นต้นทุนในการผลิตจึงมีส่วนเป็นตัวกำหนดราคาสินค้าและบริการ หากอัตราคำตอบแทนสูงเกินไปจะทำให้สินค้าและบริการสูงขึ้นจนอาจเกิดภาวะเงินเฟ้อได้ (จินดาภักดิ์ วัฒนสินธุ์, 2534)

- ด้านสังคม คำตอบแทนเป็นเครื่องชี้สถานะของคนในองค์การและสังคม (Belcher, David W. 1987) ผู้ได้รับคำตอบแทนสูงจะได้รับการยอมรับในสังคมและหากคนมีรายได้ดีพอสมควรจะไม่เกิดปัญหาต่อสังคมอาชญากรรม นอกจากนี้คำตอบแทนยังก่อให้เกิดอำนาจในการซื้อหากผู้ปฏิบัติงานมีรายได้ดีจะมีอำนาจในการซื้อสูง

- ด้านการเมือง หากคำตอบแทนไม่เป็นธรรมจะเกิดการเรียกร้องของผู้ปฏิบัติงานและอาจนำไปสู่การประท้วงนัดหยุดงานซึ่งกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลได้

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

วิชาดา กุปตานนท์ (2544) กล่าวว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการที่จะทำให้องค์การดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย โดยการใช้อิทธิพลเหนือทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BuBrin (1998) กล่าวถึงผู้นำ (Leader) ว่าเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จ โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาหรือเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ประธาน หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู (2540) ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาภายในองค์การหรือในกลุ่มคนในสถานต่างๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Gibson, Ivancevich และDonnelly (1987) มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่มโดยผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นๆ ในกลุ่มภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย

เมื่อเปรียบเทียบความหมายคำว่าผู้นำกับภาวะผู้นำพบว่ามีความแตกต่างกันและคล้ายคลึงกันที่ผู้นำหมายถึงบุคคล ส่วนภาวะผู้นำหมายถึงการใช้กระบวนการของความสามารถของบุคคลที่ใช้อิทธิพลของตนในการชักชวน ชี้นำหรือชักจูงผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกับตนในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2.4.1 บทบาทของภาวะผู้นำ

พรทิพย์ อัยยิมพันธ์ (2547) ภาวะผู้นำมีบทบาทที่แบ่งอย่างกว้างๆออกเป็น 4 ประการได้แก่

1. การกำหนดแนวทางการทางหลัก (Path Finding) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและแนวความคิดที่ชัดเจน บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้ผู้นำสร้างแผนงานแม่แบบ (Blueprint of Action) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการก่อนจะลงมือปฏิบัติตามแผน นอกจากนั้นไม่เพียงแต่ต้องรู้ถึงวิธีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้นำต้องได้รับการสนับสนุนและความมุ่งมั่นจากพนักงานในการบรรลุถึงเป้าหมายด้วย ผู้นำต้องมีความสามารถนำผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสร้างพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) และสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างและผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากความสำเร็จในอนาคต อีกทั้งยังสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและรู้สึกตื่นเต้นกับทิศทางใหม่นี้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล (Aligning) การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผลหรือการทำให้องค์การดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน คือการลงมือสร้างแผนหลักที่กำหนดขึ้นในขั้นตอนที่หนึ่ง ทุกระดับชั้นขององค์การมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ในฐานะผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ขั้นตอนการทำงานและโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การที่ได้วางแผนไว้แล้ว

3. การมอบอำนาจ (Empowering) หากผู้นำมีการมอบอำนาจให้แก่พนักงานอย่างจริงจังจะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มเกิดประสิทธิผลและเกิดผลลัพธ์ใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ ซึ่งมาจากการที่สมาชิกของกลุ่มหรือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพของตนได้อย่างอิสระ โดยผู้นำต้องสร้างสถานะที่จะกระตุ้นการสร้างเสริมและปลดปล่อยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลทุกคน วิธีการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นในองค์การ

4. การสร้างแบบ (Modeling) หัวใจของการเป็นผู้นำคือต้องสร้างความน่าเชื่อถือเพราะไม่เพียงแต่รู้ว่าจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไรเท่านั้น แต่ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดีด้วย กล่าวคือ ต้องเข้าใจถึงความสำคัญของคุณลักษณะระหว่างคุณลักษณะ (Characteristics) กับความรู้ความสามารถ (Competence) เพราะ ไม่ว่าบุคคลจะมีความสามารถเพียงใดก็ไม่สามารถที่จะเป็นผู้นำที่แท้จริงได้ หากปราศจากซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสม

2.2.4.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำ

เมื่อเกิดการตระหนักว่าภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์การและการแข่งขันทางธุรกิจมาก นักวิชาการในหลายยุคหลายสมัยจึงทุ่มเทศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเป็นจำนวนมาก จนก่อเกิดเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่คิดและมองในมุมที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เป็น 3 กลุ่ม

1. แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)

บุคลิกลักษณะของผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป นักวิชาการกลุ่มแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาคุณสมบัติที่แตกต่างดังกล่าว จากการศึกษาผู้นำที่มีความโดดเด่นหลายคน สามารถแบ่งคุณสมบัติที่ค้นพบได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

- ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์บุคลิกภาพ
แบบเปิดเผย เก็บตัว เป็นต้น

- ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น

2. แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)

วิชาดา คุปตานนท์ (2544) พหุติกรรมที่ผู้นำแสดงออกเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและประสิทธิผลตามที่ต้องการ โดยผู้นำแต่ละคนจะมีพหุติกรรมที่แตกต่างกันออกไป มหาวิทยาลัยและสถาบันต่างๆในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจและทำการวิจัยเกี่ยวกับพหุติกรรมของผู้นำ โดยทำการศึกษารถึงพหุติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพซึ่งผลสรุปที่สำคัญๆมีดังต่อไปนี้

- ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำแบบเผด็จการ (Democratic Leadership Autocratic Leadership) Tannenbaum และ Schmidt อธิบายว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้สมาชิก และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้ามผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจด้วยตนเอง และมักไม่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- การศึกษาของ University of Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกัน
ใน 3 ลักษณะอย่างเห็นได้ชัด คือ

พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน (People-Oriented Behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจและเข้าใจความต้องการของพนักงาน

พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งงาน (Task-Oriented Behaviors) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของงาน เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เน้นการใช้กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

พฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธ์ (Consideration) ผู้นำจะให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก (มัลลิกา ต้นสอน, 2544)

3. แนวคิดเชิงสถานการณ์ (Situational Approach)

- สร้อยตะกุด อรรถมานะ (2543) ทฤษฎีมุ่งสู่เป้าหมาย (Path-Theory) ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายผลกระทบของพฤติกรรมผู้นำที่มีต่อการงูใจ ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานของสมาชิก

เอกสารมีการเน้นที่เป้าหมาย โดยดูพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกก็เพื่อให้สมาชิกประสบความสำเร็จตามคำ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายของบุคคลและองค์การ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สมาชิกบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์การ ผู้นำสามารถเพิ่มแรงจูงใจ ความพึงพอใจแก่ผู้ตามได้โดยการให้รางวัล

- การศึกษาของ Hesy-Bianchard ได้นำแนวคิดของมหาวิทยาลัยโอไฮโอมาประยุกต์ คือ พฤติกรรมที่มุ่งสร้างโครงสร้างและพฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธ์ (Consideration) และอธิบายว่าภาวะผู้นำแบบต่างๆ ประกอบกับความพร้อมของสมาชิกทำให้เกิดรูปแบบของการทำงานของผู้ผู้นำ 4 รูปแบบ คือ การบอกกล่าว (Telling) การนำเสนอความคิด (Selling) การมีส่วนร่วม (Participation) และการมอบหมายงาน (Delegation)

- มัลลิกา ต้นสอน (2544) ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างพฤติกรรมของผู้ผู้นำ สมาชิก และสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้ผู้นำ

ดิลก ถือกกล้า (2547) การปรับสภาพการนำหรือการปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของการนำก็จะเปลี่ยนแปลงไป แนวคิดนี้จะหารูปแบบการนำที่เหมาะสมและเกิดผลดีในสถานการณ์ต่างๆ

2.2.4.3 เครื่องมือป้องกันความล้มเหลวสำหรับผู้ผู้นำ (Skyhook for Leadership Model)

มุกดา สุนทรรัตน์ (2547) Chief Human Resources Officer, Human Resources Division ของบริษัท เอซีเอสจี (ประเทศไทย) จำกัด (ACSG (Thailand) Co., Ltd.) กล่าวว่า ACSG ได้แสวงหารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับองค์กร และเลือกใช้รูปแบบของ Skyhook for Leadership Model ซึ่งเป็นผลงานวิจัยของ John A. Shotocren โดยได้ศึกษาผลงานและจากการเป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทขนาดใหญ่ระดับโลกหลายบริษัท เช่น AT&T, Coca, Cola, Ford, 3M, และ University of Michigan เป็นต้น แล้วสรุปแนวทางการบริหารเพื่อความสำเร็จ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ผู้นำต้องมีความฝันและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เพื่อจะสามารถนำไปสู่จุดหมายนั้นๆ ได้
2. การให้ความเชื่อถือแก่ทีมงาน (Trust) ในการทำงานร่วมกันจะประสบผลสำเร็จได้ ต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อมมั่นในความสามารถของทีมงานโดยยึดผลงานเป็นหลัก (Production Oriented) และกระบวนการทำงานจะยึดพนักงานเป็นศูนย์กลาง โดยจะมีการให้ความรู้ในงานแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การสื่อสารแบบเปิด (Open Communication) คำนึงถึงความสำคัญของการสื่อสาร สร้างระบบการทำงานที่สื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และมีส่วนร่วมในการ กำหนดแผนงานและเป้าหมายในการทำงาน

4. การสร้างงานให้มีคุณค่า (Meaningful Work) ทั้งกับตัวผู้นำและทีมงาน สนุกกับงาน เพราะได้ปฏิบัติงานที่ท้าทาย มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน มีการ จัดคนให้เหมาะสมกับงาน ประกอบกับผู้นำเป็นผู้สอนงานที่ดี ตลอดจนให้คำปรึกษาเมื่อพนักงาน เกิดปัญหา

5. การมอบอำนาจ (Empowerment) การให้พนักงานได้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยสร้างมาตรฐานระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน แสดงการ ขอบรับและเชื่อมั่น ผู้นำต้องไม่ปฏิบัติแบบ Routine แต่ต้องกระจายให้พนักงาน

6. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นการผลักดันให้ผู้นำตระหนักถึงความสำคัญ ของทีมงานและพัฒนาทีมงานโดยการกำหนดแนวทางและขอบเขตการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เชื่อมั่นในความสามารถของทีมงาน ให้ความสำคัญกับการทำงานข้ามสายงาน (Cross Function) อีก ทั้งผู้นำยังต้องสามารถประสานความแตกต่างของคนในทีมเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ องค์การ

7. การรู้จักเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม (Transformation) ผู้นำต้องวิเคราะห์ช่องว่าง ระหว่างวิสัยทัศน์และสภาพการณ์ปัจจุบันขององค์การ เพื่อวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานไปสู่การ เปลี่ยนแปลงให้ได้ตามเป้าหมาย

2.2.4.4 แนวโน้มการศึกษาภาวะผู้นำในอนาคต

กระแสโลกปัจจุบันเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์ ซึ่งผลกระทบ ต่อการทำงานและองค์การเป็นวงกว้างและยาวนาน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้องค์การ ต้องเพิ่มศักยภาพของการตัดสินใจแบบกลุ่มมากยิ่งขึ้น บทบาทผู้นำแบบบุคคลเดียวจะเริ่มลด ความสำคัญลง ตัวผู้นำเองมีแนวโน้มเชื่อถือในการตัดสินใจของทีมที่ถูกจัดตั้งขึ้นเป็นกรณีพิเศษ แบบชั่วคราวมากขึ้น ดังนั้นในแต่ละทีมก็จะมีอำนาจในการตัดสินใจในงานเฉพาะส่วนที่ทีมของตน รับผิดชอบ ซึ่งแนวโน้มภาวะผู้นำก็อาจจะเป็นลักษณะการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความคิด การ กระจายอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือการรวมกลุ่ม นอกจากนั้นยังกล่าวต่อไปว่า ภายใต้การใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยผู้นำก็มีแนวโน้มจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกผ่านอุปกรณ์และเครื่องมือที่เป็น

เอกสารระบบเครือข่ายโดยไม่ต้องมาเผชิญหน้ากันทุกครั้ง ซึ่งอาจส่งผลให้ช่องว่างระหว่างระดับชั้นของร่ำ ไรว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนาจในองค์การเริ่มลดลง ได้ทำการสรุปว่า องค์การในอนาคตจะมีแนวโน้มไม่มีขอบข่ายที่แน่นอน ลดลำดับการบังคับบัญชาจากโครงสร้างองค์การแบบสูงมาเป็นแบบราบ ยืดหยุ่น ยืดโครงการและทีมเป็นพื้นฐาน ส่วนแนวโน้มของการจ้างงานก็จะจะเป็นลักษณะการจ้างงานแบบชั่วคราว สรรหาจากภายนอกและไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกัน พนักงานก็จะมีความเป็นอิสระมากขึ้น ซึ่งองค์การก็ไม่สามารถจะควบคุมหรือบังคับได้มากนัก แต่จะเน้นในลักษณะการเปลี่ยนแปลงความสามารถและความคิด ตลอดจนการมีเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นความเป็นไปได้ในการศึกษาภาวะผู้นำในอนาคตอาจขยายการศึกษาภาวะผู้นำไปยังเรื่องอื่นๆ เช่น ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามร่วมกันบนแนวคิดจิตวิทยาการรู้การคิด (Cognitive Psychology) เป็นต้น (Muchinsky, 2003)

2.2.5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Cohen and Uphoff (1980) กล่าวว่า การสร้างกรอบพื้นฐานเพื่ออธิบายและวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในของรูปแบบชนิดของการมีส่วนร่วมโดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) เป็นการตัดสินใจตั้งแต่ในช่วงระยะเริ่มของกิจกรรม และการตัดสินใจในการร่วมดำเนินกิจกรรม
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) เป็นรูปแบบของการเข้าร่วมโดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การมีส่วนร่วมในการบริหารและการร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) เป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุทางด้านสังคมหรือผลประโยชน์ส่วนตัว
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดและเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

United Nations (1989) กล่าวว่า รูปแบบและระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนามี 3 รูปแบบ

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง (Spontaneous) เป็นการร่วม โดยการอาสาสมัครหรือการรวมตัวกันขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยเป็นการกระทำที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก
2. การมีส่วนร่วมโดยถูกชักจูง (Induced) เป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการความเห็นชอบหรือสนับสนุนจากทางรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ (Coercive) เป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลภายใต้การจัดการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการบังคับโดยตรงอาจเป็นการตัดสินใจตั้งแต่ในช่วงระยะเริ่มของกิจกรรมและการตัดสินใจในการร่วมดำเนินกิจกรรม

William (19740) กล่าวว่า ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 11 ข้อได้ดังนี้

1. การปฏิบัติตนให้คล้อยตามความเชื่อพื้นฐาน คือ บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะเลือกแบบวิธีการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อพื้นฐานของตน

2. มาตรฐานคุณค่าของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณค่าของตนเอง

3. เป้าหมายบุคคลและกลุ่มบุคคลเป็นการปกป้องและรักษาในเป้าหมายของตนเอง

4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีรากฐานมาจากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา

