

เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์
ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของ
บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ATTITUDE OF SALES PEOPLE OF HARD DISK DRIVE PARTS COMPANY
IN THAILAND AFFECTING SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF
HITACHI GLOBAL STORAGE TECHNOLOGIES (THAILAND) CO., LTD.



สันติ โสวภาส

SANTI SOVAPAS

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน... 63442
วัน,เดือน,ปี... 28 ส.ค. 2549

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

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2549

ISBN 974-15-2300-9

เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์
ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของ
บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ATTITUDE OF SALES PEOPLE OF HARD DISK DRIVE PARTS COMPANY
IN THAILAND AFFECTING SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF
HITACHI GLOBAL STORAGE TECHNOLOGIES (THAILAND) CO., LTD.

สันติ โสวภาส
SANTI SOVAPAS

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2549
ISBN 974-15-2300-9

**ATTITUDE OF SALES PEOPLE OF HARD DISK DRIVE PARTS COMPANY
IN THAILAND AFFECTING SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF
HITACHI GLOBAL STORAGE TECHNOLOGIES (THAILAND) CO., LTD.**

SANTI SOVAPAS

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

2006

ISBN 974-15-2300-9

COPYRIGHT 2006

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย
ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์
(ประเทศไทย) จำกัด

ATTITUDE OF SALES PEOPLE OF HARD DISK DRIVE PARTS
COMPANY IN THAILAND AFFECTING SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT OF HITACHI GLOBAL STORAGE TECHNOLOGIES
(THAILAND) CO.,LTD.

ชื่อนักศึกษา นายสันติ โสวภาส
รหัสประจำตัว 47065836
ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	
รศ.อดิษฐ์	กาญจนพิบูลย์	
ผศ.ดร.สรรพสิทธิ์	ลิ้มนรรตน์	
รศ.ดร.วรรณารด	แสงมณี	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 8 พฤษภาคม 2549 เวลา 7.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาโท 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์

เจตคติของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

นักศึกษา

นายสันติ โสวภาส

รหัสประจำตัว

47065836

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2549

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ อติคุณ กาญจนพิบูลย์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณารด แสงมณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อยุ่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อระดับเจตคติของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัทที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ และเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยถึงระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยด้านการฝึกอบรมมีระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานอยู่ในระดับเห็นด้วย

2. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และระดับเงินเดือนต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการ

โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน
แต่อายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล
สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

Thesis Title	Attitude of Sales People of Hard Disk Drive Parts Company in Thailand Affecting Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd.
Student	Mr. Santi Sovapas
Student ID	47065836
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2006
Thesis Advisor	Assoc.Prof. Atinuch Kanchanapiboon
Thesis Co-advisor	Assoc.Prof.Dr. Woranat Sangmanee

ABSTRACT

The proposal of this research is 1) To study attitude level of sales people of Hard Disk Drive Parts Company in Thailand on Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd. 2) To research an influence of individual factors such as gender, age, working experiences, educational level and salary of sales people of Hard Disk Drive Parts Company in Thailand affecting their attitude level on Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd.

The population of this research are 21 employees of sales people from 18 companies who supply the Hard Disk Drive Parts and related to Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd. The statistical functions calculated in this research are the percentage, the mean and the standard deviation.

The research results are shown as below :

1. The attitude level of sales people of Hard Disk Drive Parts company in Thailand in 4 matters on Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd. are agreed to mostly agree. The Training is in mostly agreed level. The Personal, the Supply Chain Management and the Benefit of Supply Chain Management are in agreed level
2. The gender, age, educational level and salary of sales people of Hard Disk Drive Parts company in Thailand are not significant influenced on their attitude level of Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd., but the difference of

working experience is entirely influenced on attitude level of Supply Chain Management of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Co., Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และรศ.ดร.วรรณารด แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้ความช่วยเหลือ คำชี้แนะ ช่วยแก้ปัญหา ตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และ ผศ.ดร.สรรพสิทธิ์ ถิ่นนรรตน์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สิทธิพร พิมพ์สกุล อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดร.รัชพล โปษยานนท์ Country Manager บริษัท อีเอ็มซี อินฟอร์เมชั่น ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด คุณไพรัตน์ วามวานิชย์ Deputy Managing Director of Fulfillment บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด คุณนคร ตั้งสุจริตพันธ์ Deputy Managing Director of Human Resources & Administration บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และ Mr. Kuniichi Ogawa Senior Manager of Procurement บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยทั้ง 18 บริษัท ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้มอบเงินทุนสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมารดาที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษาวิจัย

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอบอบแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

สันติ โสวภาส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1.1 การจัดการโซ่อุปทาน.....	1
1.1.2 การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟใน ประเทศไทย.....	3
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	7
1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ.....	10
2.1.1 ความหมายของเจตคติ.....	10
2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ.....	13
2.1.3 ลักษณะทั่วไปของเจตคติ.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.1.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ.....	16
2.1.5 บทบาทของเจตคติ.....	18
2.1.6 การเปลี่ยนเจตคติ.....	19
2.1.7 เหตุผลในการสำรวจเจตคติและความคิดเห็น.....	21
2.1.8 วิธีการวัดเจตคติ.....	21
2.1.9 มาตรฐานวัดเจตคติ.....	22
2.1.10 ประโยชน์ของเจตคติ.....	23
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ ไซ่อุปทาน.....	24
2.2.1 ความเป็นมาของการจัดการ ไซ่อุปทาน.....	24
2.2.2 ความหมายของ ไซ่อุปทาน.....	24
2.2.3 ความหมายของการจัดการ ไซ่อุปทาน.....	27
2.2.4 กิจกรรมหลักในห่วง ไซ่อุปทาน.....	28
2.2.5 ผู้มีส่วนร่วมใน ไซ่อุปทาน.....	29
2.2.6 แนวความคิดการร่วมกันวางแผน พยากรณ์ และเติมเต็มสินค้า.....	31
2.2.7 แนวคิดระบบการจัดการ ไซ่อุปทาน.....	32
2.3 อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.....	36
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ.....	38
2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ไซ่อุปทาน.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ.....	50
3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ.....	51
3.5 การกำหนดค่าตัวแปร.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.7.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.....	55
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ.....	57
4.2.1 การวิเคราะห์ด้านบุคลากร.....	57
4.2.2 การวิเคราะห์การจัดการโซ่อุปทาน.....	58
4.2.3 การวิเคราะห์ด้านการฝึกอบรม.....	63
4.2.4 การวิเคราะห์ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน.....	65
4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด.....	66
4.3.1 สมมติฐานที่ 1.1.....	66
4.3.2 สมมติฐานที่ 1.2.....	67
4.3.3 สมมติฐานที่ 1.3.....	70
4.3.4 สมมติฐานที่ 1.4.....	73
4.3.5 สมมติฐานที่ 1.5.....	76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	80
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	81
5.1.1 สรุปผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.....	81

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.1.2	สรุปผลการวิจัยข้อมูลด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ.....	82
5.1.3	การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ ไดรฟ์ในประเทศไทยต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	83
5.2	การอภิปรายผล.....	85
5.2.1	เพศ.....	85
5.2.2	อายุ.....	86
5.2.3	อายุงานปัจจุบัน.....	86
5.2.4	ระดับการศึกษา.....	87
5.2.5	ระดับเงินเดือน.....	88
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	88
5.3.1	ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	88
5.3.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป.....	89
	บรรณานุกรม	90
	ภาคผนวก	97
	ภาคผนวก ก. เอกสารขออนุญาตระบุชื่อบริษัทในการทำวิทยานิพนธ์.....	98
	ภาคผนวก ข. เอกสารขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	100
	ภาคผนวก ค. แบบสอบถามการวิจัย.....	102
	ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ	50
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิต ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย	55
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตาม คำถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการ ไซ่อุปทานของบริษัทฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบุคลากร	57
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตาม คำถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการ ไซ่อุปทานของบริษัทฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการจัดการ ไซ่อุปทาน	58
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตาม คำถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการ ไซ่อุปทานของบริษัทฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการฝึกอบรม	63
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตาม คำถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการ ไซ่อุปทานของบริษัทฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประโยชน์ของการจัดการ ไซ่อุปทาน	65
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของเพศของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟใน ประเทศไทย	66
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของอายุของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟใน ประเทศไทย	68
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของอายุงานปัจจุบันของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ ไดร์ฟในประเทศไทย	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ ไคร์ฟในประเทศไทย.....	74
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับเงินเดือนของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ ไคร์ฟในประเทศไทย.....	77

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2.1 รูปแบบไตรมิติของเจตคติ.....	13
2.2 แสดงองค์ประกอบของเจตคติ.....	14
2.3 โครงข่ายของโซ่อุปทาน.....	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 การจัดการโซ่อุปทาน

แนวคิดการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เริ่มได้รับการยอมรับมากขึ้นในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ในการจัดการโซ่อุปทานจะมีสิ่งใหม่ก็ตาม แต่แนวคิดการจัดการโซ่อุปทานในยุคปัจจุบันนั้นเปลี่ยนไปจากอดีตที่เน้นไปที่ “การควบคุมกระบวนการ” จนเปลี่ยนผ่านสู่ “การเปลี่ยนแปลง” ในระดับที่ซับซ้อนมากกว่าในวันนี้ อันเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดแรงกดดันรอบด้านที่ผลักดันให้ทั้งองค์กรธุรกิจหรือแม้แต่บุคคลธรรมดาให้ต้องปรับตัวตามกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง

โซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา (Procurement) การผลิต (Manufacturing) การจัดจำหน่าย (Distribution) การขนส่ง (Transportation) และการจัดเก็บ (Storage) ซึ่งเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินธุรกิจทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเป็นห่วงโซ่หรือเครือข่ายให้เกิดการประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานมีต้นทุนที่ต่ำและมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์หนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสนใจในการทำธุรกิจยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันคือ เรื่องของโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญอย่างมาก และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้หลายบริษัทประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2545)

การนำโซ่อุปทาน เข้าไปปรับใช้ในทุกขั้นตอนของธุรกิจ จะสามารถลดต้นทุนได้อย่างมาก ซึ่งหากไม่มีการจัดการด้านนี้อย่างดีแล้ว ก็จะประสบปัญหาอย่างมาก แม้แต่การวางสินค้าไว้บนชั้นวางสินค้า หรือในคลังสินค้านั้น ก็จะต้องศึกษาให้สามารถวางให้นานที่สุด เพื่อจะได้เก็บสต็อกสินค้าไว้ให้นานที่สุด หากการคาดคะเนในการดำเนินการเป็นไปโดยไม่มีประสิทธิภาพ ตัวใดเกิดขาดขึ้นมา ก็จะทำให้สินค้าด้านอื่นพลอยขาดแคลนไปด้วย อีกเหตุผลที่ก่อให้เกิดผลกระทบคือ การขาดแคลนบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านผู้บริหารและปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม หากการจัดการโซ่อุปทานเป็นไปดังที่หวังไว้ ลูกค้าน่าจะเกิดความภูมิใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

การจัดการโซ่อุปทานยุคใหม่ ต้องตามความก้าวหน้าของโลกให้ทัน และต้องอาศัยการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) และการไหลของสารสนเทศ (Information Flow) ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการไหลของทุน (Fund Flow) ด้วย จะต้องคำนึงว่า ในการพูดถึง โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

นั้น จะต้องมีการโต้ตอบแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Two way Communication) เหตุที่ไว้ประสิทธิผลในช่วงที่ผ่านมา เนื่องจากความไม่ใส่ใจในการให้บริการ ทำให้เกิดกรณีที่ไม่น่าเกิดขึ้น อย่างเช่น การส่งของผิดจากเป้าหมายที่ได้วางไว้

สิ่งที่ทำให้โซ่อุปทาน แตกต่างจากการบริหารแบบดั้งเดิมคือ การมีการร่วมกันวางแผน (Collaborative Planning) ซึ่งก่อให้เกิดกระบวนการทางการบูรณาการ (Integration) ขึ้น โดยสิ่งเหล่านี้จะต้องมีเรื่องประสิทธิผลเข้ามาเกี่ยวข้องที่จะพิสูจน์ให้เห็นว่า กระบวนการทำงานล่าช้าเป็นอย่างไร และก่อให้เกิดความเสียหายเพียงใด ต้องคำนึงถึงการมีการร่วมกันวางแผนด้วยว่า ต่างฝ่ายร่วมมือกันมากน้อยเพียงใด ในส่วนของการวัดผลนั้น จะต้องมีการมีเรื่องของภายในและภายนอกด้วย ไม่ใช่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น

การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการนั้น จะต้องมีการมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier) และลูกค้าด้วย สิ่งอื่นที่จะต้องคำนึงถึงต่อไปคือ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) ส่วนสำคัญด้านหนึ่งคือ การบริหารประเภทลูกค้า (Category Management) นั้น จะต้องเน้นความเข้าใจของผู้ซื้อรายสุดท้ายว่า จะต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ในบางจุดนั้นผู้จัดหาวัตถุดิบไม่สามารถรับทราบได้ว่า ลูกค้าจะสั่งสินค้าได้มากน้อยเพียงใด ลูกค้าก็ไม่บอกให้ผู้จัดหาวัตถุดิบทราบ เพราะลูกค้ามองว่า เป็นเรื่องความลับจึงไม่ได้มาบอกผู้จัดหาวัตถุดิบ ทั้งนี้มาจากการที่ทั้งสองฝ่ายต่างวางแผนไม่มีการทำงานแบบสอดคล้อง (Synchronize) ซึ่งกันและกัน การบริหาร โดยปล่อยให้สินค้าคงคลัง (Inventory) มาก ๆ นั้น จะเกิดผลกระทบต่อกิจการอย่างแน่นอน ดังนั้น จะต้องมีการบูรณาการทางการข้อมูล (Information Sharing) ที่ทุกฝ่ายจะต้องให้ข้อมูล เพื่อศึกษาอีกฝ่ายได้อย่างละเอียด และจะต้องอาศัย "Collaborative Relationship" คือ การร่วมมือในทุกส่วนจะต้องมีการปรึกษาหารือกันว่า แต่ละจุดนั้นสามารถลดต้นทุนลงไปได้มากน้อยเพียงใด และจะไปถึงที่สุดนั้น ต้องมีการบูรณาการในแนวตั้ง (Virtual Integration) ที่จะต้องทำให้ความร่วมมือของแต่ละฝ่ายเป็นความร่วมมือร่วมกัน

สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงต่อไปคือ กระบวนการ (Process) ที่ประสบความสำเร็จซึ่งจะต้องอาศัยการวางมาตรฐานต่าง ๆ ร่วมกัน และการขนส่งแต่ละขั้นตอนนี้จะต้องมีการตรวจสอบ (Inspection) และการ Scan สินค้าเมื่อเข้ามาด้วย อีกตัวหนึ่งที่มีความสำคัญคือ CPER นั่นคือ การร่วมกันวางแผน (Collaborative Planning) การพยากรณ์ (Forecasting) และการเติมเต็มสินค้า (Replenishment)

กระบวนการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการว่า ด้วยระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การวางแผนหรือการกำหนดแผนงานจะต้องสอดคล้องที่เป็นระบบ ความล้มเหลวในการบริหารโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ย่อมหมายถึงความล้มเหลวขององค์กรรวมเป็นเนื้อแท้ ธุรกิจสมัยใหม่มีความจำเป็นต่อการให้ความใส่ใจต่อโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ดี ทั้งนี้การปรับตัวของวงการธุรกิจที่ผ่านมามีการลดขนาดองค์กร (Downsizing) ให้มีความสวยงามแต่ต้องแข็งแกร่งด้วย ถึงแม้ว่าจะมีบุคลากรไม่มากนัก แต่ก็สามารถทำงานได้อย่างมากมาย

ดังนั้น การจัดการโซ่อุปทาน จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เกณฑ์หลักของการจัดการโซ่อุปทานเพื่อให้การดำรงธุรกิจในปัจจุบันให้คงอยู่ได้ จะต้องหันไปดูลูกค้าและผู้จัดหาวัตถุดิบที่ส่งสินค้าให้ว่า เป็น Chain ของใคร และเป็น Chain ที่แข็งแกร่งกว่าฝ่ายตรงข้ามหรือไม่ และการร่วมมือกันเป็นพันธมิตรนั้น มีความผูกพันกันเพียงใดด้วย

1.1.2 การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตและส่งออกฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟขนาด 1 นิ้ว, 2.5 นิ้ว และ 3.5 นิ้ว ตั้งอยู่ที่ 203, 205 หมู่ 7 นิคมอุตสาหกรรม 304 ต.ท่าตูม อ.ศรีมหาโพธิ จ.ปราจีนบุรี โดยได้รับอนุมัติโครงการจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในปี พ.ศ. 2539 ในนาม บริษัท ไอบีเอ็ม สตอเรจ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด และเริ่มก่อสร้างโรงงานเฟส 1 ในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2540 และส่งออกผลิตภัณฑ์ฮาร์ดดิสก์ขนาด 2.5 นิ้ว เป็นครั้งแรก ในเดือนธันวาคม ปีเดียวกัน ในเดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2541 ได้เริ่มการก่อสร้างขยายโรงงานเฟส 2 และในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2546 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการโซ่อุปทาน จึงได้จัดทำระบบการจัดการโซ่อุปทานกับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ และลดต้นทุนในการผลิต โดยทางบริษัท ฮิตาชิฯ ได้ใช้แนวความคิดการร่วมกันวางแผน พยากรณ์และเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment : CPFR) ร่วมกับแนวความคิดสินค้าคงคลังที่บริหารโดยผู้ค้า (Vendor Managed Inventory : VMI) โดยบริษัท ฮิตาชิฯ จะส่งข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟที่ใช้ในการผลิตผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตชื่อ RSC@ (เปลี่ยนเป็น E2Open ในปี พ.ศ. 2546) ให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในแต่ละราย เมื่อผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในแต่ละรายทราบข้อมูลความต้องการทางวัตถุดิบแล้ว จะนำข้อมูลนี้ไปวางแผนการผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ แล้วส่งข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตกลับมาให้ทางบริษัทฮิตาชิ เมื่อถึงเวลาส่งมอบสินค้า ผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในแต่ละรายจะส่งสินค้ามาเก็บไว้ที่คลังวัตถุดิบที่เรียกว่า “JIT HUB” ซึ่งตั้งอยู่ตรงข้ามกับที่นิคมอุตสาหกรรม 304 จ.ปราจีนบุรี โดยทางบริษัท ฮิตาชิฯ จะเก็บชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟจำนวนหนึ่งไว้ที่คลังสินค้าของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่เรียกว่า “VMI” (Vendor Management Inventory) โดยชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟที่เก็บไว้ในส่วนนี้ จะถือว่าเป็นทรัพย์สินของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ โดยปริมาณการเก็บชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับแผนการผลิตของบริษัท

ฮิตาชิฯ เมื่อชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีจำนวนลดลงจากที่กำหนดไว้ ก็จะมีการขนส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์จาก JIT HUB มาที่ VMI ซึ่งเรียกว่า การเติมเต็มสินค้า (Replenishment)

เมื่อทางฝ่ายผลิตของบริษัท ฮิตาชิฯ ต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในการผลิต ก็จะมีการดึง (Pull) วัตถุดิบนั้น ๆ จาก VMI มาใช้ กรณีที่ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่มีอยู่ในกระบวนการผลิตไม่มีความต้องการที่จะใช้ในการผลิต ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์นั้นจะถูกส่งคืนมาเก็บไว้ที่คลังสินค้าของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่เรียกว่า “COI” (Customer Own Inventory)

จากการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ข้างต้น จะเห็นว่า จะต้องมีการร่วมมือกันทั้งในส่วนของบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ เพื่อให้การจัดการโซ่อุปทานนี้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเจตคติของบุคลากรที่เข้ามาอยู่ในระบบโซ่อุปทานนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การจัดการโซ่อุปทานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาถึงเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ในประเทศไทย ที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการโซ่อุปทานของ บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ จะช่วยให้ทางบริษัท ฮิตาชิฯ สามารถนำไปปรับปรุงระบบโซ่อุปทานของทางบริษัท ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อระดับเจตคติของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ในประเทศไทยที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน โดยมีสมมุติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานฝ่ายขายที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดตามกระบวนการร่วมกันวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment : CPFR) ซึ่งถูกพัฒนาโดยคณะกรรมการอิสระทางมาตรฐานการค้าระหว่างอุตสาหกรรม (Voluntary Interindustry Commerce Standard : VICS) ร่วมกับองค์กรต่าง ๆ เช่น ผู้ค้าปลีก ผู้ส่งมอบ และผู้ผลิต มาใช้ในการวิเคราะห์เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกระบวนการ CPFR แบ่งออกได้เป็น 3 กิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน คือ การวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า แต่ละกิจกรรมมีหลายขั้นตอนดังนี้ (โกศล คีสิลธรรม. 2548 : 129-132)

1. การร่วมกันวางแผน (Collaborative Planning)

- 1) พัฒนาเพื่อจัดทำข้อตกลง
- 2) การสร้างแผนธุรกิจร่วมกัน

2. การพยากรณ์ (Forecasting)

- 1) การพยากรณ์ยอดขายร่วมกัน
- 2) การจำแนกรายการที่นอกเหนือจากการพยากรณ์ยอดขาย
- 3) การร่วมมือเพื่อดำเนินการกับรายการข้อยกเว้น

3. การเติมเต็มสินค้า (Replenishment)

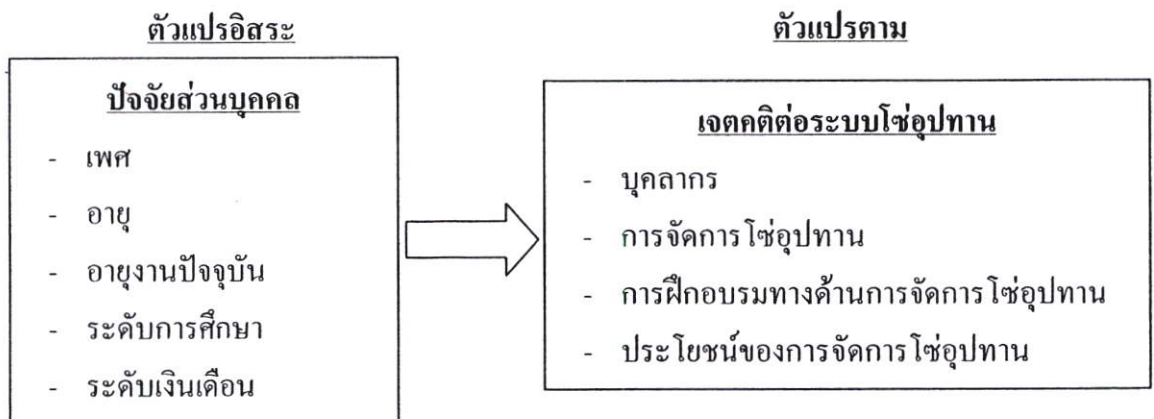
- 1) การพยากรณ์เพื่อออกคำสั่งซื้อ
- 2) การจำแนกข้อยกเว้นสำหรับการพยากรณ์คำสั่งซื้อ
- 3) การตกลง/ร่วมมือในรายการข้อยกเว้น
- 4) การออกคำสั่งซื้อ

การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จะมีประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น ความร่วมมือของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ถือเป็นมีส่วนสำคัญสำหรับระบบนี้ ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์จะต้องมีเจตคติที่ดีต่อระบบโซ่อุปทานที่ตนรับผิดชอบ ที่สำคัญการศึกษาคำสั่งซื้อทำให้ผู้บริหารของบริษัท ฮิตาชิฯ ทราบถึงเจตคติของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่มีต่อระบบโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งเสริมให้ประกอบฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้บริหารขององค์กรสามารถนำผลการศึกษาคำสั่งซื้อ มาทบทวนแก้ไขระบบโซ่อุปทานในด้านที่เป็นจุดอ่อน และส่งเสริมในด้านที่เป็นจุดแข็งของระบบต่อไป

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบความคิดของการศึกษาในเรื่องนี้เป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย คือ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เจตคติต่อระบบโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรมทางด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ของโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายขายในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัทที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟและเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ที่มา : แผนก Parts Procurement บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อายุงานปัจจุบัน
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ระดับเงินเดือน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติพนักงานฝ่ายขายในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย 4 ด้าน คือ

- 1) บุคลากร
- 2) การจัดการโซ่อุปทาน
- 3) การฝึกอบรม
- 4) ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขาย จัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย และสรุปผลการศึกษา โดยใช้เวลาในการศึกษาคั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาทำการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟมีเจตคติที่ดีต่อระบบโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ

1.6.2 เพื่อสร้างแนวทางในการจัดอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟมากขึ้น

1.6.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น

1.6.4 เพื่อเป็นกรณีศึกษาและแนวทางปฏิบัติในการนำเอาหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการโซ่อุปทานไปใช้อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ หรือธุรกิจต่าง ๆ ต่อไป

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 **โซ่อุปทาน (Supply Chain)** หมายถึง เครือข่ายของสิ่งอำนวยความสะดวกและทางเลือกของช่องทางการกระจายสินค้าหรือบริการที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การแปรรูปวัตถุดิบเหล่านั้นไปเป็นชิ้นส่วนระหว่างการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ตลอดจนการกระจายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปเหล่านั้นไปสู่ลูกค้า

1.7.2 **เจตคติ (Attitude)** หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.7.3 **การร่วมกันวางแผน, การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment : CPFR)** หมายถึง กระบวนการความร่วมมือระหว่างสมาชิกของห่วงโซ่อุปทานซึ่งประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก เพื่อร่วมพยากรณ์/วางแผนที่มุ่งลดความผันผวนโดยสร้างสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในห่วงโซ่อุปทานโดยมีการร่วมใช้สารสนเทศแบบเวลาจริง และเทคโนโลยีสนับสนุน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการตอบสนองและปรับปรุงผลกำไรให้กับธุรกิจ

1.7.4 **บุคลากร** หมายถึง พนักงานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ

1.7.5 การจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง การประสานกันของการผลิต สินค้าคงคลัง สถานที่ และการขนส่ง ระหว่างผู้ที่มีส่วนร่วมในโซ่อุปทาน เพื่อให้ได้ส่วนผสมที่ดีที่สุดระหว่างความเร็วและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของตลาด

สำหรับงานวิจัยนี้ จะเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด กับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย โดยทางบริษัท ฮิตาชิฯ ได้ใช้แนวความคิดการร่วมกันวางแผน พยากรณ์และเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment : CPFR) มาใช้ในการจัดการ โซ่อุปทาน

1.7.6 การฝึกอบรมด้านการจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้กับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

1.7.7 ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทางบริษัทหลังจากนำการจัดการโซ่อุปทานมาใช้

1.7.8 บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย หมายถึง บริษัทที่ทำการผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟให้กับบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามแนวความคิดของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่นำมาใช้ในการจัดการโซ่อุปทาน

1.7.9 พนักงานฝ่ายขาย หมายถึง พนักงานแผนกการตลาด หรือแผนกใด ๆ ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.7.10 ฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ (Hard Disk Drive) หมายถึง ที่สำหรับเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ มีความจุสูงถึงหน่วยเมกะไบต์จนถึงกิกะไบต์ และมีความเร็วสูงในการทำงาน และการส่งผ่านข้อมูลมากกว่า Secondary Storage ทั่วไป ซึ่ง ฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ จะประกอบไปด้วยจาน Disk หรือที่เรียกว่า Platters หลายๆ แผ่นมารวมกัน ซึ่งแต่ละด้านของ Platter จะถูกปกคลุมไปด้วยสารประกอบ Oxide เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้ Hard Disk ส่วนมากจะอยู่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่สะดวกในการเคลื่อนย้าย บางทีถูกเรียกว่า Fixed Disk

1.7.11 ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ (Hard Disk Drive Parts) หมายถึง ชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทาน
- 2.3 อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ

2.1.1 ความหมายของเจตคติ

คำจำกัดความ “เจตคติ” นั้น นักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ทัศนะต่าง ๆ กันดังนี้

Allport (1953 : 810) กล่าวว่า เจตคติเป็นภาวะความพร้อมทางประสาทและสมองจัดไว้เป็นระเบียบ โดยอาศัยประสบการณ์เข้าช่วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดแนวทางและความแปรเปลี่ยนในเรื่องการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อสถานการณ์ (Situation) และสิ่งต่างๆ (Objects) ทั้งหมดที่มันเข้าไปเกี่ยวข้อง

Katz (1960 : 163-204) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะชอบหรือไม่ชอบและความรู้ความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

Kendle (1963 : 572) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

Thurstone (1967 : 77) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้ อคติ ความคิด ความกลัวต่อสิ่งบางสิ่ง รวมทั้งการแสดงออกทางด้านการพูด ความคิดเห็นหรือมติ (opinion) ซึ่งความคิดเห็นหรือมตินี้เองที่เป็นสัญลักษณ์ของเจตคติ

Good (1973 : 48) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดๆ ซึ่งเป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาในทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

Gary (1992 : 127) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง แนวโน้มการแสดงออกทางอารมณ์อย่างมั่นคง เพื่อตอบสนองเฉพาะอย่างต่อสิ่งของ สถานการณ์ บุคคล หรือประเภทของบุคคล

Coon (1998 : 677) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง การผสมผสานของความเชื่อ และอารมณ์ ที่ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อบุคคลอื่น หรือสถานการณ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบ

Plotnik (1999 : 588) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความเชื่อ หรือความเห็นใดๆ ที่ได้จากการประเมิน สิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ต่อเนื่องจากเชิงลบจนถึงเชิงบวก และสิ่งนั้นมีผลทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในแนวทางที่แน่นอนต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์นั้นๆ

ชัตติยา วรรณสุต (2516 : 2) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือหลายสิ่งก็ตาม ในลักษณะที่เป็นอัตวิสัย (Subjective) อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นหรือมีผลให้เกิด กระบวนการหรือแสดงออกที่เรียกว่า พฤติกรรม

ชม ภูมิภาค (2516 : 210) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง วิธีแห่งความรู้สึกของคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เอนกกุล กริแสง (2521 : 147) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ระบบของความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สิ่งของ และความคิดเห็น เจตคติเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลพิจารณาความสำคัญของ สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม และมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับตน

สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์ (2523 : 45-47) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อม หรือแนวโน้มที่จะกระทำหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะบางอย่าง เจตคตินี้จะแสดงออกให้เห็นจากคำพูดหรือพฤติกรรม เมื่อได้ผลสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น คนแต่ละคนจะมี เจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากน้อยแตกต่างกัน แต่ลักษณะที่สำคัญของเจตคติก็คือ ความเป็นนามธรรม การศึกษาเจตคติจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะได้ทำการเปลี่ยนแปลงโดยกระบวนการต่างๆ เช่น การสื่อสาร การโฆษณา การศึกษา เป็นต้น

ธำรงค์ดี หมื่นจักร์ และศรีสง่า วรรณสุต (2524 : 149) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาพ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว เช่น สัญลักษณ์ เครื่องหมาย บุคคล คำพูด สิ่งของ วัตถุ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ โดยที่ความรู้สึกนี้อาจเป็นในทางบวก หรือลบ เช่น ชอบไม่ชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า โดยตัวของบุคคลนั่นเอง

ประภาพรเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 1-3) กล่าวว่า เจตคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สภาพการณ์ และอื่นๆ รวมทั้งทำที่ที่แสดงออกที่บ่งถึง สภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ณรงค์ศักดิ์ จันทร์นวล (2527 : 259-260) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเรามาก ซึ่งอาจสังเกตได้จากการที่เรามักจะมีแนวโน้มเพียงสนองตอบต่อสิ่งเร้า

ต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ สถานการณ์หรืออุดมการณ์ ฯลฯ ในรูปของการประเมินค่า เช่น บางคนชอบ มรว. กีกฤทธิ ปราโมช บางคนไม่ชอบภาพยนตร์ไทยและเพลงลูกทุ่ง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความชอบหรือไม่ชอบของบุคคลก็คือแนวโน้มที่เขาจะประเมินค่าสิ่งต่างๆ ในแง่บวกหรือแง่ลบนั่นเอง

เสรี วงษ์มณฑา (2529 : 68) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติประกอบไปด้วยความรู้ ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 90) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีรูปร่างนั้นๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2538 : 184) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่บุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งอาจจะวัดออกมาได้ในเชิงของความเข้มของการตอบสนองนั้นๆ ว่าอ่อนหรือเข้มมากน้อยเพียงไร

นพมาศ ธีรเวทิน (2539 : 89) กล่าวว่า เจตคติ หรือทัศนคติ คือ ความเชื่อ และความรู้สึกบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเราได้เจตคติมาโดยการเรียนรู้ เมื่อเราเรียนรู้แล้วเจตคติจะอยู่ค่อนข้างคงทน และสุดท้ายแม้ว่าเจตคติจะถูกลบออกของประสบการณ์ แต่มันก็มีอำนาจบังการพฤติกรรมได้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 106) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่ง หรืออาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือทางต่อต้านก็ได้

วิไลลักษณ์ ชมภูศรี (2544 : 53) กล่าวว่า “เจตคติ (Attitude) เป็นคำที่มีรากศัพท์ภาษาละตินว่า “APTUS” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม”

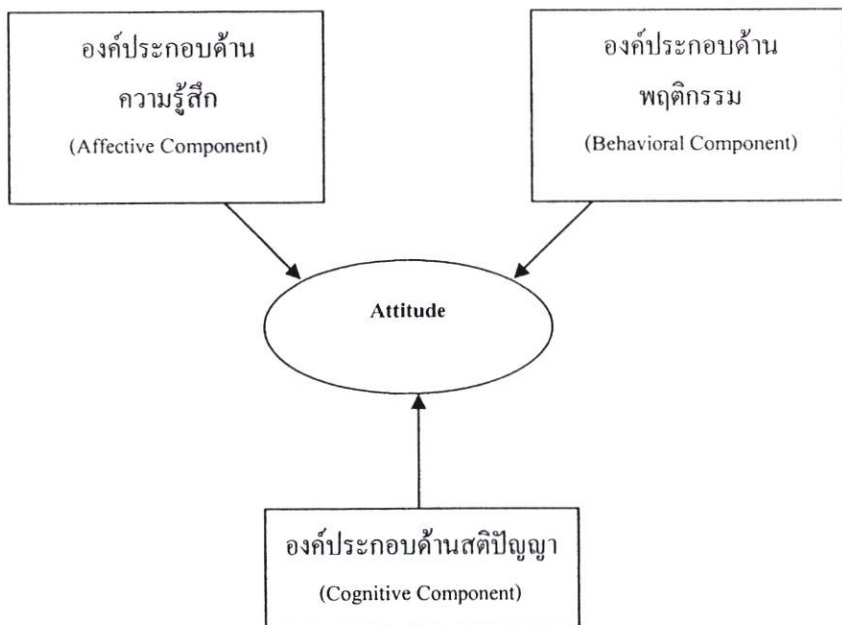
จากความหมายของเจตคติดังกล่าว สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ และเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการตอบสนองของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยอาจมีทั้งทางบวกหรือทางลบ เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ดังนั้น เจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกภายในของพนักงานที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทาน และเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการตอบสนองของพฤติกรรม การมีส่วนร่วมต่อการจัดการโซ่อุปทาน โดยอาจมีทั้งทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

Feldman (1998 : 331) ได้เสนอรูปแบบไตรมิติของเจตคติ หรือที่เรียกว่า The ABC tripartite model ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ ผลรวมของการแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงบวก และเชิงลบ
2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ แนวโน้ม หรือความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่สะท้อนถึงเจตคติ
3. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) คือ ความเชื่อ (beliefs) และความคิด (thoughts) เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของเจตคติ

ทั้งสามองค์ประกอบนี้มีปฏิสัมพันธ์กันและกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การแสดงออกทางอารมณ์ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม ในขณะที่ความเชื่อก็ส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ดังภาพที่ 2.1

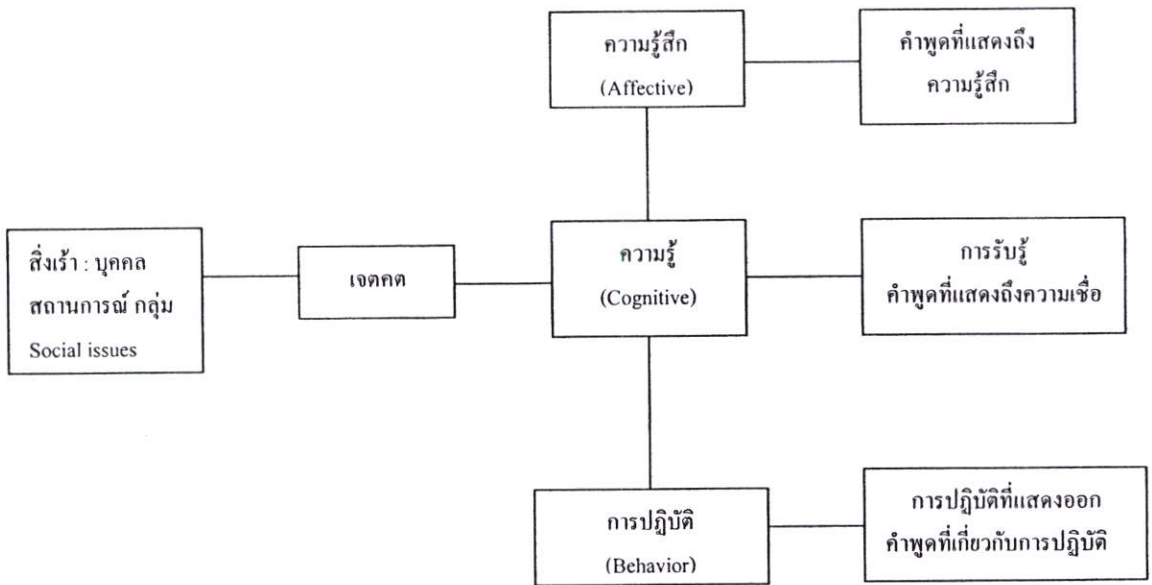


ภาพที่ 2.1 รูปแบบไตรมิติของเจตคติ

ที่มา : Feldman (1998 : 331)

ณรงค์ศักดิ์ สีนสวัสดิ์ (2518 : 37-44) กล่าวว่า เจตคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี เชื่อว่าองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ทิตยา สุวรรณะชญ (2527 : 18) ได้แสดงแผนภาพภาพองค์ประกอบของเจตคติไว้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของเจตคติ

ที่มา : ทิตยา สุวรรณะชญ (2527 : 18)

ณรงค์ศักดิ์ จันทน์นวล (2527 : 666-668) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วเจตคติทุกชนิดจะมีองค์ประกอบที่เหมือนกันอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความเชื่อ (Cognitive or Belief Component) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น นักเล่นรถมีความเชื่อว่า รถยนต์ยี่ห้อเบนซ์ ทำจากเยอรมัน เป็นรถที่มีคุณภาพดี คงทน และนักวิทยาศาสตร์เชื่อว่าโลกที่เราอยู่นั้นมีรูปร่างกลม ความเชื่อเกิดจากประสบการณ์ส่วนตัว และการเรียนรู้จากผู้อื่น เช่น คำบอกเล่า หรือจากการอ่านหรือได้ยินได้ฟังข่าวสารทางสื่อมวลชน

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Emotional or Feeling) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุ หรือสิ่งต่างๆ ในการจัดองค์ประกอบทางอารมณ์ อาจทำได้หลายวิธี วิธีหนึ่งคือ การถามตัวบุคคลว่าเขามีความรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งนั้น เช่น มีความรู้สึกในทางบวกหรือลบ อีกวิธีหนึ่งคือ วัดจากปฏิกริยาการตอบสนองทางด้านร่างกายของบุคคล วิธีนี้ยึดหลักว่าอารมณ์ที่ถูกกระตุ้นทำให้กระบวนการต่างๆ ในร่างกายเปลี่ยนแปลง เช่น อคติ (Prejudice) อาจทำให้เกิดความกลัวหรือความโกรธ มักจะมีเหงื่อไหลออกมาแทนที่จะถามเขาว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อนักจิตวิทยา นอกจากนั้นเราอาจสามารถดูได้จากเครื่องมือที่ระบุอารมณ์ อัตราการเต้นของหัวใจ การตอบสนองของผิวหนังและการหรีหรือเบิกกว้างของนัยน์ตา จะสามารถบอกรูได้ว่าอารมณ์ของบุคคลอยู่ในระดับใด ตัวแปรที่บ่งว่า อารมณ์ของบุคคลที่มี

ต่อวัตถุจะเป็นไปในรูปใดนั้น อาจจะเป็นความรู้และประสบการณ์แต่ละบุคคลนั่นเอง เช่น ถ้า นักศึกษาชาวอเมริกันผิวขาวมีความเชื่อมั่นว่านิโกรเป็นคนเกียจคร้าน และตัวเขาเองเป็นคนที่มีความมั่นใจเช่นกัน ในกรณีนี้ นักศึกษาผิวขาวจะมีความรู้สึกทางลบต่อนิโกร ประสบการณ์บุคคล อาจเป็นตัวตัดสินใจอารมณ์ของบุคคล ถ้าหากบุคคลจะมีประสบการณ์โดยตรงในแง่ลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็อาจทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือทางลบต่อสิ่งนั้นด้วย

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรมหรือการกระทำ (Behavioral or Action Component) หมายความว่า บุคคลจะประพฤติหรือปฏิบัติต่อวัตถุหรือกลุ่มบุคคลอย่างไร ในกรณีนี้ความเชื่อและความรู้สึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และ พฤติกรรมก็สามารถมีอิทธิพลต่อความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลได้เช่นเดียวกัน

อาจกล่าวได้โดยทั่วไปว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ แหล่งที่ทำให้เกิดเจตคติมีมากมาย แต่อาจรวมเป็นหัวข้อใหญ่ที่สำคัญ 3 หัวข้อ คือ ประสบการณ์ส่วนตัว อิทธิพลของบุคคลอื่น และ ปฏิกริยาทางด้านอารมณ์ในบรรดาแหล่งที่มาทั้ง 3 แหล่งนี้ อิทธิพลของบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อเจตคติมากที่สุด

นอกจากแนวความคิดเจตคติมี 3 องค์ประกอบแล้ว มีนักจิตวิทยาบางกลุ่มเสนอแนวคิดที่แตกต่างออกไปดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. 2540 : 240)

1. เจตคติสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติมีเพียง 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ องค์ประกอบด้านความรู้ กับองค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ได้แก่ Katz และ Rosenberg

2. เจตคติองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก ซึ่งแสดงออกหรือตอบสนองต่อที่หมายของเจตคติในทางชอบหรือไม่ชอบ ดี หรือไม่ดี นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem , Fishbein & Ajzen , Insko and Thurstone

2.1.3 ลักษณะทั่วไปของเจตคติ

McDavid and Harrari (1968 : 130-131) กล่าวถึงคุณสมบัติของเจตคติไว้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างเสถียรภาพ เจตคติมิใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้ และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีนัยคงถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

พยอม วงศ์สารศรี (2526 : 230-231) ได้สรุปลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้

2. เจตคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก

3. เจตคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเป็นในทางดีหรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น เจตคติของบุคคลเปลี่ยนจากเจตคติที่ยอมรับไปสู่เจตคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากเจตคติที่ไม่ยอมรับไปสู่เจตคติที่ยอมรับ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533 : 14-15) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของเจตคติว่าเจตคติเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ ของบุคคล อาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมามีภายนอกให้บุคคลอื่นเห็น หรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไข หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยการแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของตน เมื่อเขาารู้ตัวหรือรู้ว่ามีคนสังเกตเห็น

2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกแตกต่างกันได้

3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทางที่สังคมไม่ปรารถนา

4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน

5. เจตคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้

2.1.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ

Coon (1998 : 677-679) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติดังต่อไปนี้

1. การติดต่อโดยตรง (Direct contact) ประสบการณ์ตรงของบุคคลที่มีเป้าหมายของเจตคติ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interaction with others) จากการสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มิใช่เจตคติเฉพาะเรื่อง

3. การอบรมเลี้ยงดู (Child Rearing) เป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติของพ่อแม่

4. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group Member)

5. สื่อมวลชน (Mass Media) รวมไปถึงสื่อ เช่น นิตยสาร และโทรทัศน์ ที่เข้าถึงผู้รับจำนวนมาก

6. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Chance Conditioning)

นอกจากนี้ พยอม วงศ์สารศรี (2526 : 230) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติไว้ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังเจตคติตั้งแต่วัยเด็ก สังกัดได้ชัดจากที่ได้รับ การปลูกฝังกล่อมเกลากลางสิ่งแวดล้อมใกล้ชิด
2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมเจตคติ ของบุคคล
3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้เจตคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กันได้
4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบเจตคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัว ดันแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

Thriandis (อ้างใน ศรัณย์ สิงห์ทน. 2539 : 34) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับแหล่งสำคัญที่ ทำให้คนเกิดเจตคติไว้ดังนี้

1. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) โดยในการเลียนแบบบุคคลที่ใกล้ชิดหรือมีอิทธิพลจะทำให้ เกิดเจตคติขึ้นมาได้ เช่น การที่เด็กเลียนแบบพ่อแม่ซึ่งมีอิทธิพลต่อเด็กสูง
2. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experiences) เมื่อบุคคลเกิดประสบการณ์ที่ดี หรือไม่ดีเฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะทำให้เกิดเจตคติในเรื่องนั้นไปตามทิศทางของประสบ การณ์ที่ได้รับ
3. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) โดยเจตคติหลายอย่างของบุคคลอาจ เกิดขึ้นได้จากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน ที่ทำงาน
4. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication From Others) การติดต่อสื่อสารกับ บุคคลอื่นจะทำให้บุคคลเกิดเจตคติจากการรับรู้ข่าวสารนั้นได้

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 23) กล่าวว่า เจตคติของแต่ละคนจะเกิดจากการเรียนรู้ โดยการ เลียนแบบบุคคลข้างเคียง โดยเฉพาะจากบุคคลใกล้ชิด และจากสื่อมวลชนที่เสนอข้อมูลในแง่มุม ต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดเป็นความรู้สึกในทางบวกและทางลบต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ได้ นอกจากนี้เจตคติอาจจะเกิดจากประสบการณ์เดิมที่บุคคลนั้น ได้รับมาในอดีต

จำลอง เงินดี (2541 : 372) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ในสังคม บุคคลจะมีแนวโน้มที่ จะรับเอาเจตคติของบุคคลอื่นที่เรามีความสัมพันธ์อย่างสนิทสนม ภายในกลุ่มของตนนั้น บุคคลจะ ถือว่าเป็นรางวัลเมื่อได้รับการยอมรับภายในกลุ่ม เจตคติส่วนมากของเราได้มาจากการกระทำของ เราที่ทาลงไปแล้ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละคน

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เจตคติของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้โดยได้รับจากการ อบรมเลี้ยงดู จากประสบการณ์ที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากสื่อมวลชน และจากการเลียนแบบ บุคคลที่เป็นต้นแบบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยส่งผลให้บุคคลเกิดเจตคติ

2.1.5 บทบาทของเจตคติ

ปภาวดี คุลยจินดา (2527 : 542-543) กล่าวถึง ผลของพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน คือ

1. อัตราการออกจากงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานและอัตราการออกจากงาน เป็นความสัมพันธ์ทางลบ ยิ่งคนทำงานมีเจตคติดีต่องานมากเท่าใดอัตราการออกจากงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและเจตคติต่องานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีเจตคติดีต่องานมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง คนทำงานที่มีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน มีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่มีความเจตคติที่ดีต่องาน อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้น จะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วยจึงจะเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

3. สุขภาพของคนทำงาน เจตคติที่ไม่ดีต่องานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรงในลำดับถัดมา ความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

ผลทั้งสามประการนี้ เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน เมื่อมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดความล่าช้า และทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนทำงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมคนงานใหม่ ซึ่งมักมีจำนวนไม่ใช่น้อย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างเสริมเจตคติที่ดีให้บังเกิดขึ้นแก่คนในองค์กร

จาร์ไน แกนโกสล (2529 : 590) กล่าวว่า บุคคลสามารถแสดงเจตคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ประเภทแรก ได้แก่ เจตคติทางเชิงบวก เป็นเจตคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินการขององค์กรอื่นๆ เช่น กลุ่มเกษตรกรย่อมมีเจตคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและเข้าร่วมในกิจกรรมต่างอยู่เสมอ เป็นต้น

2. ประเภทที่สอง ได้แก่ เจตคติทางลบหรือไม่ดี คือ เจตคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีเจตคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประพุดติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม คือ เจตคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีเจตคตินิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดเลยเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

อนึ่งเจตคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมและอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าเจตคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันก็จะเปลี่ยนเป็นสาธารณมติไป

2.1.6 การเปลี่ยนเจตคติ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรม (Theories of Attitude and Behavior Change) ของ Zimbardo, G. et al. (1977 : 49-53) กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี เจตคติก็จะเปลี่ยนแปลง เมื่อเจตคติเปลี่ยนแปลงก็จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา ความรู้ เจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 อย่างนี้ มีความเชื่อมโยงกัน การที่จะให้เกิดการยอมรับปฏิบัติในสิ่งใด จะต้องพยายามเปลี่ยนเจตคติเสียก่อน โดยการให้ความรู้

Aizen และ Fishbein (อ้างในประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 1-3) กล่าวว่า นักจิตวิทยาและผู้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติเห็นพ้องต้องกันว่า เจตคติจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ ตามทฤษฎีทางเจตคติเชื่อว่า เจตคติสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันก็สามารถคงอยู่ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เจตคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมการปฏิบัติของบุคคล บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งสืบเนื่อง (ส่วนหนึ่ง) มาจากเจตคติและพฤติกรรมนั้นๆ จะสอดคล้องกับเจตคติด้วย

การศึกษาโดยภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (อ้างในวิไลลักษณ์ ชมภูศรี. 2544 : 57-58) พบว่า เจตคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ การได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่น หรือโดยผ่านจากสื่อมวลชน หรือโดยการได้รับประสบการณ์ตรง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความเข้าใจ ซึ่งมีผลทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งสาเหตุการเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ได้แก่

1. ความสอดคล้องกันระหว่างความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิด ความเข้าใจในสิ่งนั้นในลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นกัน ดังนั้นถ้าบุคคลได้รับข้อมูลใหม่หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีผลทำให้ความคิดความเข้าใจของคนๆ นั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย

2. ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ และพฤติกรรม เมื่อไรก็ตามที่บุคคลต่อกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด โดยที่การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่เขาไม่เชื่อถือ อึดอัดใจ เนื่องจากการกระทำนั้นไม่สอดคล้องกับความเชื่อ ในกรณีนี้บุคคลจะเกิดความขัดแย้งขึ้น เนื่องจากความเข้าใจของตนเกิดขัดแย้งกัน บุคคลจึงต้องพยายามทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งนั้น วิธีการหนึ่งก็คือเปลี่ยนความเชื่อหรือเจตคติของตนให้สอดคล้องกับการกระทำของตน

3. การถูกบังคับให้ยินยอม การถูกบังคับขู่เข็ญหรือลงโทษมีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติเช่นกัน แต่มักจะสำเร็จเฉพาะการเปลี่ยนเจตคติทางองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเท่านั้น เช่น การบังคับในลักษณะของกฎข้อบังคับ กฎหมาย บทบัญญัติต่าง ๆ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและอิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก บุคคลอาจเปลี่ยนเจตคติโดยตามกลุ่มเพื่อน เพื่อให้เข้ากับกลุ่มเพื่อนได้ เช่น เมื่อบุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอาจขัดแย้งกับเจตคติเดิมที่มีอยู่ ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดในการที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของตน ในภาวะเช่นนี้จึงทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติไปตามสภาพการณ์นั้น

5. การเสริมแรงและการลงโทษ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ที่ติดต่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเนื่องจากได้รับการเสริมแรง บุคคลจะมีเจตคติที่ติดต่อกับสิ่งนั้น และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ไม่ติดต่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเนื่องจากถูกลงโทษ บุคคลก็จะมีเจตคติไม่ติดต่อกับสิ่งนั้น

6. การสื่อสารมวลชน สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนไม่ว่าจะเป็นคำแถลงการณ์ทางวิทยุ ทางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ รวมทั้งโทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่อย่างไรก็ดีสื่อมวลชนเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนเจตคติได้มากน้อยแค่ไหนนั้น ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) แหล่งข้อมูล (Source) เราจะต้องพิจารณาที่ลักษณะของผู้ให้ข้อมูล เช่น เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์น่าฟังพอใจ มีความคุ้นเคยกับผู้รับข้อมูล มีทำที่เป็นศัตรู หรือเป็นผู้มีอำนาจคุณสมบัตินี้จะมีส่วนในการยอมรับข้อมูลของผู้รับข้อมูลอย่างมาก

2) วิธีการให้หรือเสนอข้อมูล (Channel) การเสนอข้อมูลนั้นเป็นการเสนอข้อมูลด้านดีหรือไม่ดีเพียงด้านหนึ่งเท่านั้น หรือว่าเสนอข้อมูลทั้งด้านดีและไม่ดีพร้อมกัน วิธีการให้ข้อมูลที่ต่างกันจะมีผลทำให้เจตคติของบุคคลต่างกันไปด้วย

3) ลักษณะข้อมูล (Message) ลักษณะของข้อมูลเป็นอย่างไร เช่น การกระตุ้นให้เกิดความกลัว ซึ่งให้เห็นถึงความไม่เป็นธรรมในสังคม เป็นต้น

4) ผู้รับข้อมูล (Audience) ผู้รับข้อมูลมีลักษณะและคุณสมบัติอย่างไร เช่น เพศ อายุ สติปัญญา การศึกษา ประสบการณ์เดิมของผู้รับข้อมูล เป็นต้น

2.1.7 เหตุผลในการสำรวจเจตคติและความคิดเห็น

สุชาญ โภสิน (2523 : 45) ได้กล่าวถึงเหตุผลในการทำการสำรวจเจตคติและความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการมีความระมัดระวัง และทำให้เอาใจใส่ในเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรมากขึ้น
2. เป็นการวัดเจตคติของบุคคลในองค์กรที่มีต่อการบริหาร โครงการ นโยบาย ระเบียบต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไร
3. เป็นการตรวจสอบควาวิญญูของบุคคลในองค์กร
4. เป็นการสำรวจสัมพันธ์ภาพของเจตคติกับประสิทธิภาพขององค์กร
5. ช่วยในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ หรือเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ให้สอดคล้องต้องกัน
6. เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งฝ่ายจัดการมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป หรือขาดความสนใจอย่างเพียงพอ

2.1.8 วิธีการวัดเจตคติ

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533 : 17-29) กล่าวถึง วิธีการวัดเจตคติ ซึ่งมีหลายวิธี คือ

1. การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)
2. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนา หรือพูดคุยกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อได้ข้อมูลตามที่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) การสัมภาษณ์นอกจากได้ข้อมูลตามต้องการแล้วยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิภาณ ไหวพริบ ท่วงทีวาจา อุปนิสัย
3. การสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของข้อคำถาม ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดด้านความรู้สึก (Affective Domain) รวมทั้งเป็นแบบสำรวจ (Inventory) และแบบตรวจสอบรายการ (Check list)
4. การรายงานตนเอง (Self-Report) โดยให้เจ้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่า ชอบ-ไม่ชอบ อย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5. โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค้ำชัดจน กระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้เขาแสดงปฏิกิริยาความรู้สึก ความคิดเห็นออกมา เพื่อจะได้สังเกตว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร

6. สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่ ร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเรา และเราประเมินค่าบุคคลอื่น

2.1.9 มาตรวัดเจตคติ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 106-107) กล่าวว่า มาตรวัดเจตคติ หมายถึง สเกลของ ข้อความหนึ่งที่ใช้วัดความรู้สึกที่ค่อนข้างจะลึกซึ้ง ใช้วัดข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (Affective domain) สำหรับมาตรวัดเจตคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด ดังนี้

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone Scale) มาตรวัดเจตคติตามวิธีของเทอร์สโตน จะกำหนด ช่วงความรู้สึกของคนที่มีความรู้สึกหนึ่งเป็น 11 ช่วงจากน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด แต่ละช่วงจะมี ระยะห่างเท่าๆ กัน จึงมีชื่อเรียกได้อีกชื่อว่า The Method of Equal Appearing Intervals ข้อความที่ บรรจุลงในมาตรวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสิน (Judge) พิจารณาว่าควรอยู่ในตำแหน่งใดของมาตรวัด และแต่ละข้อความก็ต้องหาค่าประจำข้อความหรือค่า Scale value หาในรูปของมัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile deviation จำนวนข้อความที่ประกอบเป็นมาตรวัดเจตคติ ตามวิธีของเทอร์สโตน มีประมาณ 20 ข้อความ หรือมากกว่าเล็กน้อย

2. วิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต กำหนดช่วงความรู้สึก ของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ข้อความที่บรรจุในมาตรวัดจะประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้ง ในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอๆ กัน ข้อความเหล่านี้ต้องมี ประมาณ 18-20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก จะกระทำภายหลังจาก ที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว โดยกำหนดตามวิธี Arbitrary weighting method ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มาก ที่สุด

3. วิธีวัดเจตคติโดยใช้ความหมายทางภาษา (Osgood Scale) วิธีนี้ผู้คิด คือ ออสกู๊ด สเกล แบบนี้ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัด ออสกู๊ด เรียกสิ่งเร้านี้ว่า Concept (สังกะป) คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้ ออสกู๊ดพบว่า สามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบ หรือ 3 องค์ประกอบ คือ

3.1 องค์ประกอบด้านการประเมินค่า (Evaluative factor) เป็นองค์ประกอบที่ แสดงออกด้านคุณค่า คำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบาย เช่น ดี-ชั่ว จริง-เท็จ ฉลาด-โง่ สวย-น่าเกลียด เป็นต้น

3.2 องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลัง อำนาจ เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ หนัก-เบา หยาบ-ละเอียด เป็นต้น

3.3 องค์ประกอบด้านกิจกรรม (Activity factor) เป็นคำคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่างๆ เช่น ช้า-เร็ว เชื่อยชา-กระตือรือร้น เป็นต้น

2.1.10 ประโยชน์ของเจตคติ

เรื่องยศ นันทเสน (2531 : 11) กล่าวว่า เจตคติมีความสำคัญมากต่อชีวิตการทำงาน คนทำงานมักมีความรู้สึกไม่ทางบวกก็ทางลบเสมอต่อแนวความคิดและสิ่งของต่าง ๆ คนเราจะประเมินค่างานที่ทำอยู่ตลอดเวลา และความรู้สึกนี้เป็นเสมือนเจตคติด้อยของเจตคติเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในชีวิต เจตคติต่องานชี้ให้เห็นถึงความพอใจในงาน และเจตคติต่องานเป็นสิ่งที่วัดได้ การวัดเจตคติต่องาน ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพอใจงานเป็นสิ่งที่เสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร การเสริมสร้างความพอใจในงานช่วยลดอัตราการขาดงาน อัตราการเข้าออกงาน และช่วยเสริมสุขภาพของคนทำงาน

Katz (อ้างใน วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534 : 186-189) ได้แบ่งหน้าที่ของเจตคติที่จะทำให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล ออกเป็น 4 หน้าที่ ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว และคำนึงถึงผลประโยชน์ (The Instrumental Adjustive, or Utilitarian Function) เจตคติเป็นแนวทางที่จะนำบุคคลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือหลีกเลี่ยงเป้าหมายที่ไม่ต้องการ หรือพูดอีกนัยหนึ่งก็คือ ถ้าการมีเจตคติในทำนองใด (ชอบหรือไม่ชอบ) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ตอบแทน บุคคลก็จะมีเจตคติในทำนองนั้น
2. หน้าที่ในการป้องกันตัว (The Ego-Defensive Function) เป็นหน้าที่อันเกิดจากความต้องการที่จะปกป้องคุ้มครองตนเองจากความรู้เกี่ยวกับตัวของเขา ซึ่งทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ หรือปกป้องเขาจากความเป็นจริงในสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นความจริงที่ทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ
3. หน้าที่ในการแสดงออกถึงค่านิยมของตน (The Value-Expressive Function) บุคคลอาจจะได้มาซึ่งความพอใจจากการแสดงออกถึงเจตคติของตน ซึ่งเจตคตินั้นจะเหมาะสมสอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัวของเขาและเหมาะสมกับความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตัวเขาเองด้วย
4. หน้าที่ให้ความรู้ (The Knowledge Function) เจตคติทำให้เกิดบรรทัดฐานสำหรับใช้อ้างอิงในการตัดสินใจเหตุการณ์หรือวัตถุ ฯลฯ เจตคติจึงอยู่ในฐานะตัวจัดหามาตรฐานนั้น เจตคติดังกล่าวนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามความจำเป็น เช่น เมื่อความรู้ที่มีอยู่เดิมนั้นไม่เพียงพอที่จะจัดการกับสถานการณ์บางอย่าง หรือความรู้ที่ได้มานั้นไม่สอดคล้องกับความคิดของเขา บุคคลก็จะมีการตัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงเสียใหม่ เพื่อให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทาน

2.2.1 ความเป็นมาของการจัดการโซ่อุปทาน

ในช่วงปี 1970 การจัดการโซ่อุปทานเป็นที่รู้จักกันในเบื้องต้นว่าเป็น การกระจายสินค้า (Distribution) โดยมุ่งเน้นไปที่การบูรณาการ (Integration) ของคลังสินค้าและการขนส่งภายใน หน่วยธุรกิจ จากการใช้ทรัพยากรที่สูง การจัดการจึงมีการมุ่งเน้นในประเด็นของการใช้เงินทุน (Use of Capital) โดยที่การจัดการโซ่อุปทานจะมุ่งเน้นที่การลดสินค้าคงคลัง โดยค่านึงว่าทำอย่างไร จึงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน เพื่อลดของคงคลังและต้นทุนการกระจายสินค้าลงได้

ในปี 1980 การจัดการโซ่อุปทานได้เปลี่ยนไปเน้นที่การริเริ่มเชิงโครงสร้างต้นทุนของ โซ่อุปทานแทน ความสนใจนี้ได้ถูกชี้ไปสู่การบูรณาการ (Integration) กระบวนการโซ่อุปทาน ของบริษัทหรือหน่วยธุรกิจในรูปแบบของการที่จะพยายามทำให้ต้นทุนในการดำเนินการต่ำ และ ลดจำนวนทรัพย์สิน (Assets) ของโซ่อุปทาน และผลออกมาเป็นที่น่าพอใจว่าต้นทุนของโซ่อุปทาน ในอเมริกาเหนือที่ประกอบไปด้วยการขนส่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป คลังสินค้า การส่งสินค้า การ บริการลูกค้า การบริหาร ต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ได้ลดลงประมาณ 1 ใน 3 ในระหว่างปี 1982-1990

ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1990s ความสนใจในด้านการบริการลูกค้าเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ การเจริญเติบโตและความรับผิดชอบต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การขายและการตลาดจะเกิดขึ้นมา เป็นเป้าหมายใหม่ในองค์กรโซ่อุปทาน แต่ความต้องการที่จะลดต้นทุนของโซ่อุปทานและทรัพย์สิน ของโซ่อุปทาน ก็ยังคงมีอยู่อย่างค่อนเนื่อง การเพิ่มความสำคัญของการบริการลูกค้าและการเกิดขึ้น ใหม่ของการเน้นไปที่การเจริญเติบโตของบริษัท ทำให้หลายบริษัทได้เริ่มพิจารณาโครงสร้างการ ดำเนินการของโซ่อุปทาน

สำหรับในทศวรรษใหม่หรือศตวรรษใหม่ที่เริ่มมาแล้วนี้ คลื่นการเปลี่ยนแปลงได้พัดผ่าน การดำเนินการโซ่อุปทานของเกือบทุกบริษัท ซึ่งถือว่าการปฏิบัติของการบริหารโซ่อุปทาน เชิงกลยุทธ์ มุมมองที่คิดใหม่ก็คือ การจัดการโซ่อุปทานสามารถที่จะผลักดันและทำให้กลยุทธ์ ธุรกิจของหลายบริษัทเห็นเป็นผลสำเร็จ มากกว่าที่จะเป็นแค่ส่วนหนึ่งของโครงร่างของกลยุทธ์ด้าน การดำเนินการของธุรกิจดังเช่นในมุมมองที่ผ่านมา

2.2.2 ความหมายของโซ่อุปทาน

Jones and Riley (1985) (อ้างใน วันพีช สร้อยระย้า 2545 : 8) ให้ความหมายโซ่อุปทาน คือ การวางแผนและการควบคุมการไหลของวัตถุดิบทั้งหมดจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) ไปยังผู้ผลิต และผู้กระจายสินค้าไปยังผู้บริโภค

Stevens (1989) (อ้างในวันพีซ สร้อยระย้า 2545 : 8) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ อนุกรมของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกันซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผน การประสานการทำงานร่วมกันและการควบคุมวัตถุดิบและสินค้าจากผู้จัดส่งวัตถุดิบไปยังผู้บริโภค

Scott and Westbrook (1991) (อ้างในวันพีซ สร้อยระย้า 2545 : 8) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ โซ่การเชื่อมต่อกันขององค์ประกอบของกระบวนการผลิตและกระบวนการไหลของอุปทาน (Supply) ตั้งแต่วัตถุดิบจนถึงผู้บริโภค ซึ่งปกติแล้วโซ่เหล่านี้จะเชื่อมต่อกันโดยข้ามผ่านขอบข่ายธุรกิจในหลาย ๆ องค์การ

Ellram (1991) (อ้างในวันพีซ สร้อยระย้า 2545 : 8) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ โครงข่าย (Network) ของปฏิสัมพันธ์ (Interacting) ขององค์การในการจัดส่งสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ซึ่งจะเชื่อมโยงการไหลตั้งแต่วัตถุดิบไปยังการจัดส่งถึงขั้นสุดท้าย

Ganeshan and Harrison (1995) (อ้างในวิทยา สุหฤตดำรง. 2548 : 9-10) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ เครือข่ายของสิ่งอำนวยความสะดวกและทางเลือกของช่องทางการกระจายสินค้าหรือบริการที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การแปรรูปวัตถุดิบเหล่านั้นไปเป็นชิ้นส่วนระหว่างการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ตลอดจนการกระจายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปเหล่านั้นไปสู่ลูกค้า

Thomas and Griffin (1996) (อ้างในวันพีซ สร้อยระย้า 2545 : 8) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ การไหลของทั้งวัตถุดิบและข้อมูลระหว่างผู้ค้า (Venders) ผู้ผลิตและโรงงานประกอบ (Assembly Plants) และศูนย์กระจายสินค้าซึ่งมันเป็นขั้นตอนแบบดั้งเดิมที่เกี่ยวข้องกับโซ่อุปทาน กล่าวคือ การจัดหา การผลิต การกระจายสินค้า

Lambert, D.M. et al. (1998) (อ้างในวิทยา สุหฤตดำรง. 2548 : 9) ให้ความหมายโซ่อุปทานคือ การจัดเรียงบริษัท (Alignment of Firms) ซึ่งจะนำผลิตภัณฑ์และบริการเข้าสู่ตลาด

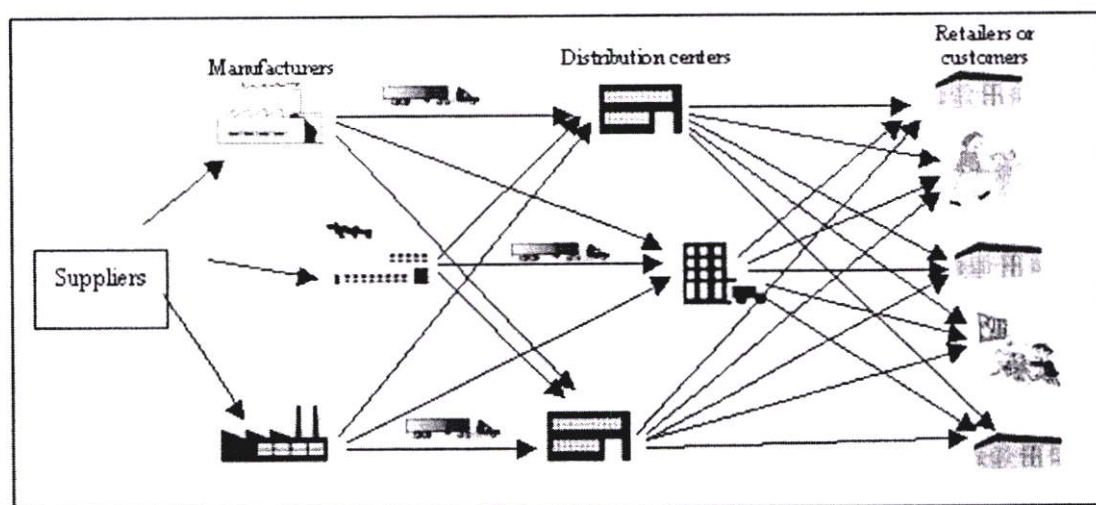
Trienekens (1999) (อ้างในวันพีซ สร้อยระย้า 2545 : 9) ให้ความหมายโซ่อุปทาน คือ โครงข่ายของกระบวนการของลำดับความสำคัญก่อนหน้า (Precedence relation) ซึ่งจะเชื่อมโยงกันด้วยการไหลของผลิตภัณฑ์ข้อมูล และ/หรือเรื่องเกี่ยวกับการเงิน