5. ความคาดหวังบุคคลและกลุ่มบุคคลจะประพฤติตามแบบที่ตนคาดหวังต้องประพฤติในสถานการณ์นั้น อีกทั้งชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากผู้อื่น

6. การมองแต่ตนเองบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆซึ่งคิดว่าตนเองควรกระทำ

7. การบีบบังคับบุคคลและกลุ่มบุคคลจะทำในสิ่งต่างๆด้วยวิธีดีกว่าตนถูกบังคับให้ปฏิบัติ

8. นิสัย ประเพณีบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆ จะมีนิสัยชอบกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น

9. โอกาสบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้าร่วมมามีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติของสังคม โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาสซึ่งโครงสร้างของสังคมเอื้ออำนวยให้เข้ามามีส่วนร่วมเท่าที่รับรู้

10. ความสามารถบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมบางอย่างที่ตนเองจะสามารถทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำในสถานการณ์เช่นนั้น

11. การสนับสนุนบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมบางอย่างที่เห็นจะได้รับในสิ่งนั้น

12. การสนับสนุนให้ทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำในสถานการณ์นั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า

2.3.1 ความหมายของการจัดการคลังสินค้า

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550) กล่าวว่า คลังสินค้า (Warehouse) หมายถึงพื้นที่ที่ได้วางแผนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ (A planned space for the efficient accommodation and handling of goods and materials) โดยคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการเคลื่อนย้ายเพื่อสนับสนุนการผลิตและการกระจายสินค้า ซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูปวัตถุดิบ ส่วนประกอบและชิ้นส่วนต่างๆ
2. สินค้าสำเร็จรูปหรือสินค้า จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทั้งและวัสดุที่นำมาใช้ใหม่

ธนิต โสรัตน์ (2552) ได้ให้ความหมาย คลังสินค้า (Warehouse) ไว้ว่า เป็นสถานที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้าให้อยู่ และมีคุณสมบัติที่พร้อมจะส่งมอบให้กับลูกค้า บุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน หรือภายนอกโซ่อุปทาน โดยคลังสินค้าทำหน้าที่เป็นสถานที่พักและเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบของต่างๆจนกว่าจะมีการเคลื่อนย้าย ส่งมอบไปสู่ผู้ที่มีความต้องการ ไม่ว่าจะเพื่อผลิต หรือเพื่อจัดจำหน่าย จ่าย แจก หรือขาย ดังนั้น กิจกรรมของคลังสินค้าจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพราะคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บสินค้าคงคลัง หากมีการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีจะช่วยให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ได้ก่อให้เกิดสภาพคล่องและผลตอบแทนการลงทุน (Return on Investment)

คำว่า “คลัง” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายว่าสถานที่สำหรับเก็บของเป็นจำนวนมากๆคำว่า “คลังสินค้า” (Warehouse) หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บสินค้าเป็นจำนวนมาก และ “การคลังสินค้า” (Warehousing) หมายถึง การเก็บรักษาสินค้า การคลังสินค้าเป็นหน้าที่หนึ่งของระบบการจัดจำหน่าย ทำการเก็บรักษาสินค้าในช่วงเวลาที่สินค้าได้ผลิตเสร็จแล้วและรอการจำหน่ายสินค้า อาจจะเป็นสินค้าที่เป็นวัตถุดิบสำหรับกระบวนการผลิตในขั้นตอนต่อไปหรือเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่จะนำไปบริโภค

2.3.2 ความสำคัญของคลังสินค้า

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้า ชนิดต่าง ๆ นั้น นับว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมากทีเดียว ไม่ว่าสินค้านั้น จะเป็นผลผลิตทางการเกษตรหรือผลผลิตทางอุตสาหกรรมประเภทใดก็ตาม กิจกรรมคลังสินค้านับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะให้การประกอบธุรกิจบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Douglas M. ambert / James R. Stock / Lisa M. Ellram แปลโดย ชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ / ศลิษา ภมรสติ / จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2547) กล่าวว่า โดยทั่วไปคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างจุดต่างๆของกระบวนการจัดส่ง ซึ่งสินค้าที่เก็บไว้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ 1. วัตถุดิบ (Raw materials) ส่วนประกอบ (Components) และชิ้นส่วนต่างๆ (Parts) 2. สินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) ในบางกระบวนการผลิตคำว่า “สินค้า” จะนับรวมไปถึงงานระหว่างทำ (Goods in process) ตลอดจนสินค้าที่ต้องทิ้ง (Disposed) และวัสดุที่นำไปใช้ใหม่ (Recycled) แม้ว่าสัดส่วนของสินค้าประเภทนี้จะมีไม่มากก็ตาม

วัตถุประสงค์ของการใช้คลังสินค้านี้มีหลายประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เกิดการประหยัดในการแข่งขัน
2. เพื่อให้เกิดการประหยัดในการผลิต
3. เพื่อต้องการลดการสั่งซื้อจำนวนมากหรือส่วนลดจากการสั่งซื้อล่วงหน้า
4. เพื่อเป็นแหล่งของวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิต
5. เพื่อสนับสนุนนโยบายการให้บริการลูกค้า
6. เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนแปลงของสถานะทางการตลาด เช่น ความต้องการสินค้าที่ผันผวน ความต้องการสินค้าแบบฤดูกาล หรือสถานะการแข่งขันที่สูง
7. เพื่อลดเวลานำ (Lead time) ของการสั่งซื้อสินค้า
8. เพื่อสนับสนุนระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (JIT) ของผู้ขายปัจจัยการผลิตและลูกค้า
9. เพื่อให้สามารถขนส่งสินค้าได้หลายประเภท
10. เพื่อใช้เป็นที่พักสินค้าชั่วคราวสำหรับสินค้าที่ต้องนำไปผลิตใหม่

2.3.3 ลักษณะเฉพาะคลังสินค้า

B. Rouwenhorst, R.J. Mantel, B. Reuter, V. Stockrahm, G.K. van Houtum, และ W.H.M Zijm (1998) ได้อธิบายถึงลักษณะเฉพาะของคลังสินค้าซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3.1 กระบวนการคลังสินค้า (Warehouse Processes)

- รับสินค้า (Goods Receipt Process) งานรับสินค้าเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่ต้องปฏิบัติ ในขณะที่สินค้าได้ส่งเข้ามายังคลังสินค้าเพื่อการจัดเก็บรักษา การดำเนินการวิธีในการแรกรับต่อสินค้าที่ถูกส่งเข้ามานั้นอย่างทันทีทันใดและถูกต้องแน่นอนย่อมมีความสำคัญต่อการดำเนินงานคลังสินค้าที่มีประสิทธิผลและการเก็บรักษาเบื้องต้น รายละเอียดของการปฏิบัติงานรับสินค้านั้นย่อมแตกต่างกันออกไป โดยขึ้นอยู่กับรูปแบบสินค้า และรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษา สินค้าอาจได้รับเข้ามาจากแหล่งต่างกัน การขนส่งสินค้ามายังคลังสินค้าอาจกระทำด้วยยานพาหนะที่แตกต่างกัน ด้วยภาชนะบรรจุหีบห่อที่มีลักษณะแตกต่างกัน ส่งผลนี้ย่อมมีผลทำให้รายละเอียดในการปฏิบัติงานรับสินค้าแตกต่างกันออกไปด้วย การจัดทำเอกสารในการรับสินค้า และการดำเนินการวิธีแรกรับที่รวดเร็วและถูกต้องย่อมมีความสำคัญและเป็นเรื่องที่จะเป็นสำหรับกิจกรรมคลังสินค้าที่มีประสิทธิผล

- จัดเก็บสินค้า (Storage Process) การขนย้ายสินค้าจากพื้นที่รับสินค้าเข้าไปยังตำแหน่งเก็บที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า และจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบรวมทั้งการบันทึกเอกสารเก็บรักษาที่เกี่ยวข้อง เช่น บัตรตำแหน่งเก็บ ป้ายประจำกอง และปัจจุบันมีการใช้ระบบรหัสแท่ง Barcode รวมถึงระบบ RFID เป็นต้น ก่อนที่จะจัดวางสินค้าลงไปในพื้นที่เก็บอาจจำเป็นต้องจัดวางสินค้านั้นให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถจัดเก็บได้อย่างมั่นคงเป็นระเบียบ และประหยัดเนื้อที่ เวลา แรงงาน และง่ายแก่การดูแลรักษา การนำออกเพื่อการจัดออกในโอกาสต่อไป เช่น การบรรจุหีบห่อใหม่ให้ได้มาตรฐาน เป็นต้น ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการพิจารณาตกลงใจซื้อเครื่องมือยกขนที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้าและระยะที่ต้องเคลื่อนย้ายสินค้าสู่ตำแหน่งเก็บซึ่งมีหลักพิจารณาว่ารถยกขนสำหรับการเคลื่อนสินค้าได้หรือไม่

- นำออกจากที่เก็บหรือการหยิบสินค้า (Order Picking) การนำสินค้าออกจากที่เก็บเพื่อการจัดส่ง เป็นการเลือกสินค้าจากพื้นที่ต่างๆในคลังเก็บสินค้านั้นมารวมกันไว้พื้นที่จัดส่งเพื่อการตรวจสอบความถูกต้อง และพิสูจน์ให้แน่นอนว่าเป็นไปตามหลักฐานการสั่งจ่าย หรือตามความต้องการของผู้รับ หรือตามจุดหมายปลายทางที่จะส่ง

- พื้นที่จัดส่ง (Shipping Area) ประกอบด้วยการตรวจสอบคำสั่งซื้อที่จะส่งไป การปรับปรุงรายงานสินค้าคงคลัง การแยกประเภทสินค้า และการจัดบรรจุภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ ซึ่งสินค้าจะถูกจัดเก็บในกล่องหีบห่อ พาเลทหรือตู้คอนเทนเนอร์ และมีการติดสติกเกอร์บาร์โค้ด การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกข้อมูลเพื่อเตรียมส่งสินค้าออกจากคลัง เช่น ต้นทาง ปลายทาง ผู้รับ และรายละเอียดสินค้าที่ส่ง เป็นต้น

2.3.3.2 ทรัพยากรคลังสินค้า (Warehouse Resources)

- หน่วยของการจัดเก็บ (Storage Unit) ซึ่งผลิตภัณฑ์อาจถูกจัดเก็บไว้ตามพื้นที่การจัดเก็บ โดยตัวอย่างของหน่วยจัดเก็บ เช่น พาเลท กล่องกระดาษ กล่องพลาสติก เป็นต้น

- ระบบการจัดเก็บ (Storage System) อาจประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบที่แตกต่างกันตามประเภทของผลิตภัณฑ์ ระบบการจัดเก็บมีมากมายหลายอย่าง เช่น สินค้าอาจถูกจัดวางในรูปแบบที่เรียบง่าย จนถึงการนำระบบการจัดเก็บอัตโนมัติ เครื่องบรรจุ เครน และ สายพานลำเลียงเข้ามาใช้

- การหยิบสินค้าออกจากพื้นที่จัดเก็บเราสามารถที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเองหรือเลือกใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น Reach truck

- อุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ ที่จะช่วยในการหยิบสินค้า ตัวอย่างเช่น เครื่องสแกนบาร์โค้ด หรือ Handheld

- ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่อาจช่วยในการควบคุมกระบวนการ หรือช่วยในการจัดการคลังสินค้า

- บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญเนื่องจากผลการดำเนินงานคลังสินค้าส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากร

2.3.3.3 องค์การคลังสินค้า (Warehouse Organization)

- การตัดสินใจที่สำคัญที่สุด และปราศจากข้อกังวลคือการออกแบบขั้นตอนกระบวนการ และการไหล ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจที่จะแยกพื้นที่สำหรับสินค้า แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการเติมเต็มเป็นส่วนหนึ่งของปฏิบัติงานคลังสินค้า การแยกพื้นที่การหยิบสินค้า การแยกพื้นที่การจัดเก็บ และแยกพื้นที่สำหรับสินค้าที่อยู่ระหว่างการซ่อม นอกจากนี้กระบวนการบางอย่างจำเป็นต้องใช้นโยบายขององค์กร

- ในกระบวนการรับสินค้าได้กำหนดนโยบายประเภทของรถบรรทุกที่จะทำการจัดส่งในแต่ละประตูโหลดสินค้าที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน

- ในการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า นอกจากระบบลำเลียง สายพานลำเลียง ชั้นวางสินค้า คลังสินค้า ยังมีระบบจัดเก็บสินค้าที่ควรคำนึงถึง ตัวอย่างรูปแบบการจัดเก็บสินค้านั้นแบ่ง

เอกสารนี้เป็นหลายแนวคิดได้แก่ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ระบบการจัดเก็บ โดยไร้รูปแบบ (Informal System) เป็นรูปแบบการจัดเก็บสินค้าที่ไม่มีการบันทึกตำแหน่งการจัดเก็บเอาไว้ในระบบ และสินค้าทุกชนิดสามารถจัดเก็บไว้ตำแหน่งใดก็ได้ในคลังสินค้า ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้านั้นจะเป็นผู้รู้ตำแหน่งในการจัดเก็บ รวมทั้งจำนวนที่จัดเก็บ ซึ่งจะเห็นได้ว่ารูปแบบการจัดเก็บนี้เหมาะสำหรับคลังสินค้าที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนสินค้าหรือ SKU น้อย และมีจำนวนตำแหน่งที่จัดเก็บน้อยด้วย สำหรับในการทำงานในนั้น จะมีการแบ่งพนักงานที่รับผิดชอบเฉพาะเป็นโซนๆ โดยที่แต่ละโซนนั้นไม่ได้มีแนวทางการปฏิบัติในเรื่องการจัดเก็บแล้วแต่พนักงานที่ปฏิบัติงานในโซนนั้นๆ ดังนั้นจึงไม่ได้มีแนวทางที่เหมือนกัน จึงทำให้อาจเกิดปัญหาการจัดเก็บหรือการที่หาสินค้านั้นไม่เจอในวันที่พนักงานที่ประจำในโซนนั้นไม่มาทำงาน

2. ระบบจัดเก็บ โดยกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) แนวความคิดในการจัดเก็บสินค้านี้เป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีก็คือ สินค้าทุกชนิดหรือทุก SKU นั้นจะมีตำแหน่งจัดเก็บที่กำหนดไว้ตายตัวอยู่แล้ว ซึ่งการจัดเก็บรูปแบบนี้เหมาะสำหรับคลังสินค้าที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่มากและมีจำนวนสินค้าหรือจำนวน SKU ที่จัดเก็บน้อยด้วย โดยจากการศึกษาพบว่าแนวคิดการจัดเก็บสินค้านี้จะมีข้อจำกัดหากเกิดกรณีที่สินค้านั้นมีการสั่งซื้อเข้ามาทีละมากๆจนเกินจำนวน location ที่กำหนดไว้ของสินค้าชนิดนั้นหรือในกรณีที่สินค้าชนิดนั้นมีการสั่งซื้อเข้ามาน้อยในช่วงเวลานั้น จะทำให้เกิดพื้นที่ที่เตรียมไว้สำหรับสินค้าชนิดนั้นว่าง ซึ่งไม่เป็นการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ในการจัดเก็บที่ดี

3. ระบบการจัดเก็บ โดยจัดเรียงตามรหัสสินค้า (Part Number System) รูปแบบการจัดเก็บ โดยใช้รหัสสินค้า (Part Number) มีแนวคิดใกล้เคียงกับการจัดเก็บแบบกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location) โดยข้อแตกต่างนั้นจะอยู่ที่การเก็บแบบใช้รหัสสินค้านั้นจะมีลำดับการจัดเก็บเรียงกันเช่น รหัสสินค้าหมายเลข A123 นั้นจะถูกจัดเก็บก่อนรหัสสินค้าหมายเลข B123 เป็นต้น ซึ่งการจัดเก็บแบบนี้จะเหมาะกับบริษัทที่มีความต้องการส่งเข้า และนำออกของรหัสสินค้าที่มีจำนวนคงที่เนื่องจากการกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บไว้แล้ว ในการจัดเก็บแบบใช้รหัสสินค้านี้จะทำให้พนักงานรู้ตำแหน่งของสินค้าได้ง่าย แต่จะไม่มีคามยืดหยุ่นในกรณีที่ต้องการหรือบริษัทนั้นกำลัง

4. ระบบการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้า (Commodity System) เป็นรูปแบบการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้าหรือประเภทสินค้า (Product Type) โดยมีการจัดตำแหน่งเอกสารการวางคล้ายกับร้านค้าปลีกหรือห้าง Supermarket ทั่วไปที่มีการจัดวางสินค้าในกลุ่มเดียวกันหรือคำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทเดียวกันไว้ตำแหน่งที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งรูปแบบในการจัดเก็บสินค้าแบบนี้จัดอยู่ในแบบ combination system ซึ่งจะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้าคือมีการเน้นเรื่องการใช้งานพื้นที่จัดเก็บมากขึ้น และยังง่ายต่อพนักงาน pick สินค้าในการทราบถึงตำแหน่งของสินค้าที่จะต้องไปหยิบ แต่มีข้อเสียเช่นกันเนื่องจากพนักงานที่หยิบสินค้าจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของสินค้าแต่ละชนิดหรือแต่ละยี่ห้อที่จัดอยู่ในประเภทเดียวกันไม่เช่นนั้นอาจเกิดการ pick สินค้าผิดชนิดได้

5. ระบบการจัดเก็บที่ไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว (Random Location System) เป็นการจัดเก็บที่ไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว ทำให้สินค้าแต่ละชนิดสามารถถูกจัดเก็บไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ในคลังสินค้า แต่รูปแบบการจัดเก็บแบบนี้จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและติดตามข้อมูลของสินค้าว่าจัดเก็บอยู่ในตำแหน่งใดโดยต้องมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาด้วย ซึ่งในการจัดเก็บแบบนี้จะเป็นรูปแบบที่ใช้พื้นที่จัดเก็บอย่างคุ้มค่าเพิ่มการใช้งานพื้นที่จัดเก็บและเป็นระบบที่ดีที่มีความยืดหยุ่นสูงเหมาะกับคลังสินค้าทุกขนาด

6. ระบบการจัดเก็บแบบผสม (Combination System) เป็นรูปแบบการจัดเก็บที่ผสมผสานหลักการของรูปแบบการจัดเก็บในข้างต้น โดยตำแหน่งในการจัดเก็บนั้นจะมีการพิจารณาจากเงื่อนไขหรือข้อจำกัดของสินค้าชนิดนั้นๆ เช่น หากคลังสินค้านั้นมีสินค้าที่เป็นวัตถุดิบอันตรายหรือสารเคมีต่างๆรวมอยู่กับสินค้าอาหารจึงควรแยกการจัดเก็บสินค้าอันตรายและสินค้าเคมีดังกล่าวให้อยู่ห่างจากสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งถือเป็นรูปแบบการจัดเก็บแบบกำหนดตำแหน่งตายตัว สำหรับพื้นที่ที่เหลือในคลังสินค้านั้น เนื่องจากมีการคำนึงถึงเรื่องการใช้งานพื้นที่จัดเก็บ ดังนั้นจึงจัดใกล้ที่เหลือมีการจัดเก็บแบบไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว (Random) ก็ได้โดยรูปแบบการจัดเก็บแบบนี้เหมาะสำหรับคลังสินค้าทุกๆแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคลังสินค้าที่มีขนาดใหญ่และสินค้าที่จัดเก็บนั้นมีความหลากหลาย

2.3.4 ประเภทของคลังสินค้า

ธนิต โสรัตน์ (2552) สินค้าแบ่งเป็นสินค้าเหลวและสินค้าแห้ง การเก็บสินค้าต้องการสถานที่เก็บแตกต่างกันไป สินค้าบางชนิดกองไว้กลางแจ้งได้ บางชนิดต้องเก็บไว้ในที่ร่ม บางชนิดเก็บไว้ในชั้นวาง (Rack) บางชนิดเก็บไว้ในห้องปรับอากาศ บางชนิดต้องปรับความชื้นและสินค้าอันตรายที่ต้องมีการจัดเก็บพิเศษ คลังสินค้าจึงต้องมีการออกแบบเพื่อใช้เก็บสินค้าแตกต่างกันไป ประเภทของคลังสินค้านี้มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. คลังสินค้าทั่วไป (General Purpose Warehouse)

คลังสินค้าที่เห็นกันทั่วไปจะใช้เก็บสินค้าทั่วไปซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าหีบห่อ (Packaged Goods) เพื่อบริโภคและอุปโภคและอื่นๆ คลังสินค้าประเภทนี้จะมีอุปกรณ์ชั้นวางสินค้าตั้งเรียงเป็นแถวมีความสูง 10-20 เมตรหรือสูงกว่า และมีพื้นที่สำหรับวางกองสินค้าที่มีน้ำหนักหรือขนาดไม่มาตรฐาน

คลังสินค้าทั่วไปอาจมีห้องเก็บสินค้าปรับอากาศ คลังสินค้าปรับอากาศใช้เก็บสินค้าที่ละลายเมื่ออุณหภูมิสูงหรือเก็บสินค้าเน่าเสีย โดยทั่วไปคลังสินค้าจะใช้เป็นสถานที่เก็บสินค้า การเก็บอาจเป็นเดือนหรือหลายเดือน

2. ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center: DC)

ศูนย์กระจายสินค้าเป็นคลังสินค้าทั่วไป ความแตกต่างระหว่างคลังสินค้ากับศูนย์กระจายสินค้าคือระยะเวลาการเก็บสินค้า ศูนย์กระจายสินค้าเก็บสินค้าเป็นการชั่วคราว โดยทั่วไปศูนย์กระจายสินค้าเป็นอาคารชั้นเดียวมีความสูงไม่มากเท่ากับคลังสินค้า หน้าที่หลักของศูนย์กระจายสินค้าคือเป็นที่รวบรวมและกระจายสินค้า (Consolidation and Distribution) รวมทั้งใช้เป็นจุดผ่านการขนส่งสินค้าจากโรงงานไปยังลูกค้า ขณะที่คลังสินค้าใช้เก็บรักษาสินค้า การเก็บรักษาสินค้าอาจเป็นเวลานานเป็นปีหรือหลายเดือน โดยระยะเวลาการเก็บรักษาสินค้าอยู่ในคลังสินค้าจึงใช้เวลาเพียงระยะสั้นในการเก็บสินค้าเพื่อรอการส่งของ ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์รวบรวมและบรรจุสินค้า (ICD) ศูนย์ขนส่ง (Truck Terminal) และคลังสินค้าประเภทนำสินค้าเข้ามาเพื่อเปลี่ยนแพคเกจหรือเปลี่ยนพาหนะที่เรียกว่า Cross Dock

3. คลังสินค้าพิเศษ (Special Purpose Warehouse)

คลังสินค้าพิเศษหรือเฉพาะกิจจำแนกได้เป็นหลายประเภท แต่ละประเภทสร้างสำหรับเก็บสินค้าเฉพาะอย่าง คลังสินค้าเฉพาะกิจหรือเฉพาะกิจมีดังนี้

- คลังสินค้าห้องเย็น (Refrigerated Warehouse) คลังสินค้าห้องเย็นหรือปรับอากาศมีผนังปิดมิดชิดและบุด้วยฉนวนป้องกันการถ่ายเทอุณหภูมิ ติดตั้งอุปกรณ์ทำความเย็น ขนาดคลังสินค้าจะเล็กกว่าคลังสินค้าทั่วไปและแบ่งเป็นส่วนอย่างน้อยสองส่วน ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่เก็บเย็น (Chill Space) ที่อุณหภูมิระหว่าง 32-50 องศาฟาเรนไฮต์ ใช้เก็บสินค้าประเภท ผัก ผลไม้ ไข่ นม เนย ช็อคโกแลต และอื่นๆ อีกส่วนเป็นพื้นที่เก็บเยือกแข็ง (Freeze Space) ที่อุณหภูมิต่ำกว่า 32 องศาฟาเรนไฮต์ เพื่อใช้เก็บอาหารเน่าเสียง่ายประเภทเนื้อสัตว์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คลังสินค้าไวไฟ (Flammable Storage Warehouse) คลังสินค้าประเภทนี้มีผนังปิดมิดชิด สร้างด้วยวัสดุทนไฟ ภายในอาคารแบ่งเป็นตอนๆ มีผนังกันปิดมิดชิดระหว่างห้องเพื่อป้องกันมิให้ไฟลุกลามจากห้องหนึ่งไปยังอีกห้อง ภายในติดตั้งระบบป้องกันและดับเพลิงอย่างสมบูรณ์ คลังสินค้านิคมนี้ไว้เก็บสินค้าที่ติดไฟง่ายหรือลุกไหม้ได้ด้วยตนเอง

- คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) คลังสินค้าทัณฑ์บนมีลักษณะเช่นเดียวกับคลังสินค้าทั่วไป คลังสินค้าประเภทนี้ใช้เก็บสินค้าที่ยังไม่ได้ชำระอากรนำเข้าเท่านั้น โดยปกติแล้วตั้งอยู่ในบริเวณท่าเรือ ท่าอากาศยาน นิคมอุตสาหกรรม หรือในบริเวณโรงงาน คลังสินค้าทัณฑ์บนจะมีการควบคุมอย่างเข้มงวดจากกรมศุลกากร

- ไซโล (Silo) เป็นคลังสินค้าที่ใช้เก็บและอบสินค้าประเภทเมล็ดธัญพืช เช่น ข้าวโพด มันสำปะหลังอัดเม็ด การอบก็เพื่อลดความชื้น สินค้าผ่านการอบได้ความชื้นแล้วจะจัดเก็บไว้ในถัง ถังเก็บโดยทั่วไปจะเป็นทรงกลมมีความจุ 20-14,000 ตัน ไซโลจะติดตั้งเครื่องอบซึ่งมีขนาดตั้งแต่ 1-150 ตันต่อชั่วโมง

4. คลังสินค้าสำหรับเก็บรักษา (Keeping & Storage)

เป็นคลังสินค้าที่ทำหน้าที่เป็นสถานที่เก็บรักษาสินค้าของผู้ผลิตหรือของซัพพลายเออร์ โดยมีพื้นที่ของคลังสินค้าจะมีไว้สำหรับการเก็บรักษาวัตถุดิบหรือสินค้าสำเร็จรูปในระยะเวลาปานกลางหรือระยะเวลายาวนาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ในการเก็บรักษาสินค้าเพื่อรอนำไปผลิตหรือการจำหน่าย อาจอยู่ในพื้นที่ส่วนเดียวกับโรงงานผู้ผลิตหรืออยู่นอกโรงงาน การจัดพื้นที่คลังสินค้าจะมุ่งเน้นความเป็นระเบียบการเข้าถึงพื้นที่จัดเก็บได้อย่างสะดวกและคั่นทาง่าย บางครั้งคลังสินค้าประเภทนี้อาจรวมถึงคลังกลางแจ้งหรือคลังสินค้าที่มีรูปแบบพิเศษอื่นๆ

นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีคลังสินค้าแบบเปิดโล่ง (Shed) ไม่มีผนังกัน คลังสินค้ากลางแจ้ง คลังกระสุนและวัตถุระเบิด คลังสินค้าอันตราย คลังเก็บสินค้าเหลว (Tank Farm) เป็นต้น

5. คลังสินค้าเฉพาะกิจด้านภาษี

เป็นคลังสินค้าที่อาจตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายศุลกากร ซึ่งมีวัตถุประสงค์อื่นเป็นหลักมากกว่าที่จะใช้เป็นที่เก็บรักษาสินค้า เช่น คลังสินค้าปลอดอากร (Free Zone Warehouse) หรือคลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) ซึ่งอาจตั้งขึ้นโดยอาศัยกฎหมายศุลกากรรวมถึงคลังสินค้าประเภท EPZ (Export Processing Zone) หรือคลังสินค้าซึ่งจัดตั้งตามกฎหมายอื่นๆ เช่น กฎหมายสรรพสามิต คลังสินค้าเหล่านี้เน้นพันธกิจด้านการผ่อนปรนระยะเวลาเพื่อกดเว้นภาษีหรือค่าอากรขณะที่เก็บ

เอกสารและชำระภาษีเมื่อมีการนำออกไปจากคลังเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.5 ปัจจัยในการพิจารณาในการจัดการคลังสินค้า

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550) ในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นมีปัจจัยที่ใช้พิจารณา ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของอุตสาหกรรม ปรัชญาของธุรกิจ ความเพียงพอของเงินทุน
2. ลักษณะของสินค้า ขนาดสินค้า สินค้าที่เป็นฤดูกาล ความน่าเสถียรของสินค้า การทดแทนกันได้ของสินค้า และความเสื่อมของสินค้า
3. สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขัน
4. กระบวนการผลิตที่ใช้การใช้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2537 โดยตระกูลอุ้นใจ ซึ่งมีประสบการณ์ในธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานมากกว่า 40 ปี และได้รับการต่อยอดธุรกิจจนถึงปัจจุบัน มีทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาท

บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ซีโอแอล เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2558

2.4.1 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัท

พัฒนาการที่สำคัญ: ปี 2553

- นำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาท โดยเข้าซื้อขายวันแรก วันที่ 28 กรกฎาคม 2553

พัฒนาการที่สำคัญ: ปี 2554

- ปรับปรุงระบบคอลเซ็นเตอร์เป็นระบบ Multimedia Call Center รวมถึงขยายคอลเซ็นเตอร์ และเพิ่มจำนวนพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

- เปิดบริการเว็บเซท เพื่อให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าทางออนไลน์

พัฒนาการที่สำคัญ: ปี 2555

- เปิดร้าน Trendyday.com รวม 2 สาขา ที่ศูนย์การค้าเมกะ บางนา และเกตเวย์ เอกมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ขยายช่องทางการขายผ่าน Mobile Application และร่วมมือกับบริษัท Samsung ในการทำ Application บน Internet TV

- รวมกิจการกับบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัด และบริษัทย่อย และบริษัท บีทูเอส จำกัด โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 240 ล้านหุ้น รวมเป็น 320 ล้านหุ้น และทุนจดทะเบียน 320 ล้านบาท และได้จดทะเบียนหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Set) เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555 ทำให้บริษัทได้ก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้านการค้าปลีกสินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

พัฒนาการที่สำคัญ: ปี 2556

- เปิดบริการเว็บไซต์ www.trendyday.com วันที่ 30 พฤศจิกายน 2556
- เริ่มธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ ผ่าน www.central.co.th และ www.robinson.co.th วันที่ 5 ธันวาคม 2556 เพื่อตอบสนองลูกค้า บุคคล โดยเว็บไซต์ทำหน้าที่เสมือนห้างสรรพสินค้ามีสินค้าที่ครอบคลุมความต้องการมากกว่า 6,000 ประเภท
- เปิดร้านค้าใหม่ เพื่อครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยร้านออฟฟิศเมทเปิดบริการสาขาใหม่ จำนวน 8 สาขา และร้านบีทูเอส เปิดบริการสาขาใหม่ จำนวน 11 สาขา
- ปรับปรุงคลังสินค้าบนพื้นที่ 7, 200 ตารางเมตร เป็น 15,000 ตารางเมตรเพื่อรองรับสินค้า 60,000 รายการ
- ปรับปรุงรูปแบบร้านค้าให้ทันสมัย โดยเพิ่มพื้นที่ในการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย

พัฒนาการที่สำคัญ : ปี 2557

- เปิด B2S Online Book Store ผ่าน www.b2s.co.th หรือ www.central.co.th/B2S
- B2S เข้าทำการซื้อหุ้นสามัญของ MEB จำนวน 37,500 หุ้น โดยมีมูลค่าการซื้อขาย 52.50 ล้านบาทจากผู้ถือหุ้นเดิมของ MEB คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 75 ของทุนจดทะเบียนทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book หรือการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทได้ลงทุนเปิดร้านใหม่ เพื่อครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยออฟฟิศเมท (COL) เปิดสาขาใหม่ 4 สาขา และ B2S เปิดสาขาใหม่ 10 สาขา
- คลังสินค้าออนไลน์ใหม่ พื้นที่ 10, 000 ตารางเมตร บริเวณถนนบางนา-ตราด เริ่มดำเนินการในเดือนสิงหาคม เพื่อรองรับสินค้าที่ขาย ผ่าน www.central.co.th

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ออฟฟิศเมทเปิดให้บริการงานพิมพ์ครบวงจรและการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน รวมถึงบริการ E-Ordering ที่สาขาออฟฟิศเมท โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าที่มีในแคตตาล็อกได้พร้อมกับการเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน

2.4.2 โครงการในอนาคตและเป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจ

เป็นผู้นำที่เป็นเลิศด้านการค้าปลีกและระบบค้าปลีกออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพในระดับเอเชียภูมิภาค โดยจะเป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีและแนวคิดที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการลูกค้าและบริหารองค์กรให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยความพร้อมของการให้บริการธุรกิจระบบการค้าระยะทางไกลควบคู่ไปกับการแตกไลน์ธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานในรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างบริษัทกับบริษัท (Business to Business: B2B) ผ่านระบบแคตตาล็อก ระบบออนไลน์ในรูปแบบเว็บไซต์ และระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีศักยภาพและมีความมั่นคง

2. เพิ่มส่วนแบ่งการตลาดในธุรกิจ E-Procurement ในองค์กรที่เป็นภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้มาตรฐานการให้บริการพร้อมการจัดส่งภายในวันทำการถัดไป

3. เป็นผู้นำธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าบุคคล (Personal Use) โดยมีแผนในการเพิ่มปริมาณสินค้า ให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ทันสมัย และมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจภายใต้กระบวนการสั่งซื้อที่มีความสะดวกและปลอดภัย พร้อมบริการจัดส่งที่รวดเร็วและครอบคลุมทั่วประเทศ

4. เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสาระความรู้และความบันเทิง เครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานผ่านทางหน้าร้านที่มีสาขาทั่วประเทศ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในขั้นตอนการจัดหาสินค้า และจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคในปัจจุบัน โดยมีแผนจะเพิ่มจำนวนสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าบุคคลที่กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย

2.4.3 วิสัยทัศน์ (Corporate Vision)

เป็นผู้นำที่เป็นเลิศในธุรกิจด้านการค้าปลีก (Retail) และระบบค้าปลีกออนไลน์ (e-tailing) ที่มีประสิทธิภาพในระดับภูมิภาคอาเซียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.4 พันธกิจ (Mission)

- พัฒนาและนำเทคโนโลยี และแนวคิดที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการในองค์กรและให้บริการกับลูกค้า

- พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- ให้ความสำคัญและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าทุกระดับ
- เสริมสร้างกระบวนการจัดซื้อของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.4.5 กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Business Strategies)

- จะเป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการในองค์กรและให้บริการลูกค้า

- นำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มาใช้ในองค์กรเพื่อการพัฒนาบุคลากร

- ใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและคู่ค้า (Customer Relation Management and Supplier Relation Management)

- ลูกค้าเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- นำเสนอระบบที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการจัดซื้อของลูกค้า เช่น ระบบการจัดซื้อจัดหาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Community Commerce)

- มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม

2.4.6 ธุรกิจของบริษัท

บริษัทประกอบธุรกิจหลักในการจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์สำนักงานผ่านระบบแคตตาล็อก (Catalog) โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) และระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) พร้อมบริการจัดส่งฟรีทั่วประเทศด้วยยอดสั่งซื้อสินค้าขั้นต่ำ 499 บาท และจากความพร้อมของโครงสร้างธุรกิจการค้าทางไกลอย่างมีมาตรฐานครบวงจร อาทิ ระบบบริหารการขายและลูกค้าสัมพันธ์ ระบบจัดการซอฟต์แวร์ ระบบโลจิสติกส์ ระบบบัญชีการเงิน ทำให้ในปี 2552 บริษัทสามารถขยายธุรกิจและไลน์สินค้าในการจัดจำหน่ายจากธุรกิจการค้าระหว่างบริษัทกับบริษัท (B2B) ไปสู่การค้าระหว่างบริษัทกับผู้บริโภคโดยตรง (B2C) และจากสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานไปสู่สินค้าอุปโภคบริโภคและอื่นๆทั่วไปมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปี 2554 บริษัทมีฐานลูกค้ากว่า 80,000 องค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารฮ่องกง-เซี่ยงไฮ้ (ประเทศไทย) บริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ กลุ่มบริษัทในเครือน้ำตาลมิตรผล บมจ. ท่าอากาศยานไทย กลุ่มบริษัทโตชิบา ไทยแลนด์ บริษัทชูชุกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และองค์กรภาครัฐ เช่น สภาอากาศไทย กระทรวงสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นต้น

2.4.7 ธุรกิจ “ออฟฟิศเมท”

จัดจำหน่ายอุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ และเฟอร์นิเจอร์ เน้นขายสินค้าให้กับกลุ่มลูกค้าองค์กร ผู้ประกอบการทั้งขนาดเล็กและใหญ่ แบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์หลักออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่1: สินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน (Stationary & Office Supplies)

กลุ่มที่2: อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ในสำนักงาน (Office Automotive Supplies)

กลุ่มที่3: เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน (Furniture)

กลุ่มที่4: สินค้ากลุ่มบริการ

2.4.8 การจัดส่งสินค้า

- ค่าขนส่งสินค้ายอดการสั่งซื้อ 499 บาทขึ้นไป ไม่เสียค่าจัดส่ง (ยกเว้นไม่ถึง 499 บาท คิดค่าจัดส่ง 50 บาท ทั่วประเทศ) หมายเหตุ: สินค้าบางชนิด อาจมีค่าขนส่งเพิ่มเติม โดยจะมีข้อมูลแจ้งไว้ที่หน้าสินค้านั้นๆ

- วิธีการจัดส่งลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่จัดส่งกรุงเทพฯ สมุทรปราการ นนทบุรี และบางพื้นที่ของจังหวัดนครปฐม ชลบุรี อยุธยา ระยอง ปทุมธานี จะเชิงเตรา สมุทรสาคร จะมีพนักงานส่งสินค้าจาก Officemate ส่งสินค้าให้ถึงมือคุณลูกค้าที่อยู่นอกพื้นที่จัดส่งจะได้รับสินค้าทางไปรษณีย์ Officemate มีการบรรจุสินค้าที่ปลอดภัย มั่นใจได้ว่าจะได้รับสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ที่สุดและหากเกิดความเสียหายจากการขนส่ง เรายินดีที่จะเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุมพล พันธุ์เจริญพงศ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์” โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้และเจตคติของพนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีต่อระบบการผลิตแบบลีน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน) ที่ส่งผลต่อระดับความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ จำนวน 6 แห่ง จำนวนทั้งหมด 239 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานระดับวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก

2. เจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานระดับวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างดี

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน ที่ส่งผลต่อระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนนั้น เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสเท่านั้น

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน ที่ส่งผลต่อเจตคติเกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนนั้น เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ปัจจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อเจตคติเกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จุฑาทิพย์ ไคว่คาศัย (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์บำรุงผม” โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยลดความผิดพลาด และเวลาในการทำงานของขั้นตอนการทำงานภายในคลังบรรจุภัณฑ์ที่โรงงานตัวอย่าง จากการศึกษาการทำงานปัจจุบันในส่วน of คลังบรรจุภัณฑ์พบว่ามีความผิดพลาดในหลายส่วน เช่น จำนวนบรรจุภัณฑ์ที่ระบุในเอกสารและฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับจำนวนของที่มีอยู่จริง ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดไม่ได้จำนวนที่ต้องการ ไม่พบสินค้าในตำแหน่งที่ระบุไว้ในสถานที่จัดเก็บรวมทั้งพบปัญหาการทำงานที่ล่าช้าของพนักงาน เนื่องจากมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันภายในแผนกและมีการรองานจากขั้นตอนก่อนหน้าหรือแผนกอื่น ปัญหาที่พบอีกส่วนหนึ่งคือ ความไม่ชัดเจนในการสื่อความหมายของรหัสบรรจุภัณฑ์ ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาบรรจุภัณฑ์และเกิดความผิดพลาดในการทำงาน งานวิจัยนี้จึงได้ปรับปรุงการทำงานโดยออกแบบลำดับขั้นตอนการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงานส่งผลให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง 8.60% และเพิ่มความถูกต้องในการทำงาน 6.58% ได้ออกแบบรหัสบรรจุภัณฑ์ใหม่ และกำหนดตัวแห่งการจัดวางบรรจุภัณฑ์ในคลังสินค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกและความถูกต้อง สามารถลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายบรรจุภัณฑ์ลงได้ 33.81% และศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้ระบบรหัสแท่งทางด้านต้นทุน และระยะการคืนทุนของโครงการพบว่าเป็นโครงการที่น่าลงทุนเนื่องจากใช้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) 2,720,210.50 บาท อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (/C) 6.77 ระยะเวลาคืนทุน (N) 0.59 ปี และอัตราผลตอบแทนของลงทุน (IRR) 170.72%

ภาคย์ ปุณณมระ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม จำนวน 196 คน ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าของพนักงานสายวิศวกรรมมีความเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาก และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐพงศ์ ธนาสุวรรณ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เจตคติของหัวหน้างานฝ่ายขายต่อการจัดการโซ่อุปทานที่มีต่อบริษัทผลิตคู่ค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติของหัวหน้างานฝ่ายขายต่อการจัดการโซ่อุปทานที่มีต่อบริษัทผลิตคู่ค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการจัดการฝึกอบรมการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และระดับเงินเดือน ที่มีผลต่อเจตคติการจัดการโซ่อุปทานที่มีต่อบริษัทผู้ผลิตคู่ค้า ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานที่มีต่อบริษัทผู้ผลิตคู่ค้า โดยภาพรวมและในแต่ละด้านของหัวหน้างานฝ่ายขายอยู่ในระดับดี
2. หัวหน้างานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานที่มีต่อบริษัทผู้ผลิตคู่ค้าด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานไม่แตกต่างกัน

อรดา สีขุติวัฒน์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา” โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายออกของโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา โดยการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าเริ่มจากการกำหนดหัวข้อปัญหาโดยใช้หลักการแก้ไขปัญหามาแบบคิวยาวซึ่งสอดคล้องกับเครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง ซึ่งเครื่องมือคุณภาพและวิธีการเหล่านี้จะมีส่วนในการกำหนดหัวข้อปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า การวิจัยเริ่มจากการทำความเข้าใจภาพรวมของกระบวนการจากแผนผังการไหล กำหนดค่าเป้าหมายในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาจากการศึกษาการทำงานและเวลา จากนั้นทำการ

ระดับสมองผ่านแผนภาพก้างปลาในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาที่เกิดขึ้นกับ
เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการจ่ายออกสินค้าของงานคลังสินค้า ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการรับ การเก็บ การเบิก และการจ่าย ประเมินผลกระทบของสาเหตุเพื่อลำดับความสำคัญของสาเหตุที่นำมาแก้ไข ทำให้สามารถหาแนวทางในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาและพิจารณาการนำมาตรการตอบโต้ไปปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ที่สร้างขึ้นบน โปรแกรม ProModel เวอร์ชัน 7.0 โดยผลลัพธ์ที่ได้จากแบบจำลองสถานการณ์จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการนำมาตรการตอบโต้ไปปฏิบัติ จากการตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของแบบจำลองที่สร้างขึ้นพบว่าแบบจำลองสามารถเป็นตัวแทนของระบบจริง และสามารถนำไปใช้ประเมินค่าทางเลือกในการปรับปรุงระบบ โดยงานวิจัยนี้ได้พัฒนาแบบจำลองทางเลือกจาก 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุรากเหง้าของปัญหา คือ แผนผังตำแหน่งจัดเก็บ จำนวนรถบรรทุก และจำนวนรถยก เพื่อลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้ายสินค้าในงานคลังสินค้า ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงแผนผังตำแหน่งการจัดเก็บโดยใช้ระบบการจัดเก็บแบบแบ่งกลุ่มสินค้าตามขอการเบิกออกของสินค้า การเพิ่มจำนวนรถบรรทุกในการจ่ายออกและการจัดสรรจำนวนรถยกในการเคลื่อนย้ายสินค้า เมื่อพิจารณาทางเลือกของระบบที่ดีที่สุดพบว่าเวลาโดยเฉลี่ยที่สินค้าอยู่ในระบบมีค่าลดลง 44 วินาที หรือคิดเป็นร้อยละ 52.38 โดยไม่มีการทำงานล่วงเวลาเกิดขึ้นในระบบ

กฤตชน สัมอัน (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมการผลิตยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” โดยการวิจัยครั้งนี้พบว่า 1) ระดับความรู้ของหัวหน้างานที่มีต่อระบบห้องสะอาดอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.82 2) เจตคติของหัวหน้างานที่มีต่อระบบห้องสะอาดแบ่งตามด้านที่ทำการศึกษา พบว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 ด้านข้อกำหนดการทำงานอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 3) วัฒนธรรมในองค์กรและการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) การเรียนรู้ในองค์กร การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติเกี่ยวกับห้องสะอาด

สายสุนีย์ ทองนรินทร์(2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เจตคติและการมีส่วนร่วมใน

กิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิต บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)”โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตของพนักงานบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตของพนักงานบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในระบบกระบวนการผลิตของพนักงานบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตของพนักงานบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในระบบกระบวนการผลิตของพนักงานบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

1. ระดับเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. องค์การ การทำงานเป็นทีม การควบคุม และการฝึกอบรม มีผลต่อเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. วัฒนธรรมองค์การ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และการควบคุมมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. เจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

สุรัชย์ วงศ์ตัน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “เจตคติที่มีต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 ของพนักงาน บริษัท เอสซีลอร์ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 ของพนักงาน บริษัท เอสซีลอร์ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท เอสซีลอร์ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 352 คน โดยเครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้การวิเคราะห์โดยวิธี t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 โดยรวมอยู่ในระดับดี

2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัท และชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อวิรุทธิ์ ไช้เตบ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 14001 : 2004 กรณีศึกษาบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 344 คน และใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2. การฝึกอบรม ประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมส่งผลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2004 ได้ร้อยละ 58.60