Chopra and Meindi (2001) (อ้างในวิทยา สุหฤตดำรง. 2548 : 9) ได้ให้ความหมายโซ่อุปทานว่า โซ่อุปทานประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกันทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อเติมเต็ม (Fulfill) ความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ โซ่อุปทานมิได้หมายเฉพาะแต่ผู้ผลิตและจัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) เท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงผู้ขนส่งคลังสินค้า ผู้ค้าปลีกและตัวลูกค้าเองอีกด้วย

โซ่อุปทาน หรือเครือข่ายผู้ขายปัจจัยการผลิต (Supply Chain) จะประกอบไปด้วยทุก ๆ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่ผู้ผลิตและผู้จัดส่งวัตถุดิบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงส่วนของผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลาง และลูกค้าอีกด้วย (สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน. 2546)

ปวีณา เชาวลิทวงศ์ (2548) ให้ความหมายคำว่า ห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง การเชื่อมต่อของหน่วยหรือจุดต่างๆในการผลิตสินค้าหรือบริการ ที่เริ่มต้นจากวัตถุดิบไปยังจุดสุดท้ายคือลูกค้า โดยทั่วไปแล้วห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วยจุดที่สำคัญๆ คือ (ดังแสดงในภาพที่ 2.3)

1. ผู้ส่งมอบ (Suppliers) หมายถึง ผู้ที่ส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานหรือหน่วยบริการ เช่น เกษตรกรที่ปลูกมันสำปะหลังหรือปาล์ม โดยที่เกษตรกรเหล่านี้จะนำหัวมันไปส่งโรงงานทำแป้งมันหรือโรงงานทำกลูโคส หรือนำผลปาล์มไปส่งที่โรงงานผลิตน้ำมันปาล์ม เป็นต้น
2. โรงงานผู้ผลิต (Manufacturers) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการแปรรูปวัตถุดิบที่ได้รับจากผู้ส่งมอบให้มีคุณค่าสูงขึ้น
3. ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Centers) หมายถึงจุดที่ทำหน้าที่ในการกระจายสินค้าไปให้ถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าหนึ่ง ๆ อาจจะมีสินค้าที่มาจากหลายโรงงานการผลิต เช่นศูนย์กระจายสินค้าของซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ จะมีสินค้ามาจากโรงงานที่ต่าง ๆ กัน เช่น โรงงานผลิตยาสระผม โรงฆ่าสัตว์ เบเกอร์รี่ เป็นต้น
4. ร้านค้าย่อยและลูกค้าหรือผู้บริโภค (Retailers or Customers) คือ จุดปลายสุดของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นจุดที่สินค้าหรือบริการต่างๆจะต้องถูกใช้จนหมดมูลค่าและโดยที่ไม่มีเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ



ภาพที่ 2.3 โครงข่ายของห่วงโซ่อุปทาน

ที่มา : ปวีณา เชาวลิทวงศ์ (2548)

2.2.3 ความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน

Steven (1989) (อ้างในวันพีซ สร้อยระยะยา 2545 : 10) ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทาน คือ การจัดระบบซึ่งประกอบไปด้วยผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) สิ่งที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดการผลิต (Production facilities) การบริการการจ่ายสินค้า (Distribution Service) และลูกค้า (Customers) โดยมีการเชื่อมโยงกันผ่านทางกระแสของวัตถุดิบ (Feed Forward Flow of material) ไปข้างหน้าและมีการส่งผ่านข้อมูลย้อนกลับมา (Feed Backward Flow of Information)

Martin (1998) (อ้างในวันพีซ สร้อยระยะยา 2545 : 10) ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทาน คือ การจัดการของความสัมพันธ์ตั้งแต่ต้นทาง (Upstream) ไปยังปลายทาง (Downstream) กล่าวคือ ตั้งแต่ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ไปจนถึงลูกค้า โดยการส่งมอบคุณค่าที่เพิ่มขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำตลอดโซ่อุปทาน

David, et al. (2000) (อ้างในวันพีซ สร้อยระยะยา 2545 : 10) ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทาน คือ การจัดการร่วมกัน (Integrate) ระหว่างผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) ผู้ผลิต (Manufacturing) การจัดการเกี่ยวกับคลังสินค้า (Warehouses) และการจัดเก็บ (Stores) โดยวิธีการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการผลิตและการกระจายสินค้าอย่างถูกต้องในปริมาณ (Right Quantities) ถูกต้องในสถานที่ (Right Locations) และถูกต้องในเวลา (Right Time) โดยใช้ต้นทุนรวมทั้งระบบให้ต่ำที่สุด ในขณะที่จะต้องมีคุณภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจกับลูกค้า

Jacobus (2000) (อ้างในวันพีซ สร้อยระยะยา 2545 : 10) ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทาน คือ การวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Co-ordination) การควบคุม (Control) กระบวนการทางธุรกิจของกิจกรรมลจิสติกส์ทั้งหมดร่วมกัน โดยการส่งมอบคุณค่าที่เพิ่มขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำตลอดโซ่อุปทาน ในขณะที่จะต้องสนองตอบต่อความต้องการของตัวกลางอื่น ๆ ในโซ่อุปทานได้อย่างน่าพึงพอใจ

Mentzer, J.T. et al. (2001 : 18) (อ้างในวิทยา สุทธิคำรงค์. 2548 : 10) ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทาน คือ การประสานประสานกันอย่างเป็นระบบในเชิงกลยุทธ์ ระหว่างการทำธุรกิจแบบเก่าและยุทธวิธีของการทำธุรกิจภายในบริษัทนั้น ๆ และของธุรกิจโซ่อุปทาน เพื่อปรับปรุงสมรรถนะในการดำเนินงานในระยะยาวของแต่ละบริษัทและตลอดทั้งสายโซ่อุปทาน

กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ และคณะ (2544) ได้ให้ความหมายการจัดการโซ่อุปทานว่าการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) โดยทั่วไปแล้วหมายถึง การบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคชั้นสุดท้ายผ่าน ไปจนกระทั่งถึงผู้จัดจำหน่ายขั้นแรกสุดที่ทำหน้าที่จัดหาสินค้า บริการ และสารสนเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้บริโภค

ข้อแตกต่างประการสำคัญ ระหว่างความหมายของการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ตรงที่การจัดการโซ่อุปทาน เป็นการจัดการกระบวนการทางธุรกิจหลักทุกประเภทที่เชื่อมโยงระหว่างสมาชิกทุกหน่วยที่อยู่ภายใต้โซ่อุปทาน และเป็นแนวทางการจัดการธุรกิจหลักทุกประเภทที่เชื่อมระหว่างสมาชิกทุกหน่วยที่อยู่ภายใต้โซ่อุปทาน และเป็นแนวทางการจัดการธุรกิจที่ค่อนข้าง

ใหม่กว่า อีกทั้งมีขอบเขตที่กว้างกว่าโลจิสติกส์ การจัดการโซ่อุปทานจึงเป็นการจัดการเชิงระบบที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความซับซ้อน และต้องอาศัยการพิจารณาเปรียบเทียบข้อดีในการปรับกิจกรรมหลายประการภายในโซ่อุปทาน

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) คือ การออกแบบ การวางแผน ปฏิบัติการ การควบคุมติดตามในโซ่อุปทาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าในการแข่งขันและยกระดับงานสากล การปรับอุปทานให้สอดคล้องกับอุปสงค์และการวัดการปฏิบัติงาน (สำนักงานพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุน. 2546)

ขวัญชัย พงศ์นิภากร (2547) ได้ให้ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทานคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการทางด้านวัตถุดิบ ซัพพลายเออร์ โรงงาน คลังสินค้า การจัดจำหน่ายสินค้า และลูกค้า ทำให้สินค้าและบริการเคลื่อนย้ายไปในแต่ละจุดด้วยความรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ และ ณ ระดับต้นทุนที่แข่งขันได้

วิทยา สุหฤทธดำรง (2548 : 10) ได้ให้ความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน คือ การประสานกันของการผลิต สินค้าคงคลัง สถานที่ และการขนส่ง ระหว่างผู้ที่มีส่วนร่วมในโซ่อุปทาน เพื่อให้ได้ส่วนผสมที่ดีที่สุด ระหว่างความเร็วและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของตลาด

2.2.4 กิจกรรมหลักในห่วงโซ่อุปทาน

1. การจัดหา (Procurement) เป็นการจัดหาวัตถุดิบหรือวัสดุที่ป้อนเข้าไปยังจุดต่างๆในสายของห่วงโซ่อุปทาน จากตัวอย่างข้างต้น หากโรงงานได้ผลปาล์มที่มีคุณภาพต่ำ ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย ก็จะมีผลกระทบต่อคุณภาพและต้นทุน ฉะนั้น การจัดหาที่ดีถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะส่งผลต่อคุณภาพและต้นทุนการผลิต

2. การขนส่ง (Transportation) เป็นกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าของสินค้าในแง่ของการย้ายสถานที่ หากน้ำมันปาล์มประกอบอาหารถูกขายอยู่ที่หน้าโรงงานผลิตอาจจะไม่มีลูกค้ามาซื้อเลยก็ได้ อีกประการหนึ่งก็คือ หากการขนส่งไม่ดี สินค้าอาจจะได้รับความเสียหายระหว่างทางจะเห็นว่าการขนส่งก็มีผลต่อต้นทุนโดยตรง

3. การจัดเก็บ (Warehousing) เป็นกิจกรรมที่มีได้เพิ่มคุณค่าให้กับตัวสินค้าเลย แต่ก็เป็นกิจกรรมที่ต้องมีเพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่ไม่คงที่ รวมทั้งประโยชน์ในด้านของการประหยัดเมื่อมีการผลิตของจำนวนมากในแต่ละครั้ง หรือผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่มีปริมาณวัตถุดิบที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับฤดูกาลและสภาพลม ฟ้า อากาศ

4. การกระจายสินค้า (Distribution) เป็นกิจกรรมที่ช่วยกระจายสินค้าจากจุดจัดเก็บส่งต่อไปยังร้านค้าปลีกหรือซูเปอร์มาร์เก็ต

2.2.5 ผู้มีส่วนร่วมในโซ่อุปทาน

ในโซ่อุปทานใด ๆ ก็ตาม ประกอบด้วย บรรดาบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ กันออกไป ได้แก่ บรรดาบริษัทผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าหรือผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก และบริษัทหรือลูกค้ารายบุคคล ผู้บริโภครายสุดท้ายของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ในการสนับสนุนบริษัทต่าง ๆ เหล่านี้จะมีบริษัทผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่จัดหาบริการรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ

1. ผู้ผลิต (Producer) หรือผู้ประกอบการ เป็นกลุ่มบริษัทที่ทำการผลิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงบริษัทที่เป็นผู้ผลิตวัตถุดิบและบริษัทผู้ผลิตสินค้าสำเร็จรูป ผู้ผลิตวัตถุดิบ คือ กลุ่มธุรกิจเหมืองแร่ ธุรกิจเจาะน้ำมันและก๊าซ และธุรกิจป่าไม้ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงกลุ่มกิจกรรม กลุ่มผู้ทำปศุสัตว์หรือกลุ่มประมง ผู้ผลิตสินค้าสำเร็จรูปใช้วัตถุดิบและชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่ประกอบกัน โดยผู้ผลิตรายอื่น ๆ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ของตนเอง

ผู้ผลิตสามารถสร้าง “ผลิตภัณฑ์” ที่จับต้องไม่ได้ เช่น คนตรี การแสดง ซอฟต์แวร์ หรือการออกแบบ “ผลิตภัณฑ์” ในที่นี้ยังหมายถึงการบริการด้วย เช่น บริการตัดหญ้าในสนาม บริการรับทำความสะอาดสำนักงาน บริการด้านสัตยกรรม หรือการฝึกอบรมทักษะในหลาย ๆ กรณี ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้กำลังย้ายฐานการผลิตไปยังส่วนต่าง ๆ ของโลกที่มีค่าจ้างแรงงานต่ำกว่า นอกจากนี้ผู้ผลิตในโลกพัฒนาแล้วอย่างในทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป และส่วนต่าง ๆ ของเอเชียกำลังเพิ่มจำนวนผู้ผลิตสินค้าและบริการที่จับต้องไม่ได้มากขึ้น

2. ผู้กระจายสินค้า (Distributor) เป็นบริษัทที่รับสินค้าคงคลังเป็นจำนวนมาก ๆ จากผู้ผลิต และจัดส่งในรูปแบบที่เป็นมัดหรือห่อตาม “สายผลิตภัณฑ์” (Production Line) ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันไปให้ลูกค้า ผู้กระจายสินค้าเป็นที่รู้จักกันในนาม “ผู้ค้าส่ง” (Wholesaler) มักจะขายผลิตภัณฑ์ให้กับธุรกิจอื่น ๆ และขายเป็นจำนวนที่มากกว่าที่ผู้บริโภครายบุคคลมักจะซื้อ ผู้กระจายสินค้าจะเป็นเสมือนกันชนให้ผู้ผลิตจากความต้องการผลิตภัณฑ์ของตลาดที่ผันแปร โดยการจัดเก็บสินค้าคงคลังและการทำหน้าที่ในการขาย ในการหาและบริการลูกค้า สำหรับลูกค้าแล้วผู้กระจายสินค้าจะมีหน้าที่เติมเต็มสินค้าทางด้านของ “เวลา และ สถานที่” (Time & Place) ด้วยการจัดส่งผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

โดยทั่ว ๆ ไปผู้กระจายสินค้า คือ องค์กรที่เป็นเจ้าของสินค้าคงคลังของผลิตภัณฑ์จำนวนมาก ที่พวกเขาซื้อจากผู้ผลิตและขายต่อไปยังผู้บริโภค นอกจากการส่งเสริมการขายและเพื่อขายผลิตภัณฑ์ ผู้กระจายสินค้ายังทำหน้าที่อื่น ๆ อีกด้วย คือ การจัดการสินค้าคงคลัง การดำเนินงานด้านคลังสินค้า และการขนส่งผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการลูกค้าและการบริการหลังการขาย นอกจากนี้ผู้กระจายสินค้ายังสามารถเป็นแค่คนกลางที่ซื้อขายผลิตภัณฑ์ระหว่างผู้ผลิตและลูกค้าได้ด้วย แต่ไม่เคยเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เลย ผู้กระจายสินค้าลักษณะนี้มีหน้าที่หลักคือ ทำการส่งเสริมการขายและขายผลิตภัณฑ์

ทั้งสองกรณีนี้ เมื่อความต้องการของลูกค้าค่อย ๆ เปลี่ยนไปและผลิตภัณฑ์หมวดต่าง ๆ ที่ตนเองมีก็เปลี่ยนไปด้วย ผู้กระจายสินค้าก็จะเป็นตัวแทนคอยติดตามความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทำให้ความต้องการของลูกค้าเข้ากันกับผลิตภัณฑ์ที่ตนเองมีได้

3. ผู้ค้าปลีก (Retailer) จัดเก็บสินค้าคงคลังและขายในปริมาณน้อย ๆ ให้แก่ประชาชนทั่วไป คนกลุ่มนี้ยังทราบความต้องการของลูกค้าและทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบได้อย่างใกล้ชิด ผู้ค้าปลีกจะทำการโฆษณาไปยังลูกค้าและมักใช้การผสมผสานกันระหว่างราคา การเลือกผลิตภัณฑ์ การบริการ และความสะดวกสบายเป็นแม่เหล็กในการดึงดูดลูกค้าให้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตนเองขาย โดยห้างสรรพสินค้าที่เน้นการขายแบบลดราคา (Discount Department Store) จะดึงดูดลูกค้า ด้วยกลยุทธ์ราคาและการเลือกหมวดผลิตภัณฑ์เพื่อวางขายอย่างกว้างขวางครอบคลุม ส่วนร้านค้าที่ขายสินค้าเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่รายได้สูง (Upscale Specialty Shop) จะเลือกขายเฉพาะอย่างและเน้นการให้บริการชั้นดี ขณะที่ร้านอาหารแบบฟาสต์ฟู้ดก็เน้นที่ความสะดวกสบาย และกลยุทธ์ราคาที่เน้นขายราคาถูกเพื่อดึงดูดใจลูกค้าของตนเอง

4. ลูกค้า (Customer) หรือผู้บริโภค (Consumer) คือ กลุ่มผู้ซื้อและผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้าอาจซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะเอาไปใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่นที่ขายให้กับลูกค้าอื่นหรือลูกค้าอาจจะเป็นผู้บริโภคคนสุดท้ายที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อบริโภค

5. ผู้ให้บริการ (Service Provider) คือ กลุ่มผู้ที่ให้บริการแก่ผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีก และลูกค้า ผู้ให้บริการได้พัฒนาความเชี่ยวชาญและทักษะพิเศษทางด้านกิจกรรมเฉพาะอย่างที่ทำเป็นประจำทุกวัน ด้วยความเชี่ยวชาญดังกล่าวบรรดาผู้ให้บริการจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในราคาที่ดีกว่าที่ผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีกหรือผู้บริโภคสามารถจะทำได้ด้วยตัวเอง

6. ผู้ให้บริการทั่ว ๆ ไป ในโซ่อุปทานบางราย คือ ผู้ให้บริการด้านการขนส่งและการบริการด้านการจัดเก็บสินค้า ผู้ให้บริการในกลุ่มนี้ คือ บริษัทเดินรถบรรทุกและบริษัทคลังสินค้าสาธารณะซึ่ง ผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์ (Logistics Service Provider) ส่วนผู้ให้บริการด้านการเงิน (Financial Service Provider) จะให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสินเชื่อ การวิเคราะห์เครดิตเพื่อ ธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ (Credit Analysis) และการจัดเก็บลูกหนี้ที่จ่ายล่าช้าเกินกำหนด ผู้ให้บริการในกลุ่มนี้คือ ธนาคาร บริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือ และบริษัทจัดเก็บเงิน

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการบางรายยังให้บริการวิจัยตลาดและทำโฆษณา ขณะที่ผู้ให้บริการอื่นให้บริการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการด้านวิศวกรรม บริการด้านกฎหมาย บริการให้คำแนะนำด้านการจัดการ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการรวบรวมข้อมูล ผู้ให้บริการเหล่านี้ผนวกอยู่ในการทำงานของผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีกและผู้บริโภคในโซ่อุปทานไม่มากนัก

โซ่อุปทานต่าง ๆ จะประกอบด้วย กลุ่มผู้ที่มีส่วนร่วมกับบริษัทประเภทต่าง ๆ เหล่านี้หนึ่งประเภทหรือมากกว่านั้นซ้ำ ๆ กัน เมื่อเวลาผ่านไปความต้องการในโซ่อุปทานโดยรวมก็เริ่มมี

ความคงที่มากขึ้น แต่สิ่งที่เปลี่ยนไป คือ ส่วนผสมของผู้ที่มีส่วนร่วมต่าง ๆ ในโซ่อุปทาน และ บทบาทของผู้มีส่วนร่วมแต่ละราย บางโซ่อุปทานมีผู้ให้บริการน้อยราย เพราะผู้ที่มีส่วนร่วมรายอื่น สามารถทำงานเองได้ ขณะที่ในโซ่อุปทานอื่น ๆ ก็เริ่มมีผู้ให้บริการแบบเฉพาะทางที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้นทยอยเข้ามาให้บริการ แต่ผู้ที่มีส่วนร่วมอื่น ๆ ก็ยอมว่าจ้างให้ผู้บริการจากภายนอกเข้ามา แทนการทำด้วยตัวเอง

2.2.6 แนวความคิดการร่วมกันวางแผน พยากรณ์ และเติมเต็มสินค้า

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการประสานงานที่เป็นสิ่งจำเป็นในโซ่อุปทาน กลุ่มอุตสาหกรรมที่รู้จักกันในนามกลุ่ม Voluntary Interindustry Commerce Standard (VICS) ได้จัดตั้ง คณะกรรมการเพื่อสำรวจเรื่องการร่วมกันวางแผน (Collaborative Planning) การพยากรณ์ (Forecasting) และการเติมเต็มสินค้า (Replenishment) หรือ CPFR คณะกรรมการนี้เก็บรวบรวมวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) สำหรับ CPFR และสร้างแนวทางเพื่อให้ปฏิบัติตาม

กระบวนการ CPFR แบ่งออกได้เป็น 3 กิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน คือ การวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า ภายในแต่ละกิจกรรมมีหลายขั้นตอนดังนี้

1. การร่วมกันวางแผน (Collaborative Planning)

1) พัฒนาเพื่อจัดทำข้อตกลง (Front-end agreement) โดยมีการเจรจาร่วมกัน เพื่อ ร่างข้อตกลงและระบุบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งการระบุทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนดำเนินการจัดทำ มาตรฐานวัดสำหรับติดตามประเมินผล

2) การสร้างแผนธุรกิจร่วมกัน (Create joint business plan) ในขั้นตอนนี้จะมีการสร้าง แผนทางธุรกิจร่วมกัน เพื่อแสดงถึงแนวทางความร่วมมือระหว่างกัน

2. การพยากรณ์ (Forecasting)

1) การพยากรณ์ยอดขายร่วมกัน (Create sale forecast) โดยมีผู้ค้าปลีกและผู้ส่ง มอร่วมกันพยากรณ์อุปสงค์ลูกค้าด้วยการใช้ข้อมูลจากจุดขาย (Point of sale) ของร้านค้าปลีก เพื่อ ใช้สำหรับวางแผนการออกคำสั่งซื้อ

2) การจำแนกรายการที่นอกเหนือจากการพยากรณ์ยอดขาย (Identify exceptions for the sales forecast) ในช่วงนี้ได้มีการระบุจำแนกรายการที่เป็นข้อจำกัดหรือรายการนอกเหนือจาก การพยากรณ์ที่ดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ผลิตกับกระจายสินค้า

3) การร่วมมือเพื่อดำเนินการกับรายการข้อยกเว้น (Collaborate exception items) โดยมีการร่วมใช้ข้อมูลและการประชุมหรือเจรจาร่วมกันระหว่างผู้ค้าปลีก ผู้กระจายสินค้า และ ผู้ผลิต เพื่อดำเนินการในรายการข้อยกเว้นหรือรายการที่นอกเหนือการพยากรณ์ เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงการพยากรณ์ให้มีความน่าเชื่อถือ

3. การเติมเต็มสินค้า (Replenishment)