ธีระศักดิ์ ยนต์ไพบูลย์ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิง จำกัด” โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009

ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิง จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อค่า
เอกสารของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิง จำกัด 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิ่ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท บางกอก อีเกิล วิ่ง จำกัด จำนวน 180 คน และเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์สมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิ่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2. การฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร ค่าตอบแทน ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ สามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิ่ง จำกัด ได้ร้อยละ 79.60

อชิระ เมธรัชกุล (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์” โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ กรณีศึกษานี้ได้พิจารณาคลังสินค้าที่จัดเก็บวัตถุดิบ โดยศึกษาข้อมูลการตรวจนับสินค้าคงคลังเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2556 รวมถึงข้อมูลการหยิบสินค้าเดือนสิงหาคม 2556 และเสนอแนวทาง 3 แนวทาง แนวทางที่ 1 ใช้ระบบการควบคุมสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญ 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม A พิจารณาจากสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าสูงและมีอัตราการใช้ต่อเดือนสูง จะทำให้การควบคุมเข้มงวดมากกว่ากำหนดความถี่ในการตรวจนับทุกวัน กลุ่ม B ควบคุมเข้มงวดปานกลางกำหนดความถี่ในการตรวจนับทุกสัปดาห์ กลุ่ม C ควบคุมไม่เข้มงวดกำหนดความถี่ในการตรวจนับทุกเดือน แนวทางที่ 2 การปรับปรุงระบบการจัดการสินค้าคงคลังตามหลัก ABC รวมถึงการกำหนดรหัสระบบตำแหน่งการจัดเก็บและป้ายชี้บ่ง แนวทางที่ 3 ทำการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบที่ทำการปรับปรุง

จากผลการศึกษาพบว่า การแบ่งกลุ่มสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญและการกำหนดความถี่ในการตรวจนับสินค้าคงคลังทำให้ข้อมูลสินค้าคงคลังมีความแม่นยำมากขึ้นจากเดิม 67.75% เป็น 90.76% เพิ่มขึ้น 23% และเวลาเฉลี่ยของขั้นตอนการเบิกจ่ายต่อ 1 ใบเบิกลดลงจาก 25 นาที เป็น 19 นาที ลดลง 6 นาทีต่อใบเบิก และต้นทุนถือครองสินค้าตกรุ่นจากเดิม 25.20% ลดลง 4.20% ลดลง 21% รวมถึงประสิทธิภาพการส่งมอบลูกค้าเพิ่มขึ้นจาก 90% เป็น 100% สามารถช่วยให้

ผู้บริหารคลังสินค้าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าและเพิ่มความพึงพอใจลูกค้า
เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ห้ามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของ พนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 250 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, มีนาคม 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (Taro Yamane, 1967)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

N แทน จำนวนประชากรในการวิจัยมีทั้งสิ้น 250 คน
 e แทน ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรการวิจัยครั้งนี้
 กำหนดไว้ร้อยละ 5

ดังนั้นสามารถคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{250}{1 + (250)(0.05^2)} \quad (3.2)$$

$$n = 154$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 154 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งหมด 24 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงาน คลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ ได้แก่ กระบวนการคลังสินค้า ทรัพยากร คลังสินค้า และองค์การคลังสินค้า รวมทั้งหมด 34 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert’s rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
- 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้
- 5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. อาจารย์ชิตชนู ภักดีวนิช	อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. อาจารย์สุรเดช หวังทอง	อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. คุณอาทิตย์ แก้วกลม	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า	บริษัท ซีโอบีแอล จำกัด (มหาชน)

- 6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานคลังสินค้าของบริษัท ซีโอบีแอล จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา (α)” มีสูตรในการหาความเชื่อมั่น คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k+1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad (3.3)$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 และ 0.965 ตามลำดับ

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่พนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานคลังสินค้าในบริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง

และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำวิเคราะห์
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสารสถิติในรายงานต่างๆของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละพร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซี ไอ แอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านองค์การของบริษัท ซี ไอ แอล จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งมาตรวัดตามแบบของ Likert's rating scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543) มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัจจัยด้านองค์การ
4.501-5.000	มากที่สุด
3.501-4.500	มาก
2.501-3.500	ปานกลาง
1.501-2.500	น้อย
1.000-1.500	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scales ที่มีคำตอบให้เลือกทั้ง 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง ระดับของปัจจัยด้านองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการอ้างอิงเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าของ บริษัท ซี ไอ แอล จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันมาก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับของปัจจัยด้านองค์การของ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันมาก

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน และไม่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของ พนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) มี ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า
4.501-5.000	ดี
3.501-4.500	ค่อนข้างดี
2.501-3.500	ปานกลาง
1.501-2.500	ค่อนข้างไม่ดี
1.000-1.500	ไม่ดี

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก ทั้ง 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการ คลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) แต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการ คลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) แต่ละคนแตกต่างกันมาก

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5. การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่1 : การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านกระบวนการคลังสินค้า	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่2 : การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านทรัพยากรคลังสินค้า	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่3 : การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านองค์การคลังสินค้า	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่4 : การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่าง เช่น จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้วิเคราะห์ในส่วน of แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ธีระวุฒิ เอกะกุล. 2542)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลแต่ละข้อ}}{\text{ค่าจำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

(3.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละคน
 n แทน จำนวนคนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนของแต่ละคน

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (มนัส ไพฑูรย์เจริญฤทธาก. 2552) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลต่อกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแปรแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เรียกว่า ตัวแปรแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.7)$$

- เมื่อ Y_i แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
 X_{ji} แทน ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระ ที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
 β_0 แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
 β_j แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient)
 ε_i แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
 n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติฐาน (Assumptions) ของการวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยค่าคาดหวัง (Expected value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
 2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
 3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน
- สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ
 ค่าประมาณค่า Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการ เรียกว่าสมการการถดถอยเชิงพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (3.8)$$

โดยที่ $\hat{Y}_i$ เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยมีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \quad (3.9)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{pmatrix}, \quad b = \begin{pmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{pmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกัน

มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_0 : \text{อย่างน้อย } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0 \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(bXY - n\bar{Y}^2)/k}{(\bar{Y}Y - nb\bar{X}Y)/(n-k-1)} \quad (3.10)$$

เมื่อ

k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 $\bar{Y}$ แทน ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือค่าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมให้ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตาราง ที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 = \beta_i = 0$$

$$H_0 = \beta_i \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.11)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังที่สองของ $Var(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var(b_j) = \sigma^2 (XX) - 1 \quad (3.12)$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{YY - bXY}{n - k - 1} \quad (3.13)$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_i = 0$)

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_α (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$) การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบ พบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า เมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่ Coefficient of Determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ จำนวนจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.14)$$

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

K	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
Y_P	แทน เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า
Y_R	แทน เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า
Y_O	แทน เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า
Y_T	แทน เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวม
X_1	แทน การติดต่อสื่อสาร
X_2	แทน การฝึกอบรม
X_3	แทน การจ่ายค่าตอบแทน
X_4	แทน ภาวะผู้นำ
X_5	แทน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
$\beta_{1P}, \beta_{2P}, \beta_{3P}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า
$\beta_{1R}, \beta_{2R}, \beta_{3R}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า
$\beta_{1O}, \beta_{2O}, \beta_{3O}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า
$\beta_{1T}, \beta_{2T}, \beta_{3T}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวม
β_{0P}	แทน ค่าคงที่ของสมการเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

β_{0R} แทน ค่าคงที่ของสมการเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากร
คลังสินค้า

β_{0O} แทน ค่าคงที่ของสมการเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การ
คลังสินค้า

β_{0T} แทน ค่าคงที่ของสมการเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวม

การทดสอบสมมติฐาน มีสมการ ดังนี้

$$\text{สมการที่ 1 : } Y_P = \beta_{0P} + \beta_{1P}X_1 + \beta_{2P}X_2 + \beta_{3P}X_3 + \beta_{4P}X_4 + \beta_{5P}X_5$$

$$\text{สมการที่ 2 : } Y_R = \beta_{0R} + \beta_{1R}X_1 + \beta_{2R}X_2 + \beta_{3R}X_3 + \beta_{4R}X_4 + \beta_{5R}X_5$$

$$\text{สมการที่ 3 : } Y_O = \beta_{0O} + \beta_{1O}X_1 + \beta_{2O}X_2 + \beta_{3O}X_3 + \beta_{4O}X_4 + \beta_{5O}X_5$$

$$\text{สมการที่ 4 : } Y_T = \beta_{0T} + \beta_{1T}X_1 + \beta_{2T}X_2 + \beta_{3T}X_3 + \beta_{4T}X_4 + \beta_{5T}X_5$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) 250 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamame ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 154 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นจึงใช้ข้อมูลจำนวนนี้ในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า
- 4.5 ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้า

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้า และรายได้ต่อเดือน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	89	57.8
หญิง	65	42.2
รวม	154	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	79	51.3
สมรส	64	41.6
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	11	7.1
รวม	154	100.0
3. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	54	35.1
มากกว่า 25 ปี - 30 ปี	44	28.6
มากกว่า 30 ปี - 35 ปี	31	20.1
มากกว่า 35 ปี - 40 ปี	19	12.3
มากกว่า 40 ปี	6	3.9
รวม	154	100.0
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	40	26.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	55.2
อนุปริญญา/ปวส.	16	10.4
ปริญญาตรี	13	8.4
รวม	154	100.0
5. ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้า		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	46	29.9
มากกว่า 1 ปี - 3 ปี	67	43.5
มากกว่า 3 ปี - 6 ปี	27	17.5
มากกว่า 6 ปี - 9 ปี	6	3.9
มากกว่า 9 ปี - 12 ปี	2	1.3
มากกว่า 12 ปี	6	3.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	154	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	51	33.1
มากกว่า 10,000 บาท - 13,000 บาท	89	57.8
มากกว่า 13,000 บาท - 16,000 บาท	9	5.8
มากกว่า 16,000 บาท	5	3.2
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 25 ปี – 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีอายุมากกว่า 30 ปี - 35 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุมากกว่า 35 ปี - 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 1 ปี - 3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 3 ปี - 6 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 6 ปี - 9 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 12 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 9 ปี - 12 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท - 13,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 13,000 บาท - 16,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 16,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 4.2 ถึงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ

ด้าน	ปัจจัยด้านองค์การ	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	การติดต่อสื่อสาร	3.370	0.731	ปานกลาง	4
2	การฝึกอบรม	3.554	0.646	มาก	1
3	การจ่ายค่าตอบแทน	3.261	0.754	ปานกลาง	5
4	ภาวะผู้นำ	3.418	0.905	ปานกลาง	3
5	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.543	0.608	มาก	2
	โดยรวม	3.429	0.591	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.429 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อระดับของปัจจัยด้านองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.591 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 การฝึกอบรม พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.554 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.646

ลำดับที่ 2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.543 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.608

ลำดับที่ 3 ภาวะผู้นำ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.418 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.905

ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.731

ลำดับที่ 5 การจ่ายค่าตอบแทน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจ่ายค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.261 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจ่ายค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	การติดต่อสื่อสาร	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทมีระบบการสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.279	0.889	ปานกลาง	4
2	ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้สื่อสารนโยบายการจัดการคลังสินค้าให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างชัดเจน	3.442	0.907	ปานกลาง	2
3	พนักงานสามารถเข้าถึงสื่อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้าได้โดยง่าย	3.468	0.818	ปานกลาง	1
4	พนักงานได้รับข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้าอยู่เสมอ	3.273	0.873	ปานกลาง	5
5	บริษัทให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้พนักงานช่วยกันรักษามาตรฐานในการจัดการคลังสินค้า	3.390	0.888	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.370	0.731	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อระดับของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.731 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานสามารถเข้าถึงสื่อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้าได้โดยง่าย พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.468 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.818

ลำดับที่ 2 ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้สื่อสารนโยบายการจัดการคลังสินค้าให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างชัดเจน พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.442 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.907

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลางโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.442 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.907

ลำดับที่ 3 บริษัทให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้พนักงาน ช่วยกันรักษามาตรฐานในการจัดการคลังสินค้า พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.390 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.888

ลำดับที่ 4 บริษัทมีระบบการสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.279 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

ลำดับที่ 5 พนักงานได้รับข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้าอยู่เสมอ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.273 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.873

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ข้อที่	การฝึกอบรม	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	เนื้อหาที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม	3.552	0.784	มาก	2
2	วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับ ระบบการจัดการคลังสินค้ามีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี	3.494	0.794	ปานกลาง	4
3	ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม	3.533	0.768	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	การฝึกอบรม	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
4.	บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริงในคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม	3.636	0.799	มาก	1
	โดยรวม	3.554	0.646	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.554 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.646 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริงในคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.636 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.799

ลำดับที่ 2 เนื้อหาที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.552 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.784

ลำดับที่ 3 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.533 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 4 วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับ ระบบการจัดการคลังสินค้ามีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.494 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.794

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้าน
คำตอบแทน

ข้อที่	คำตอบแทน	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านระบบการจัดการคลังสินค้าได้เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างที่สูงขึ้น	3.286	0.913	ปานกลาง	3
2	บริษัทมีการจัดการสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ	3.292	1.003	ปานกลาง	2
3	บริษัทสามารถจ่ายโบนัสได้สูงขึ้นทุกปีตามผลประกอบการ	3.240	1.010	ปานกลาง	4
4	บริษัทมีการจ่ายค่าจ้างแรงงานในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน	3.338	0.865	ปานกลาง	1
5	บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ที่เสนอแนวคิดการลดต้นทุน การปรับปรุง และการพัฒนางานในกิจกรรมไคเซ็น (KAIZEN) ของคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม	3.149	0.877	ปานกลาง	5
	โดยรวม	3.261	0.754	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคำตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.261 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อระดับของปัจจัยด้านคำตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการจ่ายค่าจ้างแรงงานในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.338 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการจัดการสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.292 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.003

ลำดับที่ 3 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านระบบการจัดการคลังสินค้าได้เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างที่สูงขึ้น พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.286 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.913

ลำดับที่ 4 บริษัทสามารถจ่ายโบนัสได้สูงขึ้นทุกปีตามผลประกอบการ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.149 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.010

ลำดับที่ 5 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ที่เสนอแนวความคิดการลดต้นทุน การปรับปรุงและการพัฒนางานในกิจกรรมไคเซ็น (KAIZEN) ของคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.240 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.877

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ข้อที่	ภาวะผู้นำ	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะรีบเข้ามาช่วยเหลือทันที	3.370	1.022	ปานกลาง	4
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในคลังสินค้า	3.364	1.021	ปานกลาง	5
3	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี	3.481	1.043	ปานกลาง	2
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	3.487	0.958	ปานกลาง	1
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเมื่อท่านเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.390	0.972	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.418	0.905	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.418 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อระดับของปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.905 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.487 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.958

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.481 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.043

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาของท่านทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเมื่อท่านเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.390 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.972

ลำดับที่ 4 เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะรีบเข้ามาช่วยเหลือทันที พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.022

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในคลังสินค้า พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.364 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.021

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ข้อที่	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในระบบการจัดการคลังสินค้าท่านได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ	3.390	0.858	ปานกลาง	5
2	ผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถตัดสินใจในขอบข่ายหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	3.520	0.850	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
3	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.409	0.797	ปานกลาง	4
4	พนักงานยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้าของบริษัทในยามที่เกิดปัญหา	3.630	0.695	มาก	2
5	ท่านยินดีปฏิบัติตามผลการตัดสินใจของเสียงส่วนใหญ่ภายในทีมที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.766	0.730	มาก	1
	โดยรวม	3.543	0.608	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.543 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อระดับของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.608 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีปฏิบัติตามผลการตัดสินใจของเสียงส่วนใหญ่ภายในทีมที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.766 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.730

ลำดับที่ 2 พนักงานยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้าของบริษัทในยามที่เกิดปัญหา พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.630 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.695

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถตัดสินใจในขอบข่ายหน้าที่ที่รับผิดชอบ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.520 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850

ลำดับที่ 4 บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.409 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.797

ลำดับที่ 5 เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในระบบการจัดการคลังสินค้าท่านได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ พบว่าพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.390 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.858

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าในแต่ละด้าน ได้แก่ กระบวนการคลังสินค้า ทรัพยากรคลังสินค้า และองค์การคลังสินค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ได้ผลการวิเคราะห์โดยแสดงดังตาราง 4.8 ถึงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

ด้าน	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	กระบวนการคลังสินค้า	3.462	0.586	ปานกลาง	1
2	ทรัพยากรคลังสินค้า	3.216	0.693	ปานกลาง	3
3	องค์การคลังสินค้า	3.399	0.726	ปานกลาง	2
	โดยรวม	3.359	0.606	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.359 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.606 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 กระบวนการคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านกระบวนการคลังสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.462 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.586

ลำดับที่ 2 ทรัพยากรคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านทรัพยากรคลังสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.399 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.726

ลำดับที่ 3 องค์การคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้าด้านองค์การคลังสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.216 และพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.693

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่า คลังสินค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน	3.500	0.778	ค่อนข้างดี	5
2	กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่า คลังสินค้าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุด	3.351	0.805	ปานกลาง	14
3	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่า สินค้าจัดวางได้ถูกต้องตามระบบ	3.494	0.761	ปานกลาง	6
4	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าจัด วางสินค้าได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย	3.513	0.810	ค่อนข้างดี	4
5	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่า สินค้าจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	3.409	0.781	ปานกลาง	11
6	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่า การจัดวางสินค้าสะดวกต่อการหยิบแบบ เข้าก่อนออกก่อน (First In First Out)	3.390	0.881	ปานกลาง	12
7	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่า สามารถใช้พื้นที่ในการจัดเก็บได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ	3.364	0.862	ปานกลาง	13
8	กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้าที่ ถูกต้องจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็มพื้นที่หยิบ (Location Pick)	3.448	0.809	ปานกลาง	9
9	กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้า ในจำนวนที่เหมาะสมจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็ม พื้นที่หยิบ (Location Pick)	3.461	0.833	ปานกลาง	8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
10	ท่านมีความเห็นว่ากระบวนการหยิบสินค้าจากพื้นที่หยิบ (Location Pick) ตามความต้องการของลูกค้ามีความถูกต้องทั้งรายการสินค้าและจำนวน	3.565	0.758	ค่อนข้างดี	1
11	กระบวนการควบคุมคุณภาพ (QC) และบรรจุภัณฑ์ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน	3.494	0.778	ปานกลาง	7
12	กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งทำให้การจัดวางมีความถูกต้องตามพื้นที่ (Location) ที่กำหนด	3.533	0.785	ค่อนข้างดี	2
13	กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งช่วยให้การจัดวางสินค้ามีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหาสินค้า	3.422	0.823	ปานกลาง	10
14	กระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนโหลดทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าถูกต้องตามเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice)	3.533	0.785	ค่อนข้างดี	3
	โดยรวม	3.462	0.586	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.462 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.586 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความเห็นว่ากระบวนการหยิบสินค้าจากพื้นที่หยิบ (Location Pick) ตามความต้องการของลูกค้ามีความถูกต้องทั้งรายการสินค้าและจำนวน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับ

ปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.565 และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่นใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.758

ลำดับที่ 2 กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งทำให้การจัดวางมีความถูกต้องตามพื้นที่ (Location) ที่กำหนด พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.533 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 3 กระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนโหลดทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าถูกต้องตามเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.533 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 4 กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าจัดวางสินค้าได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.513 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.810

ลำดับที่ 5 กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่าคลังสินค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 6 กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสินค้าจัดวางได้ถูกต้องตามระบบ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.494 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.761

ลำดับที่ 7 กระบวนการควบคุมคุณภาพ (QC) และบรรจุภัณฑ์ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.494 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 8 กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้าในจำนวนที่เหมาะสมจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็มพื้นที่หยิบ (Location Pick) พบว่า พนักงานคลังสินค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.461 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.833

ลำดับที่ 9 กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้าที่ถูกต้องจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็มพื้นที่หยิบ (Location Pick) พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.448 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.809

ลำดับที่ 10 กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งช่วยให้การจัดวางสินค้ามีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหาสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.422 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.823

ลำดับที่ 11 กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสินค้าจัดวางอย่างเป็นระเบียบ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.409 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 12 กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าการจัดวางสินค้าสะดวกต่อการหยิบแบบเข้าก่อนออกก่อน (First In First Out) พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.390 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.881

ลำดับที่ 13 กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสามารถใช้พื้นที่ในการจัดเก็บได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.364 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.862

ลำดับที่ 14 กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่าคลังสินค้าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุด พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.351 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805

เอกสารประกอบแนบมาเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทมีการกำหนดหน่วยในการจัดเก็บที่มี ความเหมาะสม เช่น หน่วยเป็นกล่อง หน่วย เป็นแพ็ค หน่วยเป็นชั้น เป็นต้น	3.675	0.766	ค่อนข้างดี	1
2	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถยกทรงมีความ เหมาะสมในการจัดเก็บสินค้า	3.364	0.854	ปานกลาง	2
3	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถยกทรงมี จำนวนเพียงพอต่อการจัดเก็บสินค้า	3.175	0.901	ปานกลาง	10
4	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถยกทรงมี คุณภาพ ไม่ชำรุดและพร้อมใช้งาน ตลอดเวลา	3.214	0.929	ปานกลาง	8
5	อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือ เคลื่อนย้ายสินค้าในแนวดิ่ง เช่น รถยก ไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟคลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันไดมีจำนวน เพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ	3.221	0.972	ปานกลาง	5
6	อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือ เคลื่อนย้ายสินค้าในแนวดิ่ง เช่น รถยก ไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟคลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันได มี คุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งาน ตลอดเวลา	3.221	0.895	ปานกลาง	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
7	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่นรถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3.221	0.887	ปานกลาง	7
8	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่นรถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.227	0.796	ปานกลาง	4
9	อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์สแกนเนอร์เครื่องปรี้น เครื่องปรี้นสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.097	0.927	ปานกลาง	11
10	อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์สแกนเนอร์เครื่องปรี้น เครื่องปรี้นสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีคุณภาพ ไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.000	1.003	ปานกลาง	14
11	ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน	3.188	0.948	ปานกลาง	9
12	ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเสถียร ไม่หลุดหรือล่ม	3.020	1.038	ปานกลาง	13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
13	พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามี จำนวนเหมาะสมตามลักษณะและปริมาณ ของงาน	3.052	0.995	ปานกลาง	12
14	พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามี ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ	3.351	0.926	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.216	0.693	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.216 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.693 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการกำหนดหน่วยในการจัดเก็บที่มีความเหมาะสม เช่น หน่วยเป็นกล่อง หน่วยเป็นแพ็ค หน่วยเป็นชิ้น เป็นต้น พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.675 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.766

ลำดับที่ 2 พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีความเหมาะสมในการจัดเก็บสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.364 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.854

ลำดับที่ 3 พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.351 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.926

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่นรถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.227 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวตั้ง เช่นรถยกไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟล์คลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันไดมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.221 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.972

ลำดับที่ 6 อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวตั้ง เช่นรถยกไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟล์คลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันได มีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.221 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.895

ลำดับที่ 7 อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่นรถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.221 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.887

ลำดับที่ 8 พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.214 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.929

ลำดับที่ 9 ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม ไม่เอกสารซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.188 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.948

ลำดับที่ 10 พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีจำนวนเพียงพอต่อการจัดเก็บสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.175 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.901

ลำดับที่ 11 อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์เครื่องปรี้น เครื่องปรี้นสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.097 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.927

ลำดับที่ 12 พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามีจำนวนเหมาะสมตามลักษณะและปริมาณของงาน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.052 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.995

ลำดับที่ 13 ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเสถียร ไม่หลุดหรือล่ม พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.020 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.038

ลำดับที่ 14 อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์เครื่องปรี้น เครื่องปรี้นสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีคุณภาพ ไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.000 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.003

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า	n = 154		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทมีการจัดแบ่งพื้นที่คลังสินค้าอย่างชัดเจน เช่น พื้นที่จัดเก็บสินค้า (Location Stock), พื้นที่หยิบสินค้า (Location Pick), พื้นที่เตรียมส่ง (Location Park), พื้นที่รับสินค้า เป็นต้น	3.331	0.957	ปานกลาง	4
2	คลังสินค้ามีการแยกพื้นที่สำหรับสินค้าชำรุด สินค้ารอการซ่อมจากทีมช่างอย่างชัดเจน (หน่วยงาน RU) เพื่อไม่ให้สินค้าสภาพชำรุดปนกับสินค้าสภาพดี	3.286	0.961	ปานกลาง	5
3	คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่รับสินค้าออกเป็นสองส่วน คือส่วนงานรับสินค้าเครื่องเขียน และส่วนงานรับสินค้าเฟอร์นิเจอร์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่จอดรถและพื้นที่รับสินค้าได้อย่างเหมาะสม	3.370	0.963	ปานกลาง	2
4	คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่สำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเพื่อคุมเข้มในการดูแลรักษาและจัดการ (โซนพิเศษ)	3.669	0.817	ค่อนข้างดี	1
5	คลังสินค้ามีระบบการจัดเก็บที่ไม่กำหนดพื้นที่ตายตัวทำให้สินค้าแต่ละชนิดสามารถถูกจัดเก็บไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ (พื้นที่จัดเก็บ Location Stock) ภายในโซนเดียวกัน	3.338	0.857	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.399	0.726	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.399 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.726 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

ลำดับที่ 1 คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่สำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเพื่อคุมเข้มในการดูแลรักษา และจัดการ (โซนพิเศษ) พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.669 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.817

ลำดับที่ 2 คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่รับสินค้าออกเป็นสองส่วน คือส่วนงานรับสินค้าเครื่องเขียนและส่วนงานรับสินค้าเฟอร์นิเจอร์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่จอดรถและพื้นที่รับสินค้าได้อย่างเหมาะสม พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.963

ลำดับที่ 3 คลังสินค้ามีระบบการจัดเก็บที่ไม่กำหนดพื้นที่ตายตัวทำให้สินค้าแต่ละชนิดสามารถถูกจัดเก็บไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ (พื้นที่จัดเก็บ Location Stock) ภายในโซนเดียวกัน พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.338 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการจัดแบ่งพื้นที่คลังสินค้าอย่างชัดเจน เช่น พื้นที่จัดเก็บสินค้า (Location Stock), พื้นที่หยิบสินค้า (Location Pick), พื้นที่เตรียมส่ง (Location Park), พื้นที่รับสินค้า เป็นต้น พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.331 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.957

ลำดับที่ 4 คลังสินค้ามีการแยกพื้นที่สำหรับสินค้าชำรุด สินค้ารอการซ่อมจากทีมช่างอย่างชัดเจน (หน่วยงาน RU) เพื่อไม่ให้สินค้าสภาพชำรุดปนกับสินค้าสภาพดี พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.286 และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.961

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของ พนักงานคลังสินค้า

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

b_j	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ t
Sig.	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนาย
R	=	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่นำเข้าสู่สมการกับตัวแปรตาม
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแสดงประสิทธิภาพในการทำนาย
F	=	อัตราส่วนวิกฤต
Sig. F	=	สถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
SBE	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร
X_1	=	การติดต่อสื่อสาร
X_2	=	การฝึกอบรม
X_3	=	การจ่ายค่าตอบแทน
X_4	=	ภาวะผู้นำ
X_5	=	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
$\hat{Y}_p$	=	ค่าพยากรณ์เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า
$\hat{Y}_R$	=	ค่าพยากรณ์เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า
$\hat{Y}_O$	=	ค่าพยากรณ์เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\hat{Y}_T = \text{ค่าพยากรณ์เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวม}$$

สมมติฐานที่ 1: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการคลังสินค้า

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า

ปัจจัย	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.927	4.020	0.000**
การติดต่อสื่อสาร	-0.004	-0.053	0.957
การฝึกอบรม	0.141	2.083	0.039*
การจ่ายค่าตอบแทน	0.214	3.381	0.001**
ภาวะผู้นำ	0.047	0.865	0.388
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.336	3.974	0.000**
$R = 0.703$; $R^2 = 0.494$; $SEE = 0.424$; $F = 28.889$; $p\text{-value} = 0.000**$			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.494 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ได้ร้อยละ 49.40 โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_5 = 0.336$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทน มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรง ($b_3 = 0.214$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรง ($b_2 = 0.141$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการติดต่อสื่อสารและภาวะผู้นำ ไม่มีผลเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_p = 0.927^{**} - 0.004 X_1 + 0.141 X_2 + 0.214^{**} X_3 + 0.047 X_4 + 0.336^{**} X_5$$

สมมติฐานที่ 2: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอลจำกัด (มหาชน) ด้านทรัพยากรคลังสินค้า

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า

ปัจจัย	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.766	2.552	0.012*
การติดต่อสื่อสาร	-0.006	-0.064	0.949
การฝึกอบรม	0.151	1.712	0.089
การจ่ายค่าตอบแทน	0.367	4.448	0.000**
ภาวะผู้นำ	0.043	0.614	0.540
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.167	1.513	0.132
$R = 0.620$; $R^2 = 0.385$; $SEE = 0.553$; $F = 18.530$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.385 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า ได้ร้อยละ 38.50 โดยการจ่ายค่าตอบแทน มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรง ($b_3 = 0.367$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนการติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้าน

เอกสารทรัพยากรคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า ได้ดังสมการ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า ได้ตั้งสมการ

$$\hat{Y}_R = 0.766* - 0.006 X_1 + 0.151X_2 + 0.367**X_3 + 0.043X_4 + 0.167X_5$$

สมมติฐานที่ 3: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านองค์การคลังสินค้า

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า

ปัจจัย	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.545	1.785	0.076
การติดต่อสื่อสาร	0.065	0.647	0.519
การฝึกอบรม	0.246	2.740	0.007**
การจ่ายค่าตอบแทน	0.155	1.844	0.067
ภาวะผู้นำ	0.152	2.115	0.036*
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.207	1.847	0.067
$R = 0.648$; $R^2 = 0.419$; $SEB = 0.562$; $F = 21.385$; $p\text{-value} = 0.000**$			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.419 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า ได้ร้อยละ 41.90 โดยการฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_2 = 0.246$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า ในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.152$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการติดต่อสื่อสาร การจ่ายค่าตอบแทน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ภายในองค์กรเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจากรั้วมหาวิทยาลัยได้ หากฝ่าฝืนจะถือว่าผิดกฎหมาย และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คลังสินค้าในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_0 = 0.545 + 0.065X_1 + 0.246^{**}X_2 + 0.155X_3 + 0.152^{*}X_4 + 0.207X_5$$