- 1) การพยากรณ์เพื่อออกคำสั่งซื้อ (Create order forecast) โดยการใช้ข้อมูลจากจุดขาย เพื่อสนับสนุนการพยากรณ์และวางแผนคำสั่งซื้อ โดยผู้ผลิตได้ใช้ข้อมูลจากการพยากรณ์ เพื่อจัดสรรกำลังการผลิต ด้วยการเปรียบเทียบกับปริมาณอุปสงค์ที่มุ่งให้เกิดระดับการสต็อกสำรอง (Safety stock) น้อยที่สุด และเกิดความเชื่อมั่นกับผู้ค้าปลีก
- 2) การจำแนกข้อยกเว้นสำหรับการพยากรณ์คำสั่งซื้อ (Identify exceptions for the order forecast) โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ผลิตกับผู้กระจายสินค้า เพื่อระบุรายการที่นอกเหนือจากการพยากรณ์คำสั่งซื้อ
- 3) การตกลง/ร่วมมือในรายการข้อยกเว้น (Resolve/collaborate exception items) แก้ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อยกเว้นเหล่านั้น เพื่อจัดทำแผนการผลิตและแผนการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพ
- 4) การออกคำสั่งซื้อ (Order generation) จัดทำคำสั่งซื้อตามสภาพความเป็นจริงให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.2.7 แนวคิดระบบการจัดการโซ่อุปทาน

ระบบการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management : SCM) คือระบบที่ใช้ในการจัดการระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยเริ่มต้นจาก การวางแผน การนำแผนนั้นมาปฏิบัติ และการควบคุมให้แผนงานนั้นบรรลุผล ระบบการจัดการโซ่อุปทานช่วยให้ผู้ผลิตสามารถมองเห็นข้อมูลทั้งระบบ ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) กับข้อจำกัดที่มีอยู่เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างคู่ค้า ทั้งลูกค้าและผู้ขาย ทำการปรับฐานข้อมูลของการจัดการโซ่อุปทาน ให้เป็นฐานเดียวกัน (Unified Data Model) โดยดึงข้อมูลมาจากระบบอื่น เช่น ERP, CRM, Logistic, Legacy System ทำการประมวลผลใน Computer Memory เพื่อได้ผลลัพธ์จากการประมวลผลเป็นเวลาจริง (Real-Time) และรวดเร็ว และการใช้งานเป็น Web base เพื่อง่ายแก่การใช้งานและ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรม โดยสามารถใช้งานที่ไหนก็ได้

ปัจจุบันนี้หลายๆ บริษัทพยายามนำอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้ในโซ่อุปทาน (Supply Chain) แต่รายงานล่าสุดของ Financial Time1 ระบุว่าเพียง 30% เท่านั้นที่ประสบผลสำเร็จ Aberdeen Research 2 ได้ทำการศึกษาและวิจัยสาเหตุหลักมาจากการเชื่อมต่อระหว่างแหล่งข้อมูลมีความยุ่งยากซับซ้อน การเชื่อมต่อระหว่างฐานข้อมูลของผู้ใช้งานกับฐานข้อมูลของบริษัทแม่ในระบบการวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ (Enterprise Resource Planning : ERP) ซึ่งอยู่ต่างสถานที่ทำได้ลำบาก ผู้ใช้ได้นำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต มาช่วยในการเข้าถึงฐานข้อมูลที่อยู่ระยะไกล แต่เนื่องจากข้อมูลมีความแตกต่างกัน การเชื่อมโยงกันจึงมีอุปสรรคมากมาย ยากต่อการใช้งาน และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ซึ่งในแง่ของโซ่อุปทานแล้ว ถ้าพึ่งระบบ ERP อย่างเดียวนั้นไม่ เพียงพอโซ่อุปทานต้องการข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบอื่นมาเชื่อมต่อกัน เช่น

ข้อมูลจาก CRM (Customer Relationship Management), LRM (Logistics Resource Management), PLM (Product Lifecycle Management), และจากระบบฐานข้อมูลอื่นๆ (Legacy System) ที่เกี่ยวข้อง ในมุมมองของ Aberdeen Research การเชื่อมต่อข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ การที่จะเชื่อมต่อข้อมูลนั้นจำเป็นที่จะต้องมียระบบเปิดสำหรับการเชื่อมต่อ (Application Programming Interfaces : API) ที่ดี ที่สามารถเชื่อมระหว่างระบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ระบบสามารถมองเห็นข้อมูลจากระบบต่างๆ เป็นระบบฐานเดียวกันต้องง่ายต่อการใช้งาน และต้องมีระบบป้องกันรักษาข้อมูลที่ดี ดังนั้นระบบการเชื่อมต่อจำเป็นที่จะต้องถูกออกแบบให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผู้ใช้ติดตั้งระบบโซ่อุปทาน ได้ง่ายรวมถึงลดระยะเวลาการนำไปใช้ (Implement) ลง ด้วยต้นทุนที่ต่ำ Aberdeen ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานแต่ละส่วนในระบบการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management : SCM) ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนอุปสงค์ (Demand Planning) เป็นจุดเริ่มต้นของโซ่อุปทาน นิยามง่ายๆ ก็คือวางแผนให้มีการสินค้าคงคลัง (Stock) น้อยที่สุดแต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ทำได้ยากมากในทางปฏิบัติ และจะซับซ้อนมากเมื่อมีปัจจัยอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น มีคลังสินค้าหรือสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าหลายแห่ง, สินค้ามีอายุสั้น, ความสามารถในการผลิตของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) และ/หรือ โรงงานมีข้อจำกัด ดังนั้นข้อมูลจากทุกส่วน เช่น ประวัติการขาย คำสั่งซื้อจากลูกค้า การพยากรณ์การขาย ข้อมูลส่งเสริมการขาย ข้อมูลสินค้าที่จัดส่งจริง และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องตลอดเวลา เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์และวางแผนให้ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

2. การวางแผนอุปทาน (Supply Planning) การบริหารความต้องการของลูกค้ากับความความสามารถในการส่งมอบสินค้าของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) เป็นสิ่งที่มีความยุ่งยากเป็นอย่างมากในการบริหารและวางแผนกระบวนการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ถือเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ซื้อ ควรแจ้งผู้จัดส่งวัตถุดิบ ทราบแผนความต้องการสินค้าทั้งระยะยาวและระยะสั้น และแผนนั้นต้องถูกต้องหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริง เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ที่ต้องเตรียมสินค้าไว้รองรับความต้องการ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้จัดส่งวัตถุดิบ ต้องสามารถทราบได้ทันที เพื่อผู้จัดส่งวัตถุดิบ สามารถเปลี่ยนแปลงแผนงานเพื่อส่งมอบสินค้าได้ทันต่อความต้องการ ผลที่ได้คือ ผู้จัดส่งวัตถุดิบสามารถลดระยะเวลาการส่งมอบให้เร็วขึ้น (Lead Time) นอกจากนั้น ผู้จัดส่งวัตถุดิบยังสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งสินค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที (Just-As-Needed) ในแง่ของผู้ซื้อ (Buyers) การวางแผนร่วมกันยังนำไปสู่การได้รับส่วนลดทางการค้า สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ดี ได้รับเงื่อนไขการชำระเงินพิเศษ และการหมุนเวียนของวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนที่ดีขึ้น

3. การวางแผนองค์กร (Corporate Planning) ผู้ผลิตที่มีสายการผลิตจำนวนมาก มีโรงงานหลายแห่ง หรือมีสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าหลายแห่ง ย่อมทราบดีถึงความท้าทายในการบริหาร

แผนการผลิตให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Corporate goals) เช่นเดียวกับบริษัทที่มีเป้าหมายเพิ่มการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด มีการขยายสู่ตลาดใหม่ มีการหาแหล่งผู้ขายและผู้ผลิตสินค้าใหม่ มีการวางแผนจัดการหรือโต้ตอบคู่แข่ง ข้อมรรถาบัติถึงความท้าทายในการวางแผนโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีเวลาที่จำกัดและเหตุการณ์ต่างๆ สามารถเกิดขึ้นตลอดเวลา ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนนั้นมาจากทั้งภายในและภายนอก ผู้บริหารจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์และทดสอบแผนงานความน่าจะเป็นต่างๆ เพื่อสามารถสรุปแผนงานได้เร็วที่สุด และนำไปใช้ได้ระยะยาว โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับสูงสุดทั้งในด้านการเงินและการปฏิบัติงาน

4. การจัดการและการวิเคราะห์เหตุการณ์ (Event Management and Analytics) เนื่องจากโซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นระบบต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีผลเป็นลูกโซ่ไปทั้งระบบ การรับรู้ปัญหาล่วงหน้า การรับรู้ปัญหาอย่างรวดเร็วการแก้ไขปัญหาก่อนที่จะเกิด และการแก้ไขปัญหาอย่างทันต่วงที่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การที่จะทำอย่างนั้นได้ต้องมีการกำหนดจุดวัด (Key Performance Indicator : KPI) ระบบโซ่อุปทานต้องมี “Templates” ที่เก็บเป้าหมายขององค์กร โดยระบบต้องทำการเปรียบเทียบเป้าหมายที่วางไว้กับผลที่เกิดขึ้นจริงหรือผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากผลที่เกิดขึ้นเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายที่ได้วางไว้ ระบบต้องเตือนพร้อมแจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อลดหรือขจัดปัญหาที่จะเกิดขึ้น

5. การวางแผนและการจัดตารางการทำงานของโรงงาน (Factory Planning and Scheduling) หากการวางแผนการผลิตไม่เหมาะสม ข้อมส่งผลให้โรงงานมีสินค้าระหว่างผลิตสูง ปัญหาการดำเนินการผลิตไม่เพียงพอและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บางสายการผลิตว่างเพราะของไม่มีให้ผลิต มีการทำงานล่วงเวลาโดยไม่จำเป็น ผลคือไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าตามกำหนด ลูกค้าขาดความเชื่อถือและลดหรือยกเลิกคำสั่งซื้อการเตรียมกำลังการผลิตและวัตถุดิบเพื่อการผลิต เป็นหัวใจของการวางแผนการผลิต ฝ่ายผลิตจำเป็นต้องรับข้อมูลที่ถูกต้องว่าจะผลิตอะไร ผลิตเมื่อไหร่ และจำนวนเท่าไหร่ อะไรผลิตก่อนอะไรหลัง โดยแผนการผลิตต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ในสายการผลิต (Resource Constraint) มีการจัดอันดับงานที่เหมาะสม เพื่อลดเวลาที่เสียไปในการติดตั้งเครื่องจักร และสามารถเพิ่มปริมาณผลผลิตให้มากขึ้น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นประโยชน์สูงสุด

6. การเติมเต็มคำสั่งซื้อ (Order Fulfillment) ในหลายๆ องค์กร ใช้ระบบเวลานำคงที่ (Fixed Lead Times) ในการคำนวณวันส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งทำให้เสียโอกาสทางธุรกิจ เพราะลูกค้าไม่สามารถรอได้นานขนาดนั้น ปัจจุบันเป้าหมายของผู้ผลิตทุกๆ รายคือการให้ความมั่นใจต่อลูกค้าว่าสามารถส่งสินค้าได้ในเวลาที่กำหนด มีนโยบายลดเวลานำ (Lead Times) ในการผลิตลง นำเลขที่ใบสั่งซื้อของลูกค้าเชื่อมโยงกับใบสั่งการผลิต เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะใบสั่งซื้อของตนเองได้ตลอดเวลา

7. การจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management) ในการทำงานที่มีลักษณะเป็น Multi-Tiered Value Chain คือการทำงานร่วมกันระหว่างเรากับผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) หรือผู้รับเหมาช่วง (Subcontractors) จำเป็นที่จะต้องมีการร่วมมือกันทั้งในด้านข้อมูลและการจัดการคำสั่งซื้อนั้น ๆ เป้าหมายเพื่อลดระยะเวลาการจัดการคำสั่งซื้อ (Inbound Order) สามารถตอบวันที่ส่งสินค้าได้ทันที และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ขายว่าไม่มีการตอบรับคำสั่งซื้อ เกินกำลังความสามารถในการผลิต และสามารถส่งมอบสินค้า ได้ตามที่กำหนด โดยเมื่อมีการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ระบบการจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management) จะต้องทำการประมวลผลและส่งข้อมูลแบบเวลาจริง (Real-Time) เปิดใบสั่งซื้อหรือขอซื้อไปให้ผู้จัดส่งวัตถุดิบ และ Subcontractors ระบบจะใช้ข้อมูลพื้นฐานของสูตรการผลิต เงื่อนไขและนโยบายการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนนั้นๆ รวมถึงนโยบายสินค้าคงคลัง (Inventory Policy) มาคำนวณในการสั่งซื้อแบบเวลาจริง (Real-Time) โดยข้อมูลนี้จะทำการเชื่อมต่อกับข้อมูลของผู้จัดส่งวัตถุดิบ และผู้รับเหมาช่วง เพื่อคำนวณความสามารถในการผลิต และวันที่สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า

8. การจัดการช่วงอายุของผลิตภัณฑ์ (Product Lifecycle Management) ผู้ผลิตสินค้าที่เป็นแฟชั่นหรือมีข้อจำกัดในอายุสินค้า จำเป็นต้องมีการนำสินค้าออกสู่ตลาดให้เร็วที่สุด ต้องมีการจัดการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง แผนกำลังการผลิต วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต แหล่งผู้ขายชิ้นส่วนและวัตถุดิบ รวมถึงการบริหารคลังสินค้าสำหรับสินค้าตัวเก่าที่ใกล้จะหมดอายุ ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาการเก็บสินค้าที่ล้าสมัยและหมดอายุไม่สามารถนำไปใช้ได้ทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ ซึ่งมีความสำคัญไม่เฉพาะแก่ผู้ผลิตเอง ผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) ผู้ป้อนวัสดุและวัตถุดิบให้แก่โรงงานก็จำเป็น และต้องการข้อมูล และแผนงานนี้เช่นกัน

9. การวางแผนยอดขาย การดำเนินงาน และสินค้าคงคลัง (Sales, Operation and Inventory Planning) เป้าหมายของทุกองค์กรทางธุรกิจไม่ว่าขนาดธุรกิจนั้นจะเป็นขนาดใดก็ตาม คือ การมีระดับสินค้าคงคลังในจำนวนที่พอดีกับความต้องการ ลดระยะเวลาการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า เพิ่มความสามารถ ในการส่งมอบสินค้า และหลีกเลี่ยงการมีปัญหาเรื่องกำลังการผลิต และขาดชิ้นส่วนและวัตถุดิบสำหรับการผลิต ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายการขายให้สอดคล้องกับความสามารถในการผลิต โดยมีระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสม

10. การจัดการผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier Management) ในระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) ผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) มีส่วนสำคัญ ดังนั้นการเลือกจำเป็นต้องพิถีพิถัน ทั้งในเรื่องราคา คุณภาพ และการตรงต่อเวลา ในบางอุตสาหกรรมมีการนำเอาระบบ VMI (Vendor Managed Inventory) มาใช้ ซึ่งทำให้เราไม่จำเป็นต้องรับภาระในการเก็บสต็อกสินค้า

11. การวางแผนโซ่อุปทาน (Supply Chain Planning) การจัดการอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ให้สอดคล้องกันเป็นเรื่องที่ทำทนายมากสำหรับอุตสาหกรรมการผลิต ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงความต้องการได้เสมอ ทำระบบ MRP ที่ได้วางแผนมาเป็นอย่างดีต้องล้มเหลว

เป้าหมายขององค์กรคือ การจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ได้กำไรสูงสุด ดังนั้นผู้ผลิตจำเป็นต้องผลิตสินค้า ในทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยลดอัตราการทำงาน ล่วงเวลาและที่ไม่จำเป็นลง บริหารวัตถุดิบ ไม่ให้ขาดหรือไม่มีผลิต มีการจัดสายงานการผลิตและวางแผนการผลิตที่เหมาะสมโดยนำเอาข้อจำกัดต่าง ๆ มารวมในการวางแผน และสามารถเปลี่ยนแปลงแผนการผลิตได้ทันทีเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า

2.3 อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2546 ความต้องการใช้งานของฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ขนาดต่าง ๆ ในตลาดโลกนั้นมีจำนวนประมาณ 217 ล้านเครื่อง คิดเป็นมูลค่า 19,600 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เติบโตเพิ่มขึ้น 4.7% จากปีที่ผ่านมา (กระทรวงพาณิชย์. 2546) ความต้องการอุปกรณ์ฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ จะมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในส่วนของการผลิตนั้น มีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังมีการขยายการผลิตเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดสภาพของการผลิตล้นเกิน ส่งผลทำให้ราคาฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีการปรับตัวลดลง ในขณะที่ผู้ผลิตต้องมีการพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีการผลิตขั้นสูงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การบริหารต้นทุนการผลิตให้ต่ำที่สุดจึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยู่รอดของธุรกิจฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์

แหล่งผลิตที่ให้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุดกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจลงทุน ซึ่งทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์เกิดขึ้น จากเดิมที่ฐานการผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์จะกระจุกตัวอยู่ในสหรัฐ ได้มีการกระจายตัวออกไปตั้งในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะในทวีปเอเชีย ได้กลายเป็นแหล่งผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ที่สำคัญของโลก โดยเฉพาะประเทศสิงคโปร์เป็นฐานการผลิตที่ใหญ่ที่สุดของโลก โดยมีสัดส่วนร้อยละ 39 ของมูลค่าการส่งออกโดยรวมของโลก ฐานการผลิตที่สำคัญรองลงมาคือ ประเทศไทย มีสัดส่วน ร้อยละ 18 ประเทศฟิลิปปินส์ มีสัดส่วนร้อยละ 15 และประเทศจีน มีสัดส่วนร้อยละ 11 (กระทรวงพาณิชย์. 2546)

ฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ (Hard Disk Drive) เป็นผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญต่อภาคการส่งออกของประเทศไทย โดยมียอดการส่งออกฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์สูงเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากประเทศสิงคโปร์ และประเทศไทยจัดว่า เป็นฐานการผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ที่สำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากในจำนวนผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์รายใหญ่ที่สุดของโลกทั้ง 5 บริษัท มีถึง 4 บริษัทที่ได้เข้ามาตั้งฐานการผลิตอยู่ในประเทศไทย คือ

1. บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

4.บริษัท พูจีสี (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ มีการเชื่อมโยงของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและการประกอบฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ที่สามารถพัฒนาให้เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่เข้มแข็งขึ้นได้ในอนาคต ในการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์จากผู้ประกอบการทั้ง 4 รายนั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2546 นี้ มีการผลิตเพิ่มขึ้นเป็น 11.06 ล้านชิ้นเพิ่มขึ้น 49% จากช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา ทั้งนี้จะเห็นว่า การผลิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น มาจากการเข้ามาลงทุนของบริษัทรายใหม่ (กระแสทรรศน์. 2546)

ในส่วนของการผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการผลิตเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2546 นั้น มีการผลิตรวม 286 ล้านชิ้น เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.7 จากช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา ซึ่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่ผลิตได้นั้น จะส่งมอบให้กับโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศ ประมาณครึ่งหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งจะส่งออกไปจำหน่ายยังตลาดต่างประเทศ ซึ่งในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2546 นี้ มีจำหน่ายในประเทศ 130 ล้านชิ้น คิดเป็นมูลค่า 3,348 ล้านบาท ซึ่งปริมาณการจำหน่ายลดลงคิดเป็นร้อยละ 11.5 ในขณะที่มูลค่าจำหน่ายในประเทศลดลงร้อยละ 29.7 ในขณะที่การส่งออกชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์นั้น ปริมาณการส่งออกมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น โดยในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2546 มีปริมาณการส่งออก 111.57 ล้านชิ้นขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.2 คิดเป็นมูลค่าส่งออก 425.8 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลงร้อยละ 11.3 แสดงให้เห็นว่า ราคาจำหน่ายต่อหน่วยของชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีแนวโน้มปรับตัวลดลง (กระแสทรรศน์. 2546)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้ทำการศึกษาอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์พบว่า เป็นอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเติบโตสูง จากสถิติในปี พ.ศ. 2547 พบว่า มูลค่าส่งออกของฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และอุปกรณ์ประกอบนั้นมีมูลค่าถึง 222,000 ล้านบาท นอกจากนี้ อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ยังก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในประเทศไทยถึง 70,000 ล้านบาท หรือคิดเป็น มูลค่าประมาณร้อยละ 3.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2548)

จากการที่บีโอไอ ได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ทำให้ผู้ผลิตทั้ง 4 รายได้ยื่นขอขยายโครงการ และได้รับการอนุมัติโดยกำลังการผลิตที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งสิ้น 190 ล้านชิ้นต่อปี ส่งผลให้มีการขยายกำลังการผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ เช่น มอเตอร์ หัวอ่านและบันทึกข้อมูล ชุดหัว อ่านและบันทึกข้อมูล และ สไลเดอร์ เพิ่มขึ้นด้วย และจนถึงปัจจุบันนี้มีผู้ได้รับการส่งเสริมผลิตชิ้นส่วนของฮาร์ดดิสก์ทั้งสิ้น ประมาณ 40 ราย มีมูลค่าการลงทุนรวมประมาณ 208,679 ล้านบาท เป็นเงินลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ และมาเลเซีย เป็นส่วนใหญ่ มีการจ้างงานรวมประมาณ 110,000 คน โดยตั้งโรงงานอยู่ในแต่ละภูมิภาค เช่นภาคกลางในจังหวัดอยุธยา ปทุมธานี และปราจีนบุรี ภาคเหนือในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือในจังหวัดนครราชสีมา สำหรับในปี พ.ศ. 2548 คาดว่าจะมีการขอรับ

การส่งเสริมการผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีกทั้งการผลิตหัวอ่านและบันทึกข้อมูล ชุดหัวอ่านและบันทึกข้อมูล เพื่อรองรับความต้องการของอุตสาหกรรมการผลิตฮาร์ดดิสก์ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2548)

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

วรรณภา จันทเลิศ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP : บริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Proportionate Stratified Random Sampling จากประชากรในทุกหน่วยงานของบริษัท กำหนดให้ระดับของพนักงานตามแผนผังการบริหารองค์กรของบริษัทเป็นชั้นภูมิที่ใช้กำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะใช้ จำนวนทั้งหมด 210 ฉบับ ช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือเดือนมิถุนายน 2543 โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 208 ตัวอย่าง จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่มตามชุดของแบบสอบถามคือ พนักงานฝ่ายบริหาร มีจำนวน 10 คน พนักงานฝ่ายการตลาด มีจำนวน 9 คน พนักงานฝ่ายส่งเสริมและจัดหาวัตถุดิบ มีจำนวน 10 คน พนักงานระดับ 2 ขึ้นไป ของโรงงาน มีจำนวน 41 คน และพนักงานปฏิบัติการ (พนักงานระดับ 1) มีจำนวน 138 คน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด มีระดับของเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP พนักงานโรงงานมีความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ HACCP ในระดับที่ยอมรับได้ พนักงานฝ่ายโรงงานมีความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ Pre-requisite Program : GMP ในระดับที่ยอมรับได้ และระดับเจตคติเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทางสถิติ

ข้อมูลแสดงระดับเจตคติรวมของพนักงานแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานทุกกลุ่มมีระดับของเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP คือ มีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 81.72 แยกตามกลุ่มตัวอย่างได้คือ พนักงานฝ่ายบริหารมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 81.72 แยกตามกลุ่มตัวอย่างได้คือ พนักงานฝ่ายบริหารมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 87.77 พนักงานฝ่ายการตลาดมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 86.42 พนักงานฝ่ายส่งเสริมและจัดหาวัตถุดิบมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 79.55 พนักงานระดับ 2 ขึ้นไปของฝ่ายโรงงานมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 82.32 และพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับของเจตคติเฉลี่ย ร้อยละ 80.96 และระดับเจตคติเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มตามชุดของแบบสอบถาม มีความแตกต่างกันทางสถิติ และสามารถจัดกลุ่มพนักงานที่มีระดับของเจตคติเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และไม่มี ความแตกต่างทางสถิติ ได้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 พนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายการตลาด กลุ่มที่ 2 คือ พนักงานฝ่ายส่งเสริม พนักงานระดับ 2 ขึ้นไปของฝ่ายโรงงาน และพนักงานปฏิบัติการ

ผลของการศึกษาถึงความเข้าใจเบื้องต้นของพนักงานเกี่ยวกับระบบ HACCP และระบบ Pre-requisite Program : GMP ของพนักงานฝ่ายโรงงาน มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 94.41 และร้อยละ 94.91 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานมีความเข้าใจเบื้องต้นในระบบ ในระดับที่ยอมรับได้

สุนีย์ อัมพร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติที่มีต่อการนำเทคนิคบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management – TQM) มาใช้ในองค์กรและเพื่อเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่างๆ ที่มีการนำ TQM มาใช้ในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมสาระนิพนธ์ และท่านผู้ทรงวุฒิจำนวน 2 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เอส.เค.โพลีเมอร์ จำกัด ทำการประเมินโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 138 คน

สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยพิจารณาจากค่านัยสำคัญของค่า t-test และ F-test ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 10.0 for windows

ผลการศึกษาเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กรพบว่า ระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอส.เค.โพลีเมอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยเรียงลำดับตามระดับเจตคติจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสามารถทางการตลาด ด้านการบริหารและการบังคับบัญชา ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านทีมงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ เมื่อทำการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กร ในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันมีเจตคติที่มีต่อ TQM ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียงด้านเดียวคือด้านการบริหารและการบังคับบัญชาที่มีเจตคติแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรที่มี ช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนที่ต่ำ จะมีระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ต่ำกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนสูง ส่วนในด้านอื่นๆ คือ ด้านความสามารถทางการตลาด ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ ด้านทีมงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน นอกเหนือจากผลการศึกษาที่ได้ยังพบว่าบริษัท เอส.เค.โพลีเมอร์ จำกัด ยึดแนวทางในการนำ TQM มาใช้ตามขั้นตอนการปฏิบัติของที่ปรึกษา TQM ทุกประการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) ยึดคุณภาพหรือความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเป้าหมายหลัก มิใช่ยึดความพอใจขององค์กร (Company Satisfaction)

2) มีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายรวมของกิจการ ให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและภาวะแวดล้อมที่ผันผวน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับกิจการอื่นได้ดีกว่า

3) มีการกำหนดนโยบายและบริหารนโยบาย (Policy Management หรือ Hoshin Kanri) ให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายนั้น

4) มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี (Cross Functional Management) ซึ่งหมายถึงผู้บริหารทุกๆ ระดับทำงานเป็นทีมที่สมบูรณ์ มีการสื่อความที่ดี ไม่มีความขัดแย้งให้เกิดความติดขัดหรือความสูญเปล่า

อุไรวรรณ กองเกียรติวิชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่อะบบคุณภาพ QS 9000 กรณีศึกษา บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัทมัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตวิทยุ ดิจิตอลยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 300 คน โดยทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One - Way ANOVA การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นว่า บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเห็นว่าหลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่อะบบคุณภาพ QS 9000 แล้วสามารถเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ในด้านการรับรู้การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงเป็นอันดับที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงเป็นอันดับที่ 2 และด้านการเพิ่มผลผลิตสูงเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทมัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกช่วงอายุการทำงาน และทุกแผนกงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย และจากการศึกษาค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของข้อมูลเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่แตกต่างกัน แต่อายุงานและแผนกงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหารถึงสาระสำคัญและกระบวนการวางระบบคุณภาพ QS 9000 ที่จะ

นำไปสู่การได้รับรองระบบคุณภาพ QS 9000 นั้นพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการค้าเป็นงานเพื่อ

- 1) ให้องค์กรมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น
- 2) เพื่อขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้า ส่วนการวางโครงการจัดทำระบบนั้นมีขั้นตอนหลักๆ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การเลือกบริษัทที่ปรึกษา เนื่องจากว่าบริษัทฯ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์เพียงพอในเรื่องของระบบคุณภาพ และขั้นตอนที่ 2 คือ ขั้นตอนของการวางแผนโครงการ ซึ่งตามแผนดำเนินการนั้นใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 10 เดือนจนกระทั่งได้รับการรับรองในที่สุด

นิภา ลิลาเอกเลิศ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO 9000 4) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบแต่ละสมมติฐานโดยการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัท ฯ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย 2) ในทุกลักษณะส่วนบุคคล พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงและมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 3) ในทุกระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 4) พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนกงานต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกันมี เจตคติต่อระบบคุณภาพ

ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน 5) พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

อานนท์ นาวารักษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทอโตอัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งหวังที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อไป ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทุกระดับในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนกซ่อมบำรุง ที่อยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทอโตอัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด 17 บริษัท โดยมีจำนวนประชากรอยู่ทั้งสิ้น 89 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธี t-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเจตคติและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ของพนักงานที่แสดงออกจะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลของการศึกษาเจตคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในแผนกซ่อมบำรุง ทั้ง 4 ด้านพบว่า 1) ในด้านผลกระทบต่อองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัท รองลงมาคือ เห็นว่าหน่วยงานจำเป็นต้องทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน 2) ในด้านผลต่อระบบฯ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบฯ มีความสำคัญและควรทำต่อไป รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) ในด้านผลต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการทำระบบฯ รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม และ 4) ในด้านผลต่อตัวพนักงานเองพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการทำระบบฯ ทำให้ปัญหาในงานลดลง รองลงมาคือเห็นว่าได้พัฒนาความรู้ความสามารถเมื่อทำระบบฯ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร มีผลต่อการจัดทำระบบฯ มากที่สุด รองลงมาคือความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบฯ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบเจตคติที่มีผลต่อการจัดระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนก

ซ่อมบำรุง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีเพียง 1 หัวข้อเท่านั้นคือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ มีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ในทุก หัวข้อไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มี 5 หัวข้อ คือ หัวข้อเงินรางวัลมีผลต่อการจัดทำระบบฯ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชย หัวข้อการสนับสนุนจากหัวหน้างานในหน่วยงาน หัวข้อการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบ และหัวข้อกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของระบบมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชยมีผลต่อการทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน

เกวลิน ธัญญาส (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซล และศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน กับเจตคติที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซล ในด้านต่างๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,374 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. เจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน มีเจตคติในด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ ด้านศักยภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการวิจัยพัฒนาและการกำหนดมาตรฐาน ด้านการตลาด ด้านต้นทุนและรายได้ ด้านการสนับสนุนจากบริษัทแม่ และด้านการจัดการผลิต ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีระดับเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีเจตคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันที่มีต่อ น้ำมันไบโอดีเซลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันที่มี ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการสถานีบริการ น้ำมัน บริษัทแม่หรือตราชื่อของสถานีบริการน้ำมัน ขนาดของสถานีบริการน้ำมันและเขตที่ตั้ง ของสถานีบริการน้ำมัน ที่แตกต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อ น้ำมันไบโอดีเซลไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทาน

นงนุช วงศ์ชุตินาถ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการจัดการ ด้านโลจิสติกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ ในประเด็นเกี่ยวกับ ความเข้าใจของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ องค์ประกอบ ของโลจิสติกส์ ข้อดีและข้อเสียของการนำโลจิสติกส์มาใช้ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางการ แก้ไขปัญหาของการจัดการด้านโลจิสติกส์ การศึกษาใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ บริษัทผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็กในระดับ ผู้จัดการแผนกโลจิสติกส์ และผู้ช่วยผู้จัดการแผนกโลจิสติกส์ รวมจำนวน 15 ราย ใช้วิธีรวบรวม ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เข้าใจเรื่องโลจิสติกส์โดยให้ความหมายของโลจิสติกส์ คือการ บริหาร การวางแผนควบคุม ในการเคลื่อนย้าย จัดเก็บสินค้าและบริการ ให้ถึงมือผู้บริโภค และเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคโดยเร็ว

2. ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อองค์ประกอบของโลจิสติกส์ คือ ที่ดิน อุปกรณ์ เครื่องจักร เงินทุน บุคลากร และข้อมูลสารสนเทศ

3. ข้อดีของโลจิสติกส์ คือ การลดต้นทุนและการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคได้รวดเร็ว และทันเวลาต่อความต้องการ โลจิสติกส์เป็นกิจกรรมในการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งสินค้า และบริการของบริษัท และช่วยสนับสนุนการตลาด/ส่งเสริมให้มีการวางจำหน่ายในสถานที่ เหมาะสมว่าสินค้า/บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งมีผลกระทบต่อกำไรของ กิจการในระยะยาว สามารถทำให้สินค้า/บริการเป็นที่รู้จักได้เร็วขึ้น เนื่องจากมีการกระจายสินค้าได้ เร็วและไม่พลาดโอกาสในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้กับคู่แข่ง

ข้อเสียของโลจิสติกส์ คือ ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง เช่น งบประมาณในการนำระบบมาใช้ ซึ่งรวมถึงงบประมาณในการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรใน องค์กร

4. ปัญหาและอุปสรรค คือ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ไม่มีศักยภาพที่พร้อม ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงที ทำให้เกิดความผิดพลาดในการ

ดำเนินงาน เกิดความล่าช้า ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่ทัน ซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินงานของบริษัทและผลกำไรที่จะได้รับในอนาคต

5. แนวโน้มของการจัดการด้านโลจิสติกส์นั้น เนื่องจากโลกทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมาใช้มากขึ้น มีการจัดการระบบต่าง ๆ ให้คล่องตัว ซึ่งแนวโน้มในอนาคตเมืองไทยจะมีการนำโลจิสติกส์มาใช้อย่างกว้างขวางและแพร่หลาย เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันที่สูงขึ้นและหัวใจของธุรกิจก็คือ ธุรกิจจะต้องลดความล่าช้า ต้องมีการจัดการคลังสินค้าให้ดี มีการเตรียมพร้อมในการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะกับธุรกิจในปัจจุบัน

ปรารธนา ลาภอดิสร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง โดยจะศึกษาการนำระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานเข้าไปใช้ในการดำเนินการในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง ที่ดำเนินการในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอเทอริคไลฟ์

งานวิจัยนี้ ได้มีการวิเคราะห์ประเมินสภาพการดำเนินการภายในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอเทอริคไลฟ์ โดยใช้ตัวแบบ SCOR Model เพื่อหาจุดการดำเนินงานในสายโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นสาย คือ ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ไปจนถึงปลายสาย คือ ลูกค้า ว่ามีจุดบกพร่องที่จุดใดที่ทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง แบ่งปันส่งข้อมูลระหว่างสมาชิกในสายโซ่อุปทาน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การจัดการห่วงโซ่อุปทานไม่สำเร็จ แล้วเมื่อพบจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นที่การจัดหาจัดซื้อวัตถุดิบ (Source) ก็ดำเนินการปรับปรุงจุดบกพร่องดังกล่าว โดยใช้แนวความคิด CPFR (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment) เข้ามาดำเนินการสนับสนุนการจัดการห่วงโซ่อุปทานและแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบการจัดหาจัดซื้อ (Source) ซึ่งมีการนำเทคนิคการพยากรณ์ เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญพัสดุคงคลัง และเทคนิคการวางแผนและควบคุมพัสดุคงคลังที่เป็นเทคนิคตามแนวความคิดของ CPFR เข้ามาช่วยสนับสนุนการจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอเทอริคไลฟ์ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงในจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นที่การจัดหาจัดซื้อวัตถุดิบ (Source)

ผลการดำเนินการจัดห่วงโซ่อุปทาน พบว่า ถ้ากรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอเทอริคไลฟ์ ดำเนินการตามที่งานวิจัยได้ออกแบบไว้ จะทำให้สามารถลดช่วงเวลานำของการรอคอยการจัดส่งวัตถุดิบ (ผ้าทอพื้นเมือง และอุปกรณ์ตัดเย็บ) จากผู้จัดส่งวัตถุดิบมายังลูกค้าจาก 14 วัน เหลือ 0 วัน และจาก 2-7 วัน เหลือ 0 วัน ตามลำดับ สัดส่วนค่าใช้จ่ายพัสดุคงคลังต่อค่าใช้จ่ายในการผลิตทั้งหมดในเดือนกุมภาพันธ์ และมีนาคมปี 2547 ลดลงเหลือ 0.46% และ 0.8% ตามลำดับ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายพัสดุคงคลังต่อค่าใช้จ่ายในการผลิตทั้งหมดในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2546 ที่มีค่าเท่ากับ 1.54% และ 1.42% ตามลำดับ แล้วยังสามารถลดเวลาในการผลิตทั้งหมดในสายการผลิตทั้งหมดในสายการผลิตจากเดิมใช้เวลา 22.5 วัน เหลือเพียง 8.5 วัน และค่าตัววัดประสิทธิภาพมีค่าที่ดีขึ้น ซึ่ง

ทั้งหมดเหล่านี้ทำให้เกิดการส่ง แบ่งปันข้อมูลระหว่างสมาชิกในสายโซ่อุปทาน จึงเกิดการร่วมมือกันระหว่างกลุ่มสมาชิก ทำให้เกิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด นิโธเทอริคไลฟ์ประสบความสำเร็จ

อัครวัฒน์ พงษ์พยอม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการจัดทำผังกระบวนการธุรกิจในช่วงโซ่อุปทาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดการจัดการโซ่อุปทานในกระบวนการพัฒนาตัวอย่างและราคา ซึ่งกระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่เป็นต้นทางของข้อมูลก่อนคำสั่งซื้อเข้าสู่ระบบและมีบทบาทที่สำคัญต่อกระบวนการธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งอยู่ถัดมา โดยกระบวนการนี้มีการเชื่อมโยงของลูกค้า ฝ่ายการตลาด ฝ่ายออกแบบและคำนวณราคา ฝ่ายจัดหาวัตถุดิบ และซัพพลายเออร์ทั้งภายในและภายนอก โดยอาศัยหลักการจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ โดยมีขั้นตอนในการทำงาน คือ ศึกษาและจัดทำผังกระบวนการธุรกิจในปัจจุบันด้วย IDEFO model และผังการไหลของกระบวนการธุรกิจ อีกทั้งนำเสนอผังกระบวนการใหม่ที่ปรับปรุงโดยมีเป้าหมายในการลดเวลานำ โดยมีการวัดประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการธุรกิจในปัจจุบันและกระบวนการใหม่ที่ปรับปรุง ด้วยวิธีการจำลอง (Simulation) ซึ่งผลที่ได้จากการจำลองคือ เวลานำของลูกค้าเป้าหมาย และลูกค้าอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 46 และ 44 ตามลำดับ และปริมาณงานระหว่างทำลดลงร้อยละ 21 ในขณะที่วัตถุดิบระหว่างกระบวนการคงคลังของตัวอย่างสี ผ้าพื้น และยาง เพิ่มขึ้นร้อยละ 16, 43 และ 41 ตามลำดับ เนื่องจากในกระบวนการใหม่มีการจัดทำคงคลังระหว่างผลิตในส่วนของตัวอย่างของสี ผ้าพื้น และยาง ทำให้เวลานำลดลงและส่งผลให้สามารถรับความต้องการจากลูกค้าได้มากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้มีอัตราการใช้ทรัพยากรที่กระบวนการข้อมมากขึ้นร้อยละ 237 ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงแนะนำให้เพิ่มทรัพยากรในกระบวนการดังกล่าว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ลดเวลานำ ลดการแทรกแซงการผลิตและมีการผลิตที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ควรมีการพิจารณาการลงทุนจากการเก็บวัตถุดิบคงคลังระหว่างผลิต

รัชชัย ดันติโกวิท (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้ตัวแบบอ้างอิงการปฏิบัติการโซ่อุปทาน กรณีศึกษาโซ่อุปทานในธุรกิจน้ำมันหล่อลื่น โดยได้ทำการศึกษาวิธีการใช้ตัวแบบอ้างอิงการปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply Chain Operations Reference Model : SCOR Model) และนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจน้ำมันหล่อลื่น โดยการนำเอาธุรกิจซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลัก 5 กระบวนการคือ กระบวนการวางแผน (Plan) กระบวนการจัดหา (Source) กระบวนการผลิต (Make) กระบวนการส่งมอบ (Deliver) และกระบวนการรับคืนสินค้า (Return) มาสร้างแผนที่กระบวนการเริ่มแรก ด้วยการเปรียบเทียบกับตัวแบบอ้างอิงกระบวนการ เรียกกระบวนการธุรกิจนี้ว่า กระบวนการธุรกิจที่เป็น (As-Is)

จาก 3 องค์ประกอบสำคัญในการวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ คือ สมรรถนะจำนวนวันของสินค้าคงคลัง (Inventory Days of Supply) สมรรถนะรอบเวลาของวงจร

เงินสด (Cash-to-Cash Cycle Time) และสมรรถนะต้นทุนการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management Costs) ของกระบวนการธุรกิจ As-Is และคำแนะนำถึงวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด พบว่าธุรกิจยังขาดกระบวนการวางแผนที่ครบถ้วน ดังนั้นจึงได้เพิ่มกระบวนการในการวางแผน กระบวนการธุรกิจที่ปรับปรุง (To-Be)

ผลการวัดสมรรถนะจำนวนวันของสินค้าคงคลังพบว่า กระบวนการธุรกิจ To-Be มีจำนวนวันของสินค้าคงคลัง 66 วัน ในขณะที่กระบวนการธุรกิจ As-Is มี 113 วัน ในส่วนของสมรรถนะรอบเวลาของวงจรเงินสดของกระบวนการ พบว่า กระบวนการธุรกิจ To-Be มีรอบเวลาของวงจรเงินสด 107 วัน ในขณะที่กระบวนการธุรกิจ As-Is มี 209 วัน สมรรถนะสุดท้ายคือ ต้นทุนการจัดการโซ่อุปทาน พบว่า กระบวนการธุรกิจ To-Be มีต้นทุนการจัดการโซ่อุปทาน 6.12% ของกำไรเบื้องต้น ในขณะที่กระบวนการธุรกิจ As-Is มีต้นทุนการจัดการโซ่อุปทาน 7.15%

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การกำหนดค่าตัวแปร
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัทที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และเกี่ยวข้องกับจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ที่มา : แผนก Parts Procurement บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ส่งไปให้ประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยตอบทางไปรษณีย์ (By Mail Method) โดยจะเป็นคำถามแบบปิด (Close-ended question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไคร์ฟในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรมทางด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน จำนวน 35 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) ทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ

3.3.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง นำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำ แล้วแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมในการวิจัย โดยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ดร.สิทธิพร พิมพ์สกุล	อาจารย์ประจำภาควิชา วิศวกรรมอุตสาหการ	คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ดร.รัชพล โปษยานนท์	Country Manager	บริษัท อีเอ็มซี อินฟอร์เมชั่น ซีเอส เต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. คุณไพรัตน์ วามวานิชย์	Deputy Managing Director of Fulfillment	บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. คุณนคร ตั้งสุจริตพันธ์	Deputy Managing Director of Human Resources & Administration	บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. Mr. Kuniichi Ogawa	Senior Manager of Procurement	บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วจึงนำไปสอบถามประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัทที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.1.1 ค้นหาจำนวน รายชื่อ และสถานที่ตั้งของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยข้อมูลดังกล่าวนี้ได้รับมาจากแผนก Parts Procurement บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3.4.1.2 ขอนหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จากหน่วยงาน บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้บริหารของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยทางไปรษณีย์ เพื่อแจ้ง วัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัย

3.4.1.3 จัดส่งแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลขออนุญาตเพื่อการวิจัย ไปยังพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้ว กลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์

3.4.2 ข้อมูลทฤษฎี

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การกำหนดค่าตัวแปร

ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท สิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ไม่เห็นด้วย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ไม่แน่ใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 – 0.999 หมายถึง การกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.000 ขึ้นไป หมายถึง การกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังนี้

3.6.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.6.2 นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมด มาวิเคราะห์และแปลผลในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.7.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน โดยใช้วิเคราะห์ในส่วนของแบบสอบถามความรู้ตอนที่ 1

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

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอน ที่ 2 ที่เกี่ยวกับการวัดระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\mu = \frac{\sum X}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ μ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มประชากร
 N หมายถึง จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
 X หมายถึง คะแนนของแต่ละตัว

3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 143)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N}} \quad (3.3)$$

- เมื่อ σ หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
 X หมายถึง ค่าคะแนนของข้อมูลในแต่ละตัว
 N หมายถึง จำนวนประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยการรวบรวมข้อมูลเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัท คิดเป็น 100% ของประชากรทั้งหมด

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการวิจัย จัดทำในรูปตารางที่ประกอบคำบรรยายพร้อมทั้งสรุปผลจากตาราง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ด้านบุคลลากร

4.2.2 การวิเคราะห์ด้านการจัดการโซ่อุปทาน

4.2.3 การวิเคราะห์ด้านการฝึกอบรม

4.2.4 การวิเคราะห์ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ที่มีผลต่อระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน ตามขั้นตอนดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขาย	จำนวนพนักงานฝ่ายขาย (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	38.10
หญิง	13	61.90
รวม	21	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3	14.29
มากกว่า 25 - 35 ปี	14	66.66
มากกว่า 35 - 45 ปี	3	14.29
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	1	4.76
รวม	21	100.00
3. อายุงานปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	6	28.57
มากกว่า 3 - 6 ปี	7	33.33
มากกว่า 6 - 10 ปี	4	19.05
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4	19.05
รวม	21	100.00
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.76
ปริญญาตรี	14	66.67
สูงกว่าปริญญาตรี	6	28.57
รวม	21	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขาย	จำนวนพนักงานฝ่ายขาย (คน)	ร้อยละ
5. ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4	19.05
15,001 - 25,000 บาท	5	23.81
25,001 - 35,000 บาท	6	28.57
35,001 บาทขึ้นไป	6	28.57
รวม	21	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 ของประชากรทั้งหมด และ เพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 ของประชากรทั้งหมด

อายุ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของประชากรทั้งหมด รองลงมามีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และมากกว่า 35 - 45 ปี โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของประชากรทั้งหมด และลำดับสุดท้ายมีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของประชากรทั้งหมด