สมมติฐานที่ 4: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอลจำกัด (มหาชน) โดยรวม

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม

ปัจจัย	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.746	3.175	0.002**
การติดต่อสื่อสาร	0.018	0.236	0.814
การฝึกอบรม	0.180	2.597	0.010*
การจ่ายค่าตอบแทน	0.245	3.799	0.000**
ภาวะผู้นำ	0.081	1.461	0.146
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.236	2.744	0.007**
$R = 0.713$; $R^2 = 0.508$; $SEE = 0.432$; $F = 30.569$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.508 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม ได้ร้อยละ 50.80 โดยการจ่ายค่าตอบแทน มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_3 = 0.245$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมในเชิงเส้นตรง ($b_5 = 0.236$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมในเชิงเส้นตรง ($b_2 = 0.180$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดต่อสื่อสารและภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมในเชิงเส้นตรง ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_T = 0.746^{**} + 0.018 X_1 + 0.180^{*} X_2 + 0.245^{**} X_3 + 0.081 X_4 + 0.236 X_5^{**}$$

4.5 ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้า

ผลการรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดที่แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า โดยสรุปผลได้ดังนี้

4.5.1 ข้อคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้า

1. การติดต่อสื่อสาร บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเพื่อประกาศให้พนักงานรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทุกกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อความทั่วถึงของพนักงานทุกคน บอร์ดประชาสัมพันธ์ควรมีการทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและหากข้อมูลใดที่ล้าสมัยหรือเลยกำหนดการมาแล้วควรที่จะนำออกจากบอร์ดประชาสัมพันธ์
2. การฝึกอบรม บริษัทควรจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่และพนักงานเก่าอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานหรือบุคลากร
3. การจ่ายค่าตอบแทน บริษัทควรมีการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม มีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงาน และให้ค่าตอบแทนทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ภาวะผู้นำ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน เป็นแบบอย่างในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับงานได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี
5. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมในการตัดสินใจเมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้า

1. บริษัทควรนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการคลังสินค้า ในทุกๆกระบวนการทั้งกระบวนการรับสินค้า กระบวนการเคลื่อนย้าย กระบวนการจัดเก็บ กระบวนการหยิบ และกระบวนการโหลดสินค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

2. บริษัทควรนำระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

3. บริษัทควรจัดสรรทรัพยากรคลังสินค้าและองค์กรคลังสินค้าให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลการอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยบทในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน เพศชาย มีสถานภาพโสด มีอายุมากกว่า 25 ปี – 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีประสบการณ์ทำงานในคลังสินค้ามากกว่า 1 ปี – 3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท – 13,000 บาท

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านองค์การของบริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.429 และค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อบังคับด้านองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.591 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก และภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การจ่ายค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) มีเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.359 และพนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมาก โดยการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.606 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าในด้านกระบวนการคลังสินค้า ทรัพยากรคลังสินค้า และองค์การคลังสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 1: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการคลังสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทน มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการติดต่อสื่อสารและภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้าได้ร้อยละ 49.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอลจำกัด (มหาชน) ด้านทรัพยากรคลังสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจ่ายค่าตอบแทน มีผลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนการติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าเชิงเส้นตรง โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้าได้ร้อยละ 38.50

สมมติฐานที่ 3: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) ด้านองค์การคลังสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนการติดต่อสื่อสาร การจ่ายค่าตอบแทน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าในเชิงเส้นตรง โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้าได้ร้อยละ 41.90

สมมติฐานที่ 4: การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจ่ายค่าตอบแทน มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วน

การติดต่อสื่อสารและภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมเชิงเส้นตรงได้ร้อยละ 50.80

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า และด้านองค์การคลังสินค้า ในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลเกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าในแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้

1. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านกระบวนการคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) มีระดับเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานคลังสินค้ามีความคิดเห็นต่อกระบวนการคลังสินค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการหยิบสินค้าจากพื้นที่หยิบ (Location Pick) ตามความต้องการของลูกค้ามีความถูกต้องทั้งรายการสินค้าและจำนวน กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งทำให้การจัดวางมีความถูกต้องตามพื้นที่ (Location) ที่กำหนด กระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนไหลดช่วยทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าถูกต้องตามเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากระบวนการต่างๆภายในคลังสินค้าควรมีความถูกต้องและรวดเร็วและได้คุณภาพไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับสินค้า กระบวนการจัดเก็บสินค้า กระบวนการหยิบสินค้า กระบวนการบรรจุภัณฑ์และกระบวนการจ่ายหรือไหลดสินค้า อาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการคลังสินค้า ทั้งในด้านของวัสดุอุปกรณ์และระบบต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ B. Rouwentorst, R.J.

Mantel, B. Reuter, V. Stockrahm, G.J. van Houtum, and W.H.M. Zijm (1998) ที่กล่าวว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดเก็บสินค้า (Storage Process) การขนย้ายสินค้าจากพื้นที่รับสินค้าเข้าไปยังตำแหน่งเก็บที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า และจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ ปัจจุบันมีการใช้ระบบรหัสแท่ง Barcode รวมถึงระบบ RFID เป็นต้น จัดเก็บสินค้าอย่างมั่นคงเป็นระเบียบ และประหยัดเนื้อที่ การหยิบสินค้า (Order picking) การนำสินค้าออกจากที่เก็บเพื่อการจัดส่ง ตรวจสอบความถูกต้อง และพิสูจน์ให้แน่นอนว่าเป็นไปตามหลักฐานการส่งจ่าย หรือตามความต้องการของผู้รับ หรือตามจุดหมายปลายทางที่จะส่ง

2. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านทรัพยากรคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) มีระดับเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานคลังสินค้ามีความคิดเห็นต่อทรัพยากรคลังสินค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับ การกำหนดหน่วยในการจัดเก็บที่มีความเหมาะสม เช่น หน่วยเป็นกล่อง หน่วยเป็นแพ็ค เป็นต้น พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และลูกกรงมีความเหมาะสมในการจัดเก็บ พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการกำหนดหน่วยในการจัดเก็บบริษัทควรมีการกำหนดหน่วยในการจัดเก็บสินค้า คือสินค้า 1 รหัส ควรมีหน่วยในการจัดเก็บเพียงหน่วยเดียวเพื่อป้องกันการความสับสนในการจัดเก็บ การจ่าย และการนับสต็อก ระบบการจัดเก็บควรกำหนดหรือออกแบบพื้นที่อุปกรณ์การจัดเก็บให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของสินค้า และควรมีการอบรมเพื่อปรับให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ B. Rouwntorst, R.J. Mantel, B. Reuter, V. Stockrahm, G.J. van Houtum, and W.H.M. Zijm (1998) ที่กล่าวว่าหน่วยของการจัดเก็บ (Storage Unit) ซึ่งผลิตภัณฑ์อาจถูกจัดเก็บไว้ตามพื้นที่การจัดเก็บ โดยตัวอย่างของหน่วยจัดเก็บ เช่น พาเลท กล่องกระดาษ กล่องพลาสติก เป็นต้น ระบบการจัดเก็บ (Storage System) อาจประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบที่แตกต่างกันตามประเภทของผลิตภัณฑ์ ระบบการจัดเก็บมีมากมายหลายอย่าง เช่น สินค้าอาจถูกจัดวางในรูปแบบที่เรียบง่าย จนถึงการใช้ระบบการจัดเก็บอัตโนมัติ เครื่องบรรจุ เครน และ สายพานลำเลียงเข้ามาใช้ และบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญเนื่องจากผลการดำเนินงานคลังสินค้าส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากร

3. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ด้านองค์การคลังสินค้า พบว่า พนักงานคลังสินค้าระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) มีระดับเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานคลังสินค้ามีความคิดเห็นต่อองค์การคลังสินค้าซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หากฝ่าฝืนจะมีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิบัตร

เกี่ยวข้องกับ การแบ่งพื้นที่สำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเพื่อคุมเข้มในการดูแลรักษาและการจัดการ (โซนพิเศษ) การแบ่งพื้นที่รับสินค้าออกเป็นสองส่วน คือส่วนงานรับสินค้าเครื่องเขียนและส่วนงานรับสินค้าเฟอร์นิเจอร์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่จอดรถและพื้นที่รับสินค้าได้อย่างเหมาะสม คลังสินค้ามีระบบการจัดเก็บที่ไม่กำหนดพื้นที่ตายตัวทำให้สินค้าแต่ละชนิดสามารถถูกจัดเก็บไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ (พื้นที่จัดเก็บ Location stock) ภายในโซนเดียวกัน ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัทควรมีการแบ่งพื้นที่สำหรับสินค้ามูลค่าสูงเพื่อให้คุมเข้มในการดูแลรักษาและการจัดการ และควรมีการแบ่งพื้นที่สำหรับการรับสินค้าให้ชัดเจน โดยพิจารณาพื้นที่จอดรถของผู้จัดส่งสินค้าและการจราจรเพื่อให้เกิดการไหล (Flow) ที่สะดวก ไม่ติดขัด และระบบการจัดเก็บควรสอดคล้องกับพื้นที่จัดเก็บเพื่อเกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูงสุด สอดคล้องกับ B. Rouwntorst, R.J. Mantel, B. Reuter, V. Stockrahm, G.J. van Houtum, and W.H.M. Zijm (1998) ที่กล่าวว่าการตัดสินใจที่สำคัญที่สุด และปราศจากข้อกังวลคือการออกแบบขั้นตอนกระบวนการ และการไหล ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจที่จะแยกพื้นที่สำหรับสินค้า แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการเติมเต็มเป็นส่วนหนึ่งของปฏิบัติงานคลังสินค้า การแยกพื้นที่การหยิบสินค้า การแยกพื้นที่การจัดเก็บ และแยกพื้นที่สำหรับสินค้าที่อยู่ระหว่างการซ่อม กระบวนการรับสินค้าได้กำหนดนโยบายประเภทของรถบรรทุกที่จะทำการจัดส่งในแต่ละประตูโหลตสินค้าที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน และการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า นอกจากระบบลำเลียง สายพานลำเลียง ชั้นวางสินค้า คลังสินค้า ยังมีระบบจัดเก็บสินค้าที่ควรคำนึงถึง ตัวอย่างรูปแบบการจัดเก็บสินค้านั้นแบ่งออกเป็นหลายแนวคิดซึ่งแต่ละแนวคิดก่อให้เกิดผลดีและข้อจำกัดอยู่ที่ว่าการจะเลือกใช้แนวคิดใดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า R^2 เท่ากับ 0.508 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวม ได้ร้อยละ 50.80 โดยการจ่ายค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมมีผลในเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า ส่วนการติดต่อสื่อสารและภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าโดยรวม ซึ่งผู้วิจัยขออภิปราย

ผลการวิจัยครั้งนี้ หวังว่าสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซี.โอ.แอล จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานยินดีปฏิบัติตามผลการตัดสินใจของเลียงส่วนใหญ่มากกว่าในทีมที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้าของบริษัทในยามที่เกิดปัญหา และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถตัดสินใจในขอบข่ายหน้าที่ที่รับผิดชอบ การที่บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และยินดีปฏิบัติตามผลการตัดสินใจของเลียงส่วนใหญ่มากกว่า ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจในขอบข่ายหน้าที่ที่รับผิดชอบ ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของกิจกรรมนั้นๆ นับเป็นแรงขับเคลื่อนที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคย์ ปุณณามระ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ปฏิบัติงาน โดยพบว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานในการนำระบบ ISO 9001: 2000 มาใช้ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารเกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริงในคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม เนื้อหาที่ได้รับจากคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม การที่บริษัทจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานทั้งพนักงานใหม่และพนักงานงานเก่า โดยพนักงานใหม่มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง มีเนื้อหาสาระและระยะเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีการอบรมพนักงานเก่าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ พัฒนาความสามารถ ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับปรุง แก้ไขปัญหา และพัฒนางานที่รับผิดชอบทำให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสุนีย์ ทองนรินทร์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิต บริษัท เคซีอี อีเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่าการฝึกอบรมมีผลต่อเจตคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับอวิรุทธ์ ไช้เตบ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO14001:2004 กรณีศึกษาบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยพบว่าการฝึกอบรมส่งผลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด

4. ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซี ไอ แอล จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับผู้ที่บังคับบัญชาทุกคน ให้คำปรึกษาแก่พนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี และทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะมีภาวะผู้นำสูงหรือต่ำก็ไม่ส่งผลต่อเจตคติในการทำงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสุนีย์ ทองนรินทร์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิต บริษัท เคซีอี อีเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่ามีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นในกระบวนการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซี ไอ แอล จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานสามารถเข้าถึงสื่อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้าได้โดยง่าย ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้สื่อสารนโยบายการจัดการคลังสินค้าให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างชัดเจน และบริษัทให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้พนักงานช่วยกันรักษามาตรฐานในการจัดการคลังสินค้า ยังไม่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำให้พนักงานเข้าใจถึงระบบการจัดการคลังสินค้า ยังไม่สามารถทำให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลที่ทันสมัยเนื่องจากพนักงานยังขาดความตระหนักในการรับทราบข้อมูลและนำไปปฏิบัติตามระบบการจัดการคลังสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตชน สัมอัน (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมการผลิตยาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อเจตคติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการประชุมหรือชี้แจงเรื่องต่างๆให้พนักงานได้ทราบซึ่งไม่มีผลต่อความรู้ของพนักงานจึงทำให้เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อเจตคติ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัทควรนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การทั้งผลงานและพฤติกรรมของพนักงาน โดยองค์การควรคำนึงในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อตอบแทนการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน บริษัทควรมีการจ่ายอย่างเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่นๆ การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่นๆอย่างสมเหตุสมผลเป็นชุดการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนเริ่มกระบวนการหรือกิจกรรมนั้นๆหรือก่อนมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์การ พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมและเป็นผู้มีความรู้สึกรับผิดชอบ

3. ด้านการฝึกอบรม การจัดการกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ บริษัทควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการหรือการไหล มีการฝึกอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่และเก่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างหรือเพิ่มความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร สรรหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

และประสบการณ์ให้พนักงานเข้าใจได้ง่าย ทำให้พนักงานเกิดทักษะสามารถนำความรู้ไป
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าที่นอกเหนือจากสินค้าประเภทเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน และเฟอร์นิเจอร์ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้องหรือมีทิศทางเดียวกันหรือไม่
2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่ไปด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กฤตชน สัมอัน. 2554 “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน
ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมการผลิตยาในเขต
กรุงเทพและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำนำย อภิปรัชญาสกุล. 2550. การจัดการคลังสินค้า2. กรุงเทพฯ: ห.จ.ก. ซี วาย ซีซีเท็ม พรินต์ติ้ง.

ชุมพล พันธุ์เจริญพงศ์. 2548 “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบดินของ
พนักงานระดับวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

ชูชัย สมิทธิไกร. 2554 การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ

ดิลก ถือกล้า. 2547. “เปรียบเทียบแนวคิดภาวะผู้นำแบบ Principle Centered Leadership กับ
Managerial Grid.” การบริหารคน 3(24). 71.

ธนิต โสรัตน์. 2552. คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุม
ทองพรินต์ติ้ง จำกัด.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2542. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ. ภาควิชาทดสอบ และวิจัย
การศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ธีระศักดิ์ ยนต์ไพบูลย์. 2557 “เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 : 2009 ของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บางกอก อีเกิล วิ่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

พรทิพย์ อัยยิมาพันธ์. 2547. “Leadership for Organizational Effectiveness.” การบริหารคน. 3(24)
65. 68

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าเอกสารฉบับนี้มีความจำเป็น
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคย์ ปูรณามระ. 2549 “ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน.”

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มัลลิกา ดันสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร: บริษัท ด้านสหภาพการพิมพ์ จำกัด.

มุกดา สุพรรณรัตน์. 2547. การสร้างคนไปสู่ผู้นำขององค์กรในอนาคต. การบริหารคน กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

วิภาดา คูปตานนท์. 2544. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

โศทรีย์ จุฑานนท์. 2539. “แนวทางหลักในการกำหนดค่าตอบแทนเพื่อความเป็นธรรม” วารสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในมหามงคลพระราชพิธีกาญจนาภิเษก 5 ธันวาคม 2539. 1(2): 85-96.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540. ศัพท์การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงในโลกธุรกิจ.

ศักรินทร์ ชนประชา. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักหอสมุดกลาง.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเครือข่ายนักวิจัยด้านการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในประเทศไทย (Thai VCML). 2552 หลักสูตรการจัดการคลังสินค้า โครงการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรม โลจิสติกส์และซัพพลายเชน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2557 รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2557

สุรัชย์ วงศ์ตัน. 2557 “เจตคติที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทย มรท.8001-2553 ของพนักงานบริษัท เอสซีแอล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สายสุนีย์ ทองนรินทร์. 2557 “เจตคติและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ไคเซ็น ในกระบวนการผลิต บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้อยตระกูล ติวานนท์ อรรถมานะ. 2543. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อานวย แสงสว่าง. 2544. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.

อารดา ลิขิตวัฒน์. 2552 “การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูป
ไม้ยางพารา.” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรมและ
ระบบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อวิรุทธ์ โต๊ะเตบ. 2557 “เจตคติที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO14001: 2004 กรณีศึกษา
บริษัท ไมโครชิฟ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
อชิระ เมธารัตติกุล. 2557 “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์.” งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และ
โซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยบูรพา

B. Rouwentorst, R.J. Mantel, B. Reuter, V. Stockrahm, G.J. van Houtum, and W.H.M. Zijm.
1998 “Warehouse Design and Control: Framwork and Literature Review”. **Working
Paper** [online]. Available: [http://197.14.51.10:81/pmb/CHIMIE/Logistics%20
Management%20and%20Strategy%20Competing%20Through%20the%20Supply%20
Chain.pdf#page77](http://197.14.51.10:81/pmb/CHIMIE/Logistics%20Management%20and%20Strategy%20Competing%20Through%20the%20Supply%20Chain.pdf#page77)

Belcher, David W. & Atchison, Thomas J. 1987 **Compensation Management** New Jersey:
Prentice-Hall.

Calvin P.Otto and Rollin O.Glaser. 1970 **The Management of Training: A Handbook for
Training and Development Personel**. Reading: Addison-Wesley Publishing co.

David K. Berlo. 1960 **linear model of communication and created the SMCR Model of
Communication**: The process of communication. New York.

Denis McQuail. 2005 **Mass communication theory**. 4th ed. London: SAGE Publication Ltd.

Dumaine, B. 1989. “Those high flying PepsiCo managers”. **Fortune**. 10, 78-86.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Douglas M. ambert / James R. Stock / Lisa M. Ellram. 2004 **Supply Chain and Logistics management**. Singapore: McGraw-Hill. แปลโดย ชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสถิต , จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

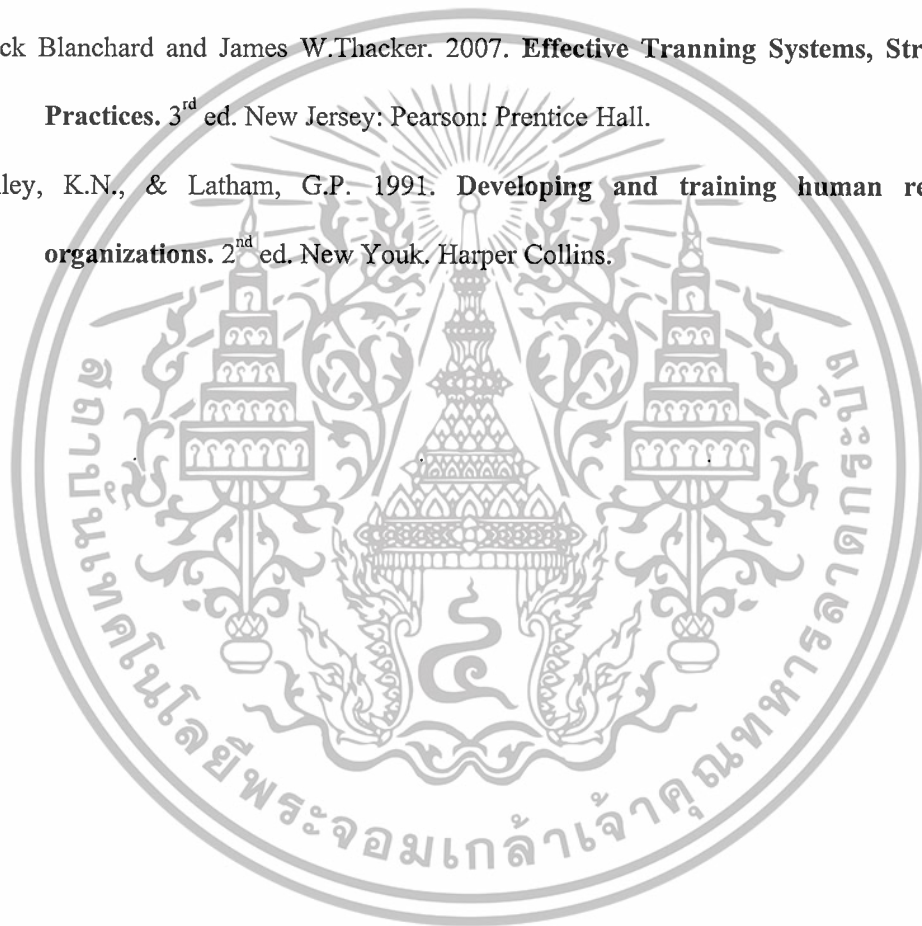
Everett M. Roger & F.Floyd Shoemaker. 1971 **Communication of Innovations A Cross-Cultural Approach**. 2nd ed. New York: Free Press.

<http://col-th.listedcompany.com/>

McGehee. W., & Thayer. P.W. 1961. **Traning in Business and Industry**. New York: Wiley

P.Nick Blanchard and James W.Thacker. 2007. **Effective Tranning Systems, Strategies and Practices**. 3rd ed. New Jersey: Pearson: Prentice Hall.

Wexley, K.N., & Latham, G.P. 1991. **Developing and training human resources in organizations**. 2nd ed. New Youk. Harper Collins.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า

บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้า บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าสนใจในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมมิได้นำเสนอเป็นรายบุคคลและใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า มีจำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีจำนวน 1 ข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

ธวัชชัย สีนวล

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

3. อายุ

() ไม่เกิน 25 ปี

() มากกว่า 25 ปี – 30 ปี

() มากกว่า 30 ปี – 35 ปี

() มากกว่า 35 ปี – 40 ปี

() มากกว่า 40 ปี – 45 ปี

() มากกว่า 45 ปี

4. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

5. ประสบการณ์การทำงานในคลังสินค้า

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

() มากกว่า 1 ปี – 3 ปี

() มากกว่า 3 ปี – 6 ปี

() มากกว่า 6 ปี – 9 ปี

() มากกว่า 9 ปี – 12 ปี

() มากกว่า 12 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() มากกว่า 10,000 บาท – 13,000 บาท

() มากกว่า 13,000 บาท – 16,000 บาท

() มากกว่า 16,000 บาท – 19,000 บาท

() มากกว่า 19,000 บาท – 22,000 บาท

() มากกว่า 22,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
การติดต่อสื่อสาร						
1	บริษัทมีระบบการสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
2	ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้สื่อสารนโยบายการจัดการคลังสินค้าให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างชัดเจน					
3	พนักงานสามารถเข้าถึงสื่อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคลังสินค้าได้โดยง่าย					
4	พนักงานได้รับข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้าอยู่เสมอ					
5	บริษัทให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้พนักงานช่วยกันรักษามาตรฐานในการจัดการคลังสินค้า					
การฝึกอบรม						
6	เนื้อหาที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม					
7	วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้ามีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี					
8	ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารผลงานวิจัยสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9	บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริงในคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม					
คำตอบแทน						
10	บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถทางด้านระบบการจัดการคลังสินค้าได้เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างที่สูงขึ้น					
11	บริษัทมีการจัดการสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ					
12	บริษัทสามารถจ่ายโบนัสได้สูงขึ้นทุกปีตามผลประกอบการ					
13	บริษัทมีการจ่ายค่าจ้างแรงงานในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน					
14	บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ที่เสนอแนวคิดการลดต้นทุน การปรับปรุง และการพัฒนางานในกิจกรรมไคเซ็น (KAIZEN) ของคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม					
ภาวะผู้นำ						
15	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะรีบเข้ามาช่วยเหลือทันที					
16	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในคลังสินค้า					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี					
18	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับท่านกับผู้ที่บังคับบัญชาทุกคน					
19	ผู้บังคับบัญชาของท่านทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเมื่อท่านเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงาน					
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ						
20	เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในระบบการจัดการคลังสินค้าท่านได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ					
21	ผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้ท่านสามารถตัดสินใจในขอบข่ายหน้าที่รับผิดชอบ					
22	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
23	พนักงานยินดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้าของบริษัทในยามที่เกิดปัญหา					
24	ท่านยินดีปฏิบัติตามผลการตัดสินใจของเสียงส่วนใหญ่ภายในทีมที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านกระบวนการคลังสินค้า (Warehouse Processes)						
1	กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่าคลังสินค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
2	กระบวนการรับสินค้าทำให้มั่นใจว่าคลังสินค้าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ชำรุด					
3	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสินค้าจัดวางได้ถูกต้องตามระบบ					
4	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าจัดวางสินค้าได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย					
5	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสินค้าจัดวางอย่างเป็นระเบียบ					
6	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าการจัดวางสินค้าสะดวกต่อการหยิบแบบเข้าก่อนออกก่อน(First In First Out)					
7	กระบวนการจัดเก็บสินค้าทำให้มั่นใจว่าสามารถใช้พื้นที่ในการจัดเก็บได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
8	กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้าที่ถูกต้องจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็มพื้นที่หยิบ (Location Pick)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9	กระบวนการหยิบสินค้าทำให้หยิบสินค้าในจำนวนที่เหมาะสมจากพื้นที่จัดเก็บ (Location Stock) เพื่อนำสินค้ามาเติมเต็มพื้นที่หยิบ (Location Pick)					
10	ท่านมีความเห็นว่ากระบวนการหยิบสินค้าจากพื้นที่หยิบ (Location Pick) ตามความต้องการของลูกค้ามีความถูกต้องทั้งรายการสินค้าและจำนวน					
11	กระบวนการควบคุมคุณภาพ (QC) และบรรจุภัณฑ์ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วน					
12	กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งทำให้การจัดวางมีความถูกต้องตามพื้นที่ (Location) ที่กำหนด					
13	กระบวนการจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมส่งช่วยให้การจัดวางสินค้ามีความเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหาสินค้า					
14	กระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนโหลดทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าถูกต้องตามเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านทรัพยากรคลังสินค้า (Warehouse Resources)						
15	บริษัทมีการกำหนดหน่วยในการจัดเก็บที่มีความเหมาะสม เช่นหน่วยเป็นกล่อง หน่วยเป็นแพ็ค หน่วยเป็นชั้น เป็นต้น					
16	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีความเหมาะสมในการจัดเก็บสินค้า					
17	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีจำนวนเพียงพอต่อการจัดเก็บสินค้า					
18	พื้นที่หรืออุปกรณ์การจัดเก็บสินค้า เช่น ชั้นวางสินค้า พาเลท และรถลูกกรงมีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
19	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวดิ่ง เช่นรถยกไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟคลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันไดมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
20	อุปกรณ์ที่ใช้ในการตักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวดิ่ง เช่นรถยกไฟฟ้า (Reach Truck), รถโฟคลิฟท์ (Counter Balance) และรถบันได มีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวทสวไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21	อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่น รถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
22	อุปกรณ์ที่ใช้ในการดักหรือหยิบหรือเคลื่อนย้ายสินค้าในแนวราบ เช่น รถลากพาเลท (Hand Lift), รถยกแนวราบระบบไฟฟ้า (Power Pallet), รถเข็น และสายพานลำเลียง (Conveyor) มีคุณภาพไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
23	อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์สแกนเนอร์เครื่องปรีน เครื่องปรีนสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน					
24	อุปกรณ์และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์สแกนเนอร์เครื่องปรีน เครื่องปรีนสติ๊กเกอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld) มีคุณภาพ ไม่ชำรุดและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
25	ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
26	ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการจัดการคลังสินค้ามีความเสถียร ไม่หลุดหรือล่ม					
27	พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามีจำนวนเหมาะสมตามลักษณะและปริมาณของงาน					
28	พนักงานในแต่ละส่วนของคลังสินค้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
ด้านองค์การคลังสินค้า (Warehouse Organization)						
29	บริษัทมีการจัดแบ่งพื้นที่คลังสินค้าอย่างชัดเจน เช่น พื้นที่จัดเก็บสินค้า (Location Stock), พื้นที่หยิบสินค้า (Location Pick), พื้นที่เตรียมส่ง (Location Park), พื้นที่รับสินค้า เป็นต้น					
30	คลังสินค้ามีการแยกพื้นที่สำหรับสินค้าชำรุดสินค้ารอการซ่อมจากทีมช่างอย่างชัดเจน (หน่วยงาน RU) เพื่อไม่ให้สินค้าสภาพชำรุดปนกับสินค้าสภาพดี					
31	คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่รับสินค้าออกเป็นสองส่วน คือส่วนงานรับสินค้าเครื่องเขียนและส่วนงานรับสินค้าเฟอร์นิเจอร์เพื่อลดความแออัดของพื้นที่จอดรถและพื้นที่รับสินค้าได้อย่างเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
32	คลังสินค้ามีการแบ่งพื้นที่สำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเพื่อคุมเข้มในการดูแลรักษาและจัดการ (โซนพิเศษ)					
33	คลังสินค้ามีระบบการจัดเก็บที่ไม่กำหนดพื้นที่ตายตัวทำให้สินค้าแต่ละชนิดสามารถถูกจัดเก็บไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ (พื้นที่จัดเก็บ Location Stock) ภายในโซนเดียวกัน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าบริษัทควรมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคลังสินค้า หรือมีการปรับปรุงเรื่องใดบ้าง จึงจะทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อระบบการจัดการคลังสินค้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นายรัชชัย สีนวล

ที่อยู่

110/569 หมู่ 4 ถนนร่มเกล้า แขวงคลองสองต้นนุ่น
เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10520

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2552 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต

สาขาวิศวกรรมอุตสาหการและโลจิสติกส์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า
บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2556

ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนคลังสินค้าวัตถุดิบ
บริษัท ชัมมิท ออโต้ซีท จำกัด

พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2555

ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนคลังสินค้าสำเร็จรูปและจัดส่ง
บริษัท อีโนเว รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้