อายุงานปัจจุบัน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 3 - 6 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของประชากรทั้งหมด รองลงมามีอายุงานปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด และลำดับสุดท้าย มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ของประชากรทั้งหมด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของประชากรทั้งหมด รองลงมามีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด และมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของประชากรทั้งหมด ตามลำดับ

ระดับเงินเดือน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด รองลงมามีระดับเงินเดือน 15,001 - 25,000 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 ของประชากรทั้งหมด และมีระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ของประชากรทั้งหมด ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ด ดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 21 คน ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.2.1 การ วิเคราะห์ด้านบุคลการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตามคำถาม เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบุคลการ

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
1	ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ	2.857	0.655	ไม่แน่ใจ	4
2	ถ้าพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่ถูกต้องแล้วจะ ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงได้	4.238	0.625	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
3	การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ จะมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ	4.619	0.498	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
4	ท่านไม่รู้สึกกดดัน หรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ภายใต้การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ	3.762	0.768	เห็นด้วย	3
รวม		3.869	0.400	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติด้านบุคลการ (μ) = 3.869 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติด้านบุคลการ (σ) = 0.400 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า โดยภาพรวมของเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.869 และพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของเจตคติในด้านบุคลากรเท่ากับ 0.400

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติด้านบุคลากรในแต่ละข้อ พบว่า

ลำดับที่ 1 คือ “การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ จะมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.619

ลำดับที่ 2 คือ “ถ้าพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่ถูกต้องแล้วจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงได้” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.238

ลำดับที่ 3 คือ “ท่านไม่รู้สึกกดดัน หรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ภายใต้การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.762

ลำดับที่ 4 คือ “ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 2.857

4.2.2 การ วิเคราะห์ด้านการจัดการโซ่อุปทาน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตามคำถาม เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการจัดการโซ่อุปทาน

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
การร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์					
5	ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ	3.524	0.512	เห็นด้วย	3*
6	ถ้าพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่ถูกต้องแล้วจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงได้	3.667	0.577	เห็นด้วย	1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
7	การจัดการ ใช้อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ จะมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ	3.524	0.680	เห็นด้วย	3*
8	ท่านไม่รู้สึกกดดันหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ภายใต้การจัดการ ใช้อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ	3.571	0.676	เห็นด้วย	2
รวม		3.571	0.482	เห็นด้วย	
การพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ของบริษัท ฮิตาชิฯ					
9	มีการสร้างการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่เหมาะสมกับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์	3.524	0.873	เห็นด้วย	2
10	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศ มีความถูกต้องแม่นยำ	2.905	0.995	ไม่แน่ใจ	6
11	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4.286	0.561	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
12	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด	3.286	1.007	ไม่แน่ใจ	4
13	มีการระบุข้อยกเว้นหรือข้อแตกต่างในเรื่องการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่านอย่างเหมาะสม	3.238	0.768	ไม่แน่ใจ	5
14	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อยกเว้นเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่าน มีข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ถูกต้อง	3.476	0.750	เห็นด้วย	3
รวม		3.452	0.563	เห็นด้วย	
การเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์					
15	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีความถูกต้องแม่นยำ	3.429	0.811	เห็นด้วย	8
16	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	3.857	0.964	เห็นด้วย	5
17	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด	3.571	0.926	เห็นด้วย	7
18	มีการระบุข้อยกเว้นหรือข้อแตกต่างในเรื่องการจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์อย่างเหมาะสม	3.714	0.644	เห็นด้วย	6

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
19	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่านจัดทำแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ	3.952	0.498	เห็นด้วย	4
20	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่าน จัดทำแผนการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพ	4.000	0.447	เห็นด้วย	3
21	บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงกับความต้องการของบริษัท ฮิตาชิ ฯ	4.143	0.573	เห็นด้วย	1
22	บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงตามเวลา	4.095	0.768	เห็นด้วย	2
รวม		3.845	0.375	เห็นด้วย	
ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งเสริมชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์					
23	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง	3.619	0.865	เห็นด้วย	1
24	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีความเร็วสูง	3.048	1.203	ไม่แน่ใจ	5
25	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง	3.429	0.978	เห็นด้วย	3*
26	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันสามารถเรียกค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของท่าน	3.571	0.746	เห็นด้วย	2
27	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีระบบจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง	3.429	0.676	เห็นด้วย	3*
28	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันช่วยให้ท่านจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.333	0.796	ไม่แน่ใจ	4
รวม		3.405	0.704	เห็นด้วย	
รวมทั้งหมด		3.591	0.432	เห็นด้วย	

หมายเหตุ * ลำดับที่เท่ากัน

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติด้านการจัดการโซ่อุปทาน (μ) = 3.591 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติด้านการจัดการโซ่อุปทาน (σ) = 0.432 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า โดยภาพรวมของเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการจัดการโซ่อุปทานอยู่ในระดับดี ซึ่งเห็นได้

จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.591 และพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ใน ประเทศไทยแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวมของเจตคติในด้านการจัดการ โซ่อุปทานเท่ากับ 0.432

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติด้านการจัดการ โซ่อุปทานทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปน้อยตามลำดับมีผลการวิจัยดังนี้

ลำดับที่ 1 คือ ด้านการเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 3.845 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.375 แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติไม่ แตกต่างกันอย่างมากนัก

ลำดับที่ 2 คือ ด้านการร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วน ฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.571 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.482 แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ใน ประเทศไทยมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก

ลำดับที่ 3 คือ ด้านการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ของบริษัท ฮิตาชิฯ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.452 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563 แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับ เจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก

ลำดับที่ 4 คือ ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการ และส่งมอบ ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.405 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” และมีค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.704 แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ในประเทศไทยมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละข้อของด้านการจัดการ โซ่อุปทานทั้ง 4 ด้าน พบว่า

ด้านการร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ (มี 4 ข้อความ)

ลำดับที่ 1 คือ “มีการระบุความหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่านที่จะมาร่วมมือกันไว้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.667

ลำดับที่ 2 คือ “แผนธุรกิจร่วมที่สร้างขึ้นมา ได้แสดงวิธีที่บริษัทจะทำงานร่วมกันไว้อย่าง ชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.571

ลำดับที่ 3 คือ “การเจรจาต่อรองข้อตกลงระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่าน ที่จะ มาร่วมมือกันในโซ่อุปทาน มีความเหมาะสม” และ ข้อที่ 7 “แผนธุรกิจร่วมที่สร้างขึ้นมา ซึ่งแสดง วิธีที่บริษัทจะทำงานร่วมกันนั้น เป็นไปตามความต้องการบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่าน” โดย มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.524

ด้านการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ของบริษัท ฮิตาชิฯ (มี 6 ข้อความ)

ลำดับที่ 1 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.286

ลำดับที่ 2 คือ “มีการสร้างการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ที่เหมาะสมกับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.524

ลำดับที่ 3 คือ “มีแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่าน มีข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ที่ถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.476

ลำดับที่ 4 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.286

ลำดับที่ 5 คือ “มีการระบุข้อบกพร่อง หรือข้อแตกต่างในเรื่องการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่านอย่างเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.238

ลำดับที่ 6 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศ มีความถูกต้องแม่นยำ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 2.905

ด้านการเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ (มี 8 ข้อความ)

ลำดับที่ 1 คือ “บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้า ตรงกับความต้องการของบริษัท ฮิตาชิฯ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.143

ลำดับที่ 2 คือ “บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงตามเวลา” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.095

ลำดับที่ 3 คือ “มีแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่าน จัดทำแผนการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.000

ลำดับที่ 4 คือ “มีแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริษัทของท่าน จัดทำแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.952

ลำดับที่ 5 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.857

ลำดับที่ 6 คือ “มีการระบุข้อบกพร่องหรือข้อแตกต่างในเรื่องการจัดส่งชิ้น ส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์อย่างเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.714

ลำดับที่ 7 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.571

ลำดับที่ 8 คือ “ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ มีความถูกต้องแม่นยำ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.429

ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (มี 6 ข้อความ)

ลำดับที่ 1 คือ “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.619

ลำดับที่ 2 คือ “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน สามารถเรียกค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของท่าน” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.571

ลำดับที่ 3 คือ “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน มีการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง” และ ข้อที่ 27 “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีระบบจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่เท่ากัน คือเท่ากับ 3.429

ลำดับที่ 4 คือ “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันช่วยให้ท่านจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.333

ลำดับที่ 5 คือ “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีความเร็วสูง” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.048

4.2.3 การ วิเคราะห์ด้านการฝึกอบรม

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตามคำถาม เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการฝึกอบรม

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
29	ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง	4.286	0.845	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
30	ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนธุรกิจร่วมใหม่	4.476	0.814	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
31	การอบรมควรเน้นให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีส่วนร่วม และได้แสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น	4.333	0.577	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
รวม		4.365	0.623	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติด้านการฝึกอบรม (μ) = 4.365 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติด้านการฝึกอบรม (σ) = 0.623 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า โดยภาพรวมของเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.365 และพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของเจตคติในด้านการฝึกอบรมเท่ากับ 0.623

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติด้านการฝึกอบรมในแต่ละข้อ พบว่า

ลำดับที่ 1 คือ “ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนธุรกิจร่วมใหม่” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.476

ลำดับที่ 2 คือ “การอบรมควรเน้นให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีส่วนร่วม และได้แสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.333

ลำดับที่ 3 คือ “ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.286

4.2.4 การวิเคราะห์ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของประชากร จำแนกตามคำถาม เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
32	การจัดการโซ่อุปทานมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อบริษัท ฮิตาชิฯ	4.429	0.507	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1*
33	การจัดการโซ่อุปทานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ	4.429	0.507	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1*
34	การจัดการโซ่อุปทานช่วยลดต้นทุนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ	3.810	0.750	เห็นด้วย	3

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	μ	σ	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
35	การจัดการโซ่อุปทานช่วยให้บริษัท ฮิตาชิฯ มีระดับสินค้าคงคลังในส่วนของชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ต่ำ	3.905	0.831	เห็นด้วย	2
	รวม	4.143	0.534	เห็นด้วย	

หมายเหตุ * ลำดับที่เท่ากัน

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน (μ) = 4.143 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน (σ) = 0.534 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า โดยภาพรวมของเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานอยู่ในระดับดี ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.143 และพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยแต่ละคนมีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของเจตคติในด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานเท่ากับ 0.534

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานในแต่ละข้อ พบว่า

ลำดับที่ 1 คือ “การจัดการโซ่อุปทานมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อบริษัท ฮิตาชิฯ” และ ข้อที่ 33 “การจัดการโซ่อุปทานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ” โดยมีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่เท่ากัน คือเท่ากับ 4.429

ลำดับที่ 2 คือ “การจัดการโซ่อุปทานช่วยให้บริษัท ฮิตาชิฯ มีระดับสินค้าคงคลังในส่วนของชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ต่ำ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.905

ลำดับที่ 3 คือ “การจัดการโซ่อุปทานช่วยลดต้นทุนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ” มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.810

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไร์ฟในประเทศไทย ต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ที่มีผลต่อระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไร์ฟในประเทศไทย ต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

4.3.1 สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานฝ่ายขายที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

จากข้อมูลแบบสอบถาม สามารถแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของเพศของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไร์ฟในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของเพศของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไร์ฟในประเทศไทย

ด้านที่	เจตคติด้านต่าง ๆ	ชาย				หญิง			
		N = 8		ระดับเจตคติ	ลำดับที่	N = 13		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
		μ	σ			μ	σ		
1	บุคลิกภาพ	3.750	0.423	เห็นด้วย	4	3.942	0.384	เห็นด้วย	3
2	การจัดการโซ่อุปทาน	3.828	0.353	เห็นด้วย	3	3.446	0.421	เห็นด้วย	4
3	การฝึกอบรม	4.542	0.589	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4.256	0.641	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
4	ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน	4.344	0.516	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	4.019	0.525	เห็นด้วย	2
	รวม	4.115	0.352	เห็นด้วย		3.916	0.287	เห็นด้วย	

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายเพศชาย (μ) = 4.115 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.352 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายเพศหญิง (μ) = 3.916 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.287 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านการฝึกอบรม ส่วนด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานมีระดับเจตคติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายเพศชาย พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.542 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.344 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.828 และลำดับที่ 4 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.750

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายเพศหญิง พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.256 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.019 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.942 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.446

4.3.2 สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

จากข้อมูลแบบสอบถาม สามารถแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วน

ฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

ด้าน ที่	เจตคติด้านต่างๆ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี			มากกว่า 25 - 35 ปี			มากกว่า 35 - 45 ปี			มากกว่า 45 ปีขึ้นไป		
		N = 3	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 14	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 3	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 1	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่
		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1	บุคลากร	3.667	0.382	4	3.964	0.414	3	3.667	0.382	4	3.750	0.000	เห็นด้วย 1*
2	การจัดการโซ่อุป ทาน	3.708	0.083	3	3.557	0.473	4	3.861	0.192	3	2.916	0.000	ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ 3
3	การฝึกอบรม	4.333	0.333	1	4.452	0.662	1	4.222	0.770	2	3.667	0.000	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 2
4	ประโยชน์ของ การจัดการโซ่อุป ทาน	3.917	0.946	2	4.143	0.457	2	4.500	0.500	1	3.750	0.000	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1*
	รวม	3.906	0.095		4.029	0.339		4.062	0.365		3.521	0.000	เห็นด้วย

หมายเหตุ * ลำดับที่เท่ากัน

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (μ) = 3.906 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.095 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้าน ของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี (μ) = 4.029 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.339 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของ พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 35 - 45 ปี (μ) = 4.062 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.365 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (μ) = 3.521 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.000 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไคร์ฟในประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไคร์ฟในประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันในด้านบุคลากร ส่วนด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานมีระดับเจตคติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.333 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.917 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.708 และลำดับที่ 4 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.667

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.452 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.143 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.964 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.557

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 35 - 45 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.500 ลำดับที่ 2 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.222 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.861 และลำดับที่ 4 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.667

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านบุคลากร และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน โดยมีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากัน คือ 3.750 ลำดับที่ 2 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.667 และลำดับที่ 3 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 2.916

4.3.3 สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท อิตาซี โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

จากข้อมูลแบบสอบถาม สามารถแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุงานปัจจุบันของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของงานปัจจุบันของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิต
ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ได้รฟในประเทศไทย

ด้าน ที่	เจตคติด้านต่างๆ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี			มากกว่า 3 - 6 ปี			มากกว่า 6 - 10 ปี			มากกว่า 10 ปีขึ้นไป		
		N = 6	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 7	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 4	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 4	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่
		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1	บุคลากร	3.625	0.345	3	4.036	0.336	3	3.875	0.433	4	3.938	0.515	3
2	การจัดการโซ่อุป ทาน	3.486	0.345	4	3.393	0.320	4	4.021	0.377	3	3.667	0.573	4
3	การฝึกอบรม	4.278	0.491	1	4.286	0.705	1	4.667	0.471	1	4.333	0.903	1
4	ประโยชน์ของ การจัดการโซ่อุป ทาน	3.875	0.628	2	4.143	0.430	2	4.438	0.427	2	4.250	0.646	2
	รวม	3.816	0.239		3.964	0.344		4.250	0.293		4.047	0.333	

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี (μ) = 3.816 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.239 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 3 - 6 ปี (μ) = 3.964 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.344 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 6 - 10 ปี (μ) = 4.250 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.293 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (μ) = 4.047 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.333 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันในด้านบุคลากร และด้านการฝึกอบรม ส่วนด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานมีระดับเจตคติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีอายุงานปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.278 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.875 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.625 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.486

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 3 - 6 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการ มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.286 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.143 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.036 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.393

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 6 - 10 ปี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.667 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการ ไซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.438 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการจัดการ ไซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.021 และลำดับที่ 4 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.875

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 10 ปีขึ้นไป พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.333 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการ ไซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.250 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.938 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการ ไซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.667

4.3.4 สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงาน ฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการ ไซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

จากข้อมูลแบบสอบถาม สามารถแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

ด้าน ที่	เจตคติด้านต่างๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			
		N = 1		ลำดับ ที่	N = 14		ลำดับ ที่	N = 6		ลำดับ ที่	
		μ	σ		ระดับเจตคติ	μ		σ	ระดับเจตคติ		
1	บุคลากร	4.000	0.000	1*	3.875	0.413	3	3.833	0.438	เห็นด้วย	3
2	การจัดการโซ่อุปทาน	4.000	0.000	1*	3.699	0.402	4	3.271	0.368	ไม่เห็นด้วย	4
3	การฝึกอบรม	3.000	0.000	3	4.405	0.526	1	4.500	0.658	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
4	ประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน	3.500	0.000	2	4.214	0.603	2	4.083	0.303	เห็นด้วย	2
	รวม	3.625	0.000		4.048	0.337		3.922	0.272	เห็นด้วย	

หมายเหตุ * ลำดับที่เท่ากัน

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (μ) = 3.625 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.000 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (μ) = 4.048 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.337 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (μ) = 3.922 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.272 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ ไรร์ฟในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไรร์ฟในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันในด้านบุคลากร ส่วนด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานมีระดับเจตคติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านบุคลากร และด้านการจัดการโซ่อุปทาน โดยมีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.000 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.500 และลำดับที่ 3 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.000

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.405 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.214 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.875 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.609

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.500 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.083 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.833 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.271

4.3.5 สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน จากข้อมูลแบบสอบถาม สามารถแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับเงินเดือนของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับเงินเดือนของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิต
 ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

ด้าน ที่	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				25,001 - 35,000 บาท				35,001 บาทขึ้นไป			
	N = 4		ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 5		ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 6		ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่	N = 6		ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่
μ	σ	μ			σ	μ			σ	μ			σ			
1 บุคลากร	3.875	0.520	เห็นด้วย	3	3.950	0.371	เห็นด้วย	3	3.750	0.474	เห็นด้วย	3	3.917	0.342	เห็นด้วย	3
2 การจัดการใช้อุป ทาน	3.802	0.199	เห็นด้วย	4	3.650	0.614	เห็นด้วย	4	3.563	0.340	เห็นด้วย	4	3.431	0.482	เห็นด้วย	4
3 การฝึกอบรม	4.417	0.319	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1	4.267	0.894	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1	4.333	0.516	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1	4.444	0.750	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1
4 ประโยชน์ของ การจัดการใช้อุป ทาน	4.188	0.944	เห็นด้วย	2	4.050	0.371	เห็นด้วย	2	4.125	0.542	เห็นด้วย	2	4.208	0.431	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2
รวม	4.070	0.337	เห็นด้วย		3.979	0.400	เห็นด้วย		3.943	0.312	เห็นด้วย		4.000	0.332	เห็นด้วย	

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (μ) = 4.070 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.337 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท (μ) = 3.979 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.400 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือน 25,001 – 35,000 บาท (μ) = 3.943 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.312 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

ค่าเฉลี่ยรวมของเจตคติทั้ง 4 ด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไป (μ) = 4.000 ซึ่งอยู่ในระดับเจตคติ “เห็นด้วย” โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 4 ด้าน (σ) = 0.332 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านการฝึกอบรม ส่วนด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานมีระดับเจตคติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.417 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.188 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.875 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.802

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.267 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.050 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.950 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.650

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับเงินเดือน 25,001 – 35,000 บาท พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.333 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.125 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.750 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.563

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.444 ลำดับที่ 2 คือ ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 4.208 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.917 และลำดับที่ 4 คือ ด้านการจัดการโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติเท่ากับ 3.431

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อระดับเจตคติของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 21 คน จาก 18 บริษัทที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรมทางด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน จำนวน 35 ข้อ

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปให้พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยโดยทางไปรษณีย์ จำนวน 21 คน และได้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาทั้ง 21 คน คิดเป็น 100% ของประชากรทั้งหมด สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

1. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 ของประชากรทั้งหมด และ เพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 ของประชากรทั้งหมด

2. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของประชากรทั้งหมด รองลงมา มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และมากกว่า 35 - 45 ปี โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ของประชากรทั้งหมด และลำดับสุดท้ายมีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของประชากรทั้งหมด

3. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีอายุงานปัจจุบันมากกว่า 3 - 6 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของประชากรทั้งหมด รองลงมา มีอายุงานปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด และลำดับสุดท้าย มีอายุงานปัจจุบัน มากกว่า 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ของประชากรทั้งหมด

4. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของประชากรทั้งหมด รองลงมา มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด และมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของประชากรทั้งหมด ตามลำดับ

5. พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ของประชากรทั้งหมด รองลงมา มีระดับเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 ของประชากรทั้งหมด และมีระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของประชากรทั้งหมด

5.1.2 สรุปผลการวิจัย ข้อมูลด้านระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ

ในภาพรวมของระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยถึงระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยด้านการฝึกอบรมมีระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการฝึกอบรม ลำดับที่ 2 ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน ลำดับที่ 3 ด้านบุคลากร และลำดับที่ 4 การจัดการโซ่อุปทาน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 3 “การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ จะมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 “ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ”

2. ด้านการจัดการโซ่อุปทาน พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ลำดับที่ 2 ด้านการร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ ลำดับที่ 3 ด้านการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ของบริษัท ฮิตาชิฯ และลำดับที่ 4 ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ เมื่อพิจารณาด้านการจัดการโซ่อุปทานในแต่ละด้านจะสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านการร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 6 “มีการระบุความหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่านที่จะร่วมมือกันไว้อย่างชัดเจน” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 5 “การเจรจาต่อรองข้อตกลงระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่าน ที่จะร่วมมือกันในโซ่อุปทาน มีความเหมาะสม” และ ข้อที่ 7 “แผนธุรกิจร่วมที่สร้างขึ้นมา ซึ่งแสดงวิธีที่บริษัทจะทำงานร่วมกันนั้น เป็นไปตามความต้องการบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่าน”

2) ด้านการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ของบริษัท ฮิตาชิฯ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย มีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 11 “ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์

ไอร์แลนด์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 10 “ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศ มีความถูกต้องแม่นยำ”

3) ด้านการเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 21 “บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงกับความต้องการของบริษัท ฮิตาชิฯ” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 15 “ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีความถูกต้องแม่นยำ”

4) ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 23 “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 24 “ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีความเร็วสูง”

3. ด้านการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 30 “ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนธุรกิจร่วมใหม่” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 29 “ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง”

4. ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยมีระดับเจตคติเห็นด้วย โดยมีระดับเจตคติที่ดีมากที่สุดต่อข้อที่ 32 “การจัดการโซ่อุปทานมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อบริษัท ฮิตาชิฯ” และ ข้อที่ 33 “การจัดการโซ่อุปทานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ” ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 34 “การจัดการโซ่อุปทานช่วยลดต้นทุนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ”

5.1.3 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระดับเงินเดือนต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่อายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยนี้ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 - 1.5 ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1

พนักงานฝ่ายขายที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2

พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3

พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4

พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติต่อ

การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5

พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ในประเทศไทยที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผล

พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระดับเงินเดือนต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน แต่อายุงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 เพศ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภลักษณ์ อิงคนันท์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศมีผลต่อเจตคติของสมาชิกสหกรณ์ ราตรี วิรเศรษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อเจตคติต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงานแตกต่างกัน และธรรมบุญรัฐ ทวีกุล (2530 : 37) ที่พบว่า เพศเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานพนักงานฝ่ายขายที่มีเพศต่างกัน อาจมีผลต่อระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท ฮิตาชิฯ มีนโยบายให้พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยทั้งเพศหญิงและเพศชาย ได้มีสิทธิที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการโซ่อุปทานของทางบริษัท และเข้ามาทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยไม่จำกัด

หรือแบ่งแยกเฉพาะเพศใดเพศหนึ่งเท่านั้น จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อระดับเจตคติต่อการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.2.2 อายุ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์ฟ์ใน ประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมมา ฉัตรชัยพลรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า หญิงวัยกลางคนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีเจตคติเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการแตกต่างกัน ณรัชยา อุ่นเสณีย์ (2542 : 74) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติต่อการทำกิจกรรม TQC แตกต่างกัน สุกลักษณ์ อิงคนันท์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุมีผลต่อเจตคติของสมาชิกสหกรณ์ และแนวคิด ของ ทศนา บุญทอง (2529 : 190) ที่กล่าวว่า อายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ พัฒนาการ และระดับวุฒิภาวะ ในคนปกติเมื่ออายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัย ประสบการณ์ มากขึ้น ความคิดอ่านและการมองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ความคิดและ การกระทำจะปรับเปลี่ยนตามวัย

ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุต่างกัน อาจมีผลต่อระดับเจตคติต่อการ จัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่าง กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมาก มีการสั่งสมความรู้ที่มากกว่าพนักงานฝ่ายขายที่ มีอายุน้อย ทำให้เข้าใจในการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ ๑ ได้มาก ในขณะที่เดียวกันพนักงาน ฝ่ายขายที่มีอายุน้อยก็มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ในการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ ๑ จึงทำให้อายุไม่มีผลต่อเจตคติเกี่ยวกับการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.2.3 อายุงานปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไอร์ฟ์ใน ประเทศไทยที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการ ไซ้ ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับนัทรพงศ์ อิมบำรุง (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประสบการณ์ใน การทำงาน ไม่มีผลต่อเจตคติต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย และสาเหตุการ เกิดอุบัติเหตุจากสภาพที่ไม่ปลอดภัย

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ สุกลักษณ์ อิงคนันท์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสหกรณ์ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีผลต่อเจตคติของสมาชิก และแนวคิดของ พวงรัตน์

ทวีรัตน์ (2543 : 106) ที่กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง หรืออาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือทางต่อต้านก็ได้

ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุงานปัจจุบันต่างกัน อาจมีผลต่อระดับเจตคติต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ ฯ ก่อนข้างเป็นสิ่งที่ใหม่และต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจพอสมควร ดังนั้น อายุงานปัจจุบันของพนักงานขายจึงมีผลต่อเจตคตินอกจากนี้ อาจเนื่องจากการประสบการณ์ส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของเจตคติ ประสบการณ์ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนี้ ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ (สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. 2545 : 65)

5.2.4 ระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัลักษณ์ อิงคนันท์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อเจตคติของสมาชิกสหกรณ์ ราตรี วิรเศรษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อเจตคติต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงานแตกต่างกัน และงานวิจัยของ นัทพงษ์ อิ่มบำรุง (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลกับเจตคติต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย และสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจากสภาพที่ไม่ปลอดภัย แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ ณรัชยา อุ่นเสณีย์ (2542 : 74) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อการทำกิจกรรม TQC ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามการที่ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการจัดการ โซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากบริษัทฮิตาชิ ฯ ได้จัดการอบรมการจัดการ โซ่อุปทานของทางบริษัท ให้แก่พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทยทุกคน เพื่อทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันนั่นเอง

5.2.5 ระดับเงินเดือน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน จะมีระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิตา พัฒนบนเมือง (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่างกัน มีเจตคติต่อปัญหาของร้านสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ สุณีย์ อ่ำพร (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีเจตคติที่มีต่อ TQM ไม่แตกต่างกัน พนิตา พัฒนบนเมือง (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่างกัน มีเจตคติต่อการพัฒนาร้านสหกรณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่พนักงานฝ่ายขายที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามการที่ระดับเงินเดือนไม่มีผลต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายขายมีความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ตนได้รับและเห็นว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ต้องทำร่วมกับบริษัทฮิตาชิ ฯ นั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย เรื่องเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงการจัดการโซ่อุปทานของบริษัทฮิตาชิ ฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนี้

1. พนักงานของบริษัท ฮิตาชิ ฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท จะต้องศึกษาหาความรู้ และความเข้าใจต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัทให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจที่ตรงกันกับพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

2. บริษัท ฮิตาชิ ฯ ต้องปรับปรุงในเรื่องของข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศที่ต้องมีความถูกต้องแม่นยำและตรงตามเวลาที่กำหนด

3. การระบุข้อยกเว้นหรือข้อแตกต่างในเรื่องการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนระหว่างบริษัท ฮิตาชิ ฯ และบริษัทของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสม

4. ควรมีการปรับปรุงเครือข่ายการติดต่อสื่อสารของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไคล์ฟปัจจุบันให้มีความเร็วสูงขึ้น

5. ควรมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไคล์ฟปัจจุบัน ให้สามารถช่วยในการจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทาน เช่น ภาวะผู้นำ นโยบายขององค์กร พฤติกรรมการมีส่วนร่วม บรรยากาศขององค์กร และความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อระดับเจตคติของพนักงาน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการนำปัจจัยเหล่านั้นมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และป้องกันปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับเจตคติต่อการจัดการโซ่อุปทาน

2. ควรทำการพิจารณากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานในองค์กร หรือกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทาน เพราะอาจจะมีระดับเจตคติที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะทราบถึงระดับเจตคติและผลที่ได้ไปพัฒนาระบบการจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการโซ่อุปทาน เพื่อให้องค์กรที่ต้องการจะนำการจัดการโซ่อุปทานมาใช้ หรือกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์กรของตนให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2545. **Supply Chain ในโลกยุคดิจิทัล**. [Online]. Available : <http://intranet.dip.go.th/ipArticleview.asp?sArticleID=000410164007>
- กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ และคณะ. 2544. **การจัดการโลจิสติกส์**. [Online]. Available : <http://www.tri.chula.ac.th/twwwroot/word/word036.htm>.
- เกวลิน รัชญาวาส. 2546. “เจตคติของผู้ประกอบการสถานีน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- โกศล ดิษฐ์ธรรม. 2548. **การบริหารแบบโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ : น่ายักษรการพิมพ์.
- กานดา พูนลาภทวี. 2530. **สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ขวัญชัย พงศ์ภากร. 2548. **รายงานจากธนาคารกรุงเทพ**. [Online]. Available : <http://www.bbl.co.th/download/SME%2017.pdf>
- ชาติยา กรรณสูต. 2516. “ทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการ.” หน้า 2. ใน **รายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จระไน แกนโกศล. 2529. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 10**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- จำลอง เงินดี. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- จันทิมา จัตรชัยพลรัตน์. 2544. “พฤติกรรมกรเปิดรับสื่อมวลชน ความรู้ และทัศนคติที่มีต่ออาหารและโภชนาการของหญิงวัยกลางคนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชม ภูมิภาค. 2516. **หลักการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชาติยา สุวรรณะชญ. 2527. **Sociology**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณรงค์ศักดิ์ จันทน์นวล. 2527. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ณรงค์ศักดิ์ สีนสวัสดิ์. 2518. **จิตวิทยาทางการเมือง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรัชชา อุ่นเสณีย์. 2542. “การศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม TQC ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. 2538. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- “ทิศทางการอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ : ต้องสร้างเครือข่ายคลัสเตอร์ที่เข้มแข็ง.” 2546. **กระแสรศมน**. [Online]. Available : <http://203.146.18.24/tfrc/cgi/ticket/ticket.exe/0544770474/tfrc/thai/research/res03/sep/lman477e.htm>
- ทัศนยา บุญทอง. 2529. **พยายาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ในประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล**. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาสาสตรสุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธวัชชัย ตันดิโกวิท. 2547. “การประยุกต์ใช้ตัวแบบอ้างอิงการปฏิบัติการ ไซ้อุปทาน : กรณีศึกษา ไซ้อุปทานในธุรกิจน้ำมันหล่อลื่น.” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตร. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธำรงค์ศักดิ์ หมั่นจันท์ และศรีสง่า กรรณสูต. 2524. **จิตวิทยาธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โคมทอง.
- ธรรมบุญรัฐ ทวีกุล. 2530. “การศึกษาพฤติกรรมการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมวันสาธารณะของประชาชน : กรณีศึกษา ผู้ที่มาใช้สวนสาธารณะในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงนุช วงศ์ชูตินาท. 2545. “ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพมาศ ชีรเวทิน. 2539. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2532. **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิภา ลีลาเอกเลิศ. 2545. “การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ.” สารานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นัทธพงษ์ อิ่มบำรุง. 2541. “ทัศนคติของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความปลอดภัย กรณีศึกษา โรงงานปูนซิเมนต์ไทยแก่งคอย.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- “บทสรุป 9 ประการสู่ความสำเร็จด้าน Supply Chain.” 2545, 16-31 ตุลาคม. **Intertransport Logistics**. [Online]. Available : <http://www.ebcitrade.com/articles/log-012.htm>
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. การวิเคราะห์ความแปรปรวน : ประยุกต์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7 ปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2545. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. 2527. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปวีณา เชาวลิทวงศ์. 2548. ห่วงโซ่อุปทาน. [Online]. Available : <http://www.ismed.or.th/knowledge/showcontent.php?id=1973>
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทักษะ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทักษะ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ปรารธนา ลาภศิร. 2547. “การจัดการห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าพื้นเมือง.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา พัฒนบเมือง. 2544. “เจตคติของผู้บริโภคที่มีต่อการพัฒนาร้านสหกรณ์ กรณีศึกษาร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด และร้านสหกรณ์พระนคร จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2526. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สารเศรษฐ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราตรี วิรเศรษฐ์. 2544. “การศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มเนชั่นแนลไทย.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- เรื่องยศ นันทเสน. 2531. “ทัศนคติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสหกรณ์ เกอ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรางคณา จันทเลิศ. 2544. “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ระบบ HACCP : บริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิไลลักษณ์ ชมภูศรี. 2544. “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วันพีช สร้อยระย้า. 2545. “การใช้ตัวแบบพลวัตของระบบในการวิเคราะห์หาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากสมรรถนะของการจัดการโซ่อุปทาน.” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534. **จิตวิทยาทัศนคติ**. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศรัณย์ สิงห์ทน. 2539. “ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการเผยแพร่แนวความคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2548. **เนคเทค/สวทช. จับมือบีไอไอเปิดแผนโครงการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ ฮาร์ดดิสก์ไครฟ์**. [Online]. Available : <http://service.nectec.or.th/othompnew/newsdisplay.php?id=2245>
- สมทรง เดชยุทธชัย. 2547. “การศึกษาเจตคติต่อความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2544. **วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2529. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 12**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- สุชาญ โกลสิน. 2523. “การสำรวจทัศนคติ/การสำรวจความคิดเห็น.” **วารสารบริหารคน**. 4 (มิถุนายน-สิงหาคม 2523) : 45.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2523. **ระเบียบการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุนีย์ อ่ำพร. 2545. "การศึกษาเจตคติที่มีต่อการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท เอส.เค.โพลีเมอร์ จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุกัญญา อิงคนันท์. 2537. "การวิเคราะห์ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์
การเกษตรเมืองกาฬสินธุ์ จำกัด." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์
สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาพร รัตนชาย. 2545. "ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ดีในการผลิตเครื่องสำอาง (GMP)
และปัจจัยการผลิตของการปฏิบัติงานในการลดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ตามหลัก GMP
กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ไทยเฮลตี้ จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.
- อรพรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2537. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนกกุล กริแสง. 2521. จิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา. พิษณุโลก : แผนกเอกสารและการพิมพ์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- อดุล โดเขียว. 2547. บทที่ 2 องค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล. [Online].
Available : http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/nakhonsawan/adun_lesson0202.htm
- อรุณ บริรักษ์. 2544. Logistics & Supply Chain Management (ตอนที่ 1). [Online]. Available :
<http://www.ebcitrade.com/articles/log-005.htm>
- อานนท์ นาวารักษ์. 2545. "เจตคติและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของ
พนักงานในแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรม
อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด." สาร
นิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อุไรวรรณ กองเกียรติวิชัย. 2545. "การศึกษาเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการเพิ่มความได้เปรียบใน
การแข่งขัน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์หลังจากที่มีการปรับระบบ
มาตรฐาน ISO 9000 ผู้ระบบคุณภาพ QS 9000 กรณีศึกษา บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น
อินดัสตรีล (ประเทศไทย) จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการ
จัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อัครวัฒน์ พงษ์พยอม. 2547. "การจัดทำผังกระบวนการธุรกิจในห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมสิ่งทอ." วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตร์.
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

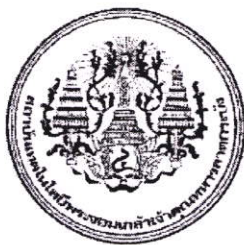
- ฮิวโก้, ไมเคิล. 2548. เจาะ “แก่น” โซ่อุปทาน. แปลจาก **Essentials of Supply Chain Management**. โดย วิทยา สุหฤทธดำรง. กรุงเทพฯ : อี ไอ สแควร์
- Allport, G. 1953. **Handbook of Social Psychology**. Worcester : Clark University Press.
- Chopra, S. and Meindl, P. 2001. **Supply Chain Management : Strategy, Planning and Operations**. Upper Saddle River, N.J. : Prentice-Hall.
- Coon, D. 1998. **Introduction to Psychology : Exploration and Application**. 8th ed. Brooks : Cole.
- David, et al. 2000. **Designing and Managing the Supply Chain**. New York : McGraw-Hall Press.
- Feldman, R.S. 1998. **Social Psychology**. 2nd ed. New York : Prentice-Hall.
- Ganeshan, R. and Harrison, T.P. 1995. “An Introduction to Supply Chain Management.” [Online]. Available : http://silmarismeal.psu.edu/supply_chain_intro.html.
- Gary, J. 1992. **Organizational Behavior : Understanding Life at Work**. 3rd ed. New York : Harper Collins.
- Good, V. 1973. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book.
- Jacobus, G. 2000. “Effective Food Supply Chain Generating, Modelling and Evaluating Supply Chain Scenarios.” Ph.D. Thesis, Wageningen University.
- Katz, E. 1960. “The Functional Approach to the Study of Attitudes.” **Public Opinion Quarterly**. (24) : 163-204.
- Kendle, H. 1963. **Basic Psychology**. New York : Appleton Century Crofts Company C.
- Lambert, D.M. et al.. 1998. **Fundamentals of Logistics Management**. Boston, M.A : Irwin/McGraw-Hill.
- Martin, C. 1998. **Logistics and Supply Chain Management : Strategies for Reducing Cost and Improving Service**. 2nd Edition. London : Prentice Hall Press.
- McDavid, J.W. and Harrari, H. 1968. **Social Psychology : Individuals Groups and Societies**. New York : Harper & Row.
- Mentzer, J.T. DeWitt, W. Deebler, J.S. Min, S. Nix, N.W. Smith, C.D. and Zacharia, Z.G. 2001. “Defining Supply Chain Management.” **Journal of Business Logistics**. 22(2) : 18.
- Plotnik, R. 1999. **Introduction to Psychology**. 5th ed. Belmont : Wadsworth.
- Stevens, G. C. 1989. “Integrating the Supply Chain.” **International Journal of Physical Distribution & Management**. 19(8) : 3-8

- Thurstone, L. L. 1967. **Attitude Theory and Measurement**. New York : John Wiley & Son.
- Zimbardo, G. et. al. 1977. **Influencing Attitude and Changing Behavior**. London : Addison Wesley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

เอกสารขออนุญาตระบุชื่อบริษัทในการทำวิทยานิพนธ์



คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

1 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตระบุชื่อบริษัทในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณไพรัตน์ วามวานิชย์

DMD - Fulfillment

คุณนคร ตั้งสุจริตพันธ์

DMD - Human Resources & Administration

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นายสันติ โสวภาส นิสิตปริญญาโทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์อุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษากับพนักงานฝ่ายขายในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 18 บริษัท ที่ส่งมอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และเกี่ยวข้องกับจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยเหตุนี้จึงขออนุญาตระบุชื่อ พร้อมประวัติความเป็นมาของบริษัทในการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์)

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อนุมัติ

(ไพรัตน์ วามวานิชย์)

อนุมัติ

(นคร ตั้งสุจริตพันธ์)

ภาคผนวก ข.

เอกสารขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0524.04/ 0385

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 มกราคม 2549

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

ด้วย นายสันติ โสวภาส นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2549 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายสันติ โสวภาส เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ภาคผนวก ค.
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

เจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการวิจัยเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. การตอบแบบสอบถามนี้ ขอความร่วมมือท่านในการตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจากถ้าตอบไม่ครบเพียงข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้การวิเคราะห์แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และขอให้ท่านตอบตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้เสนอเป็นรายบุคคลและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 : แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. ขอความกรุณาท่านอย่างยิ่ง ในการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ตามซองเอกสารที่แนบไว้ ภายใน **2 สัปดาห์** ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณมาล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นายสันติ โสวภาส

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเลือกคำตอบและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25 - 35 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 35 - 45 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. อายุงานปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 3 - 6 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

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

5. ระดับเงินเดือน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001 - 25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 25,001 - 35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 35,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานฝ่ายขายของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง : แบบวัดเจตคตินี้ต้องการทราบความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการโซ่อุปทาน ด้านการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียง 1 แห่ง ในแต่ละข้อความ และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านบุคลากร						
1	ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ					
2	ถ้าพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ที่ถูกต้องแล้วจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงได้					
3	การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ จะมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิฯ					
4	ท่านไม่รู้สึกกดดันหรือถูกบังคับให้ทำงานร่วมกับพนักงานของบริษัทฮิตาชิฯ ภายใต้การจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ					
ด้านการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ						
1. การร่วมกันวางแผนระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์						
5	การเจรจาต่อรองข้อตกลงระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่าน ที่จะมาร่วมมือกันในโซ่อุปทาน มีความเหมาะสม					
6	มีการระบุความหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างบริษัท ฮิตาชิฯ และ บริษัทของท่านที่จะมาร่วมมือกันอย่างชัดเจน					
7	แผนธุรกิจร่วมที่สร้างขึ้นมา ซึ่งแสดงวิธีที่บริษัทจะทำงานร่วมกันนั้น เป็นไปตามความต้องการบริษัท ฮิตาชิฯ และบริษัทของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8	แผนธุรกิจร่วมที่สร้างขึ้นมา ได้แสดงวิธีที่บริษัทจะทำงานร่วมกันไว้อย่างชัดเจน					
2. การพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ของบริษัท อิตาซีฯ						
9	มีการสร้างการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่เหมาะสมกับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์					
10	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ส่งผ่านระบบสารสนเทศ มีความถูกต้องแม่นยำ					
11	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา					
12	ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด					
13	มีการระบุข้อบกพร่องหรือข้อแตกต่างในเรื่องการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนระหว่างบริษัท อิตาซีฯ และ บริษัทของท่านอย่างเหมาะสม					
14	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้องเพื่อให้บริษัทของท่าน มีข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ถูกต้อง					
3. การเติมเต็มสินค้าของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์						
15	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีความถูกต้องแม่นยำ					
16	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา					
17	ข้อมูลการพยากรณ์การจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ถูกส่งผ่านระบบสารสนเทศตรงตามเวลาที่กำหนด					
18	มีการระบุข้อบกพร่องหรือข้อแตกต่างในเรื่องการจัดส่งชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไครฟ์อย่างเหมาะสม					
19	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้องเพื่อให้บริษัทของท่าน จัดทำแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ					
20	มีการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างถูกต้องเพื่อให้บริษัทของท่าน จัดทำแผนการจัดส่งที่มีประสิทธิภาพ					
21	บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงกับความต้องการของบริษัท อิตาซีฯ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
22	บริษัทของท่านมีการเติมเต็มสินค้าตรงตามเวลา					
4. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการและส่งเสริมชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์						
23	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง					
24	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีความเร็วสูง					
25	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง					
26	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันสามารถเรียกค้นข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของท่าน					
27	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันมีระบบจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง					
28	ระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันช่วยให้ท่านจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
ด้านการฝึกอบรมของบริษัท ฮิตาชิ ฯ						
29	ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง					
30	ควรมีการอบรมการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนธุรกิจร่วมใหม่					
31	การอบรมควรเน้นให้พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีส่วนร่วม และได้แสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น					
ด้านประโยชน์ของการจัดการโซ่อุปทานของบริษัท ฮิตาชิ ฯ						
32	การจัดการโซ่อุปทานมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อบริษัท ฮิตาชิฯ					
33	การจัดการโซ่อุปทานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ					
34	การจัดการโซ่อุปทานช่วยลดต้นทุนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ให้แก่บริษัท ฮิตาชิฯ					
35	การจัดการโซ่อุปทานช่วยให้บริษัท ฮิตาชิฯ มีระดับสินค้าคงคลังในส่วน of ชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ต่ำ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสันติ โสวภาส
วัน เดือน ปี ที่อยู่	23 มกราคม 2518 ที่อุบลราชธานี 374/1 ถ.สุริยาศรี ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000 โทร. 0-4525-4866 มือถือ 0-1840-3983, 0-5276-5667
ประวัติการศึกษา	2536 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาช่างเทคนิคสถาปัตยกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตอุเทนถวาย 2541 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี”)
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ.2540-2541	ตำแหน่ง โฟร์แมนก่อสร้าง บริษัท วิศวกรรมสี่สิบสาม จำกัด
พ.ศ.2541-2542	ตำแหน่ง Planning Officer บริษัท โกลเด็น ฟู้ดส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท แกรมเปียนฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด”)
พ.ศ.2543-2545	ตำแหน่ง QC Foreman แผนก Quality Control บริษัท ไอบีเอ็ม สตอเรจ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.2545-2545	ตำแหน่ง Senior Materials Logistics Specialist แผนก Parts Planning & Control บริษัท ไอบีเอ็ม สตอเรจ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.2546-2548	ตำแหน่ง Coordinating Materials Logistics Specialist แผนก Parts Planning & Control บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ร่วมทุนระหว่าง บริษัท ไอบีเอ็ม และ บริษัท ฮิตาชิ)
พ.ศ.2548-ปัจจุบัน	ตำแหน่ง Lead Materials Logistics Specialist แผนก DeskTop Parts Planning & Control บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด