

ชื่อเรื่องวิจัย : ความสัมพันธ์ของระบบการประเมิน KPIs การทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในองค์กร Logistic

ชื่อผู้วิจัย : น.ส. ชลาสินธุ์ จำวงศ์

ปีที่ทำการวิจัย: 2562

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปี 2019 นี้ Big Data จะเข้ามามีบทบาทในการ Optimize การจัดสรรทรัพยากรในการทำงานมากขึ้น ญุณแจสำคัญคือต้องเชื่อมั่นใจกระบวนการทำงานที่เราทำอยู่และ ประสบการณ์ของเรา แต่ขณะเดียวกันก็ค่อย ๆ นำเอา Big Data เข้ามาวิเคราะห์เพื่อให้เราพบปัญหาเชิงลึกที่ซ่อนอยู่ใน Supply Chain ของเราได้ วิธีการนี้ จะทำให้คนในองค์กรค่อย ๆ ปรับตัวได้ (minor change) ให้เข้ากับเทรนด์ของโลกได้ ซึ่งดีกว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันซึ่งมีความเสี่ยงสูงกว่า major change (ที่มา:บทความ 3 เทรนด์ Supply Chain ที่น่าจับตามองในปี 2019 /เรียบเรียงโดย BLOG.SCGLogistics/ <http://blog.scglogistics.co.th,2562>) ปัจจุบันสังคมของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขัน เมื่ออัตราการเติบโตสูงก็ย่อมเกิด Start up ใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในธุรกิจ Logistics Thailand อย่าง “เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส” บริษัทสัญชาติฮ่องกง ที่เข้ามาลงทุนกับสำนักงานใหญ่ในประเทศไทยมานานนับสิบปี มีเครือข่ายที่พร้อมให้บริการครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย การให้จัดส่งพัสดุด่วนของ เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ได้รับความนิยมมาก(ที่มา:บทความ อนาคตของธุรกิจ Logistics Thailand <https://www.cartrack.co.th/logistics-thailand>)ไม่ว่าจะดำเนินกิจการขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ ย่อมเกิดการแข่งขันทางธุรกิจอยู่เสมอ อีกทั้งการทำธุรกิจปัจจุบันยังประสบกับปัญหาความไม่มีเสถียรภาพของภาคการเมือง และภาคเศรษฐกิจ ทำให้หลายองค์กรต้องพยายามปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนความคิด และกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองธุรกิจ การวางแผนด้านกลยุทธ์ และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยองค์กรส่วนใหญ่ มักใช้ KPIs เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน Key Performance Indicators (KPIs) เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการองค์กรแบบหนึ่ง ซึ่งทุกคนรู้จักโดยทั่วไปKPIs เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการทำนายอนาคตขององค์กร รวมถึงเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเหตุการณ์สำคัญในองค์กร KPIs ถูกนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาหนึ่งการดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามที่ได้คาดหวังหรือไม่ และสามารถนำมาประเมินกลยุทธ์ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

จากการที่องค์กรส่วนใหญ่ นำ KPIs มาใช้ในการประเมินผลงานมักจะพบปัญหาในเรื่องของการกำหนด KPIs ไม่สอดคล้องเครื่องมือตัวนี้ ผู้บริหารขององค์กรมักจะชอบ และพยายามที่จะผลักดันให้เกิดการใช้งานจริงในองค์กรให้มากขึ้นเรื่อยๆ โดยปกติ ก็มักจะมีการให้เป็นนโยบายออกมาว่า “ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป บริษัทของเราจะมีการนำเอา KPIs มาใช้ในการประเมินผลงาน ดังนั้นให้ผู้จัดการและหัวหน้างานทุกระดับ ไปกำหนด KPI ของตัวเองและของลูกน้อง เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลงาน” จากนั้นก็เป็นหน้าที่ของเหล่าบรรดาหัวหน้างาน และผู้จัดการที่จะต้องไปหาวิธีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานกับลูกน้องของตน แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้น ไม่ได้ง่ายอย่างที่เราคิดไว้เลย ส่วนใหญ่จะเกิดปัญหาในเรื่องของการนำเอา KPIs มาใช้งานอยู่เสมอ และปัญหาเหล่านี้ก็มักจะถูกมองข้ามโดยผู้บริหารเสมอ สุดท้ายการนำเอา KPIs มาใช้งานก็ไม่สามารถนำมาใช้งานได้เต็มที่อย่างที่ตั้งใจไว้ พนักงานมักจะมองว่า KPI เป็นคนละเรื่องกับการทำงานของตนเอง สิ่งที่

พนักงานส่วนใหญ่คือ เวลาที่องค์กรนำเอา KPIs มาใช้ก็คือ มันเป็นเรื่องหนึ่ง ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองทำอยู่เลย ก็เลยคิดว่าอย่างของพนักงานว่า อะไรพวกนี้มันกิน KPIs เพราะเสียเวลาทำงาน ถ้าพนักงานของงานนี้ใช้อย่างคล้ายๆ กับอีกลางมา ให้ตระหนักว่าพนักงานมีทัศนคติและมุมมองที่ผิดมากเกี่ยวกับ KPIs เพราะจริงๆ แล้ว KPIs กับงานที่พนักงานทำนั้น มันแยกออกจากกันมันได้ถูกที่พนักงานที่องค์กรตั้งขึ้น และมีการจ้างพนักงานเข้ามาทำงาน มีการรู้ค่าจ้างเงินเดือนพนักงาน แล้วรอองค์กรที่จะคาดหวังผลงานจากพนักงานคนนั้น ซึ่งผลงานที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานคนนั้นทำ ก็คือ KPIs ของตำแหน่งงานนั้นๆ นั่นเอง แต่พนักงานกลับมองเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่นอกทางหากออกไป ถ้าไม่แก้ได้ก็แค่เดินดูก็จะยิ่งทำให้การนำเอา KPIs มาใช้ในบริหารงานเกิดปัญหามากขึ้นไปอีก ปัญหาส่วนใหญ่ก็คือ องค์กรมักจะคิดว่าเรื่องแบบนี้ พนักงานรู้อยู่แล้วทำไมบทความ ปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการนำ KPI มาใช้ในองค์กร (ที่มา: <https://prakai.com.2557> พนักงานที่งานขาดประสิทธิภาพการ และขาดการให้บริการด้านคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการโดยธุรกิจด้าน Logistics ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างครบทุกด้าน แต่องค์กรยังไม่สามารถตอบสนองการให้บริการตามหลัก 7 Right of Logistic Management อาจเป็นเพราะขาดความเข้าใจ และตระหนักถึงหลักการ 7 Right of Logistic Management Logistics Flow คือการทำให้เกิดความรวดเร็วของการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด ข้อควรทำความเข้าใจแก่กระบวนการทำงานภายใน ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และจุดวิกฤตขององค์กรให้เข้าใจ อธิบาย และสามารถรับรู้อุปสรรคประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้อยู่ตลอด หลักสำคัญ 3 ประการของการทำ Logistics Flow คือ 1. ทำให้กิจกรรมต่างอยู่ใน Logistics นั้นต่อเนื่องกันให้ได้ (Closely Tied) ,2.สร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของ Flow ที่รวดเร็วอยู่ตลอดเวลา กิจกรรมโลจิสติกส์จะต้องถูกออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น กิจกรรมโลจิสติกส์ของชิ้นส่วนการผลิต ก็จะต้องเน้นความการไหลที่เป็นไปตามแผนการผลิต เพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงักเป็นต้น ,3. สร้างกลยุทธ์เพื่อทำให้ Flow นั้นสำเร็จตามเป้าหมาย การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right, 7R) ประกอบด้วย 1 Right Product สินค้าถูกต้อง,2. Right Quantity จำนวนถูกต้อง,3. Right Conviction สภาพสินค้าถูกต้องไม่เสียหาย ,4. Right Customer ลูกค้าถูกต้อง ส่งสินค้าให้ถูกตัวผู้รับสินค้า ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ,5. Right Place สถานที่ถูกต้อง ,6. Right Time เวลาถูกต้อง ส่งสินค้าทันเวลาตรงตามเวลาที่กำหนดนัด ต้องระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (Lead Time) ไม่เร็วไปหรือช้าไป ,7. Right Cost ต้นทุนที่ถูกต้อง ไม่เวอร์จนเกินไปซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย (ที่มา:บทความวิชาการ โลจิสติกส์ การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics 7 Right, 7R / Web: [www.iok2u.com](http://www.iok2u.com))

จากปัจจัย และปัญหาที่เกิดขึ้นกับการดำเนินการขององค์กร Logistics จึงเป็นที่มาของสิ่งที่ต้องการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบประเมินผลด้วย KPIs ในองค์กร Logistics ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และทำความเข้าใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร Logistics เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถกำหนด และดำเนินงานตาม KPIs ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถที่จะวัดและประเมินผลงานได้เหมาะสม ด้วยประสิทธิภาพจนเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และนำไปองค์กรสู่เป้าหมายขององค์กรที่กำหนด

### 1.3 วัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics ตามหลัก 7 Right of Logistics management โดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล

1.3.2 ต้องการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการประเมินผลงานตาม KPIs ขององค์กร Logistics

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการประเมินผลงานตาม KPIs ขององค์กร Logistics

1.3.4 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics (เพื่อปฏิบัติงานตามประเด็นเชิงวิชาการตามหลัก 7 Right of Logistics management)

#### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การผู้วิจัยทำงานวิจัยแบบเก็บข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ 1.กลุ่มผู้ปฏิบัติงานคลังสินค้า และผู้ร่วมปฏิบัติงานใน เจ้าหน้าที่คลังสินค้า โดยเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา และตัวแปรดังนี้

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

##### 1.4.1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานะภาพ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์ทำงาน
- ตำแหน่งการทำงาน
- อัตราเงินเดือน

##### 1.4.1.1.2 ปัจจัยการประเมินผลองค์กรตาม KPIs

- KPI On time
- KPI Proof of delivery return
- KPI Vehicle on Request
- KPI Quality of service

##### 1.4.1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

##### 1.4.1.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม หลัก 7 Right of Logistics management

- Right Product
- Right Quantity
- Right Conviction
- Right Customer
- Right Place
- Right Time
- Right Cost

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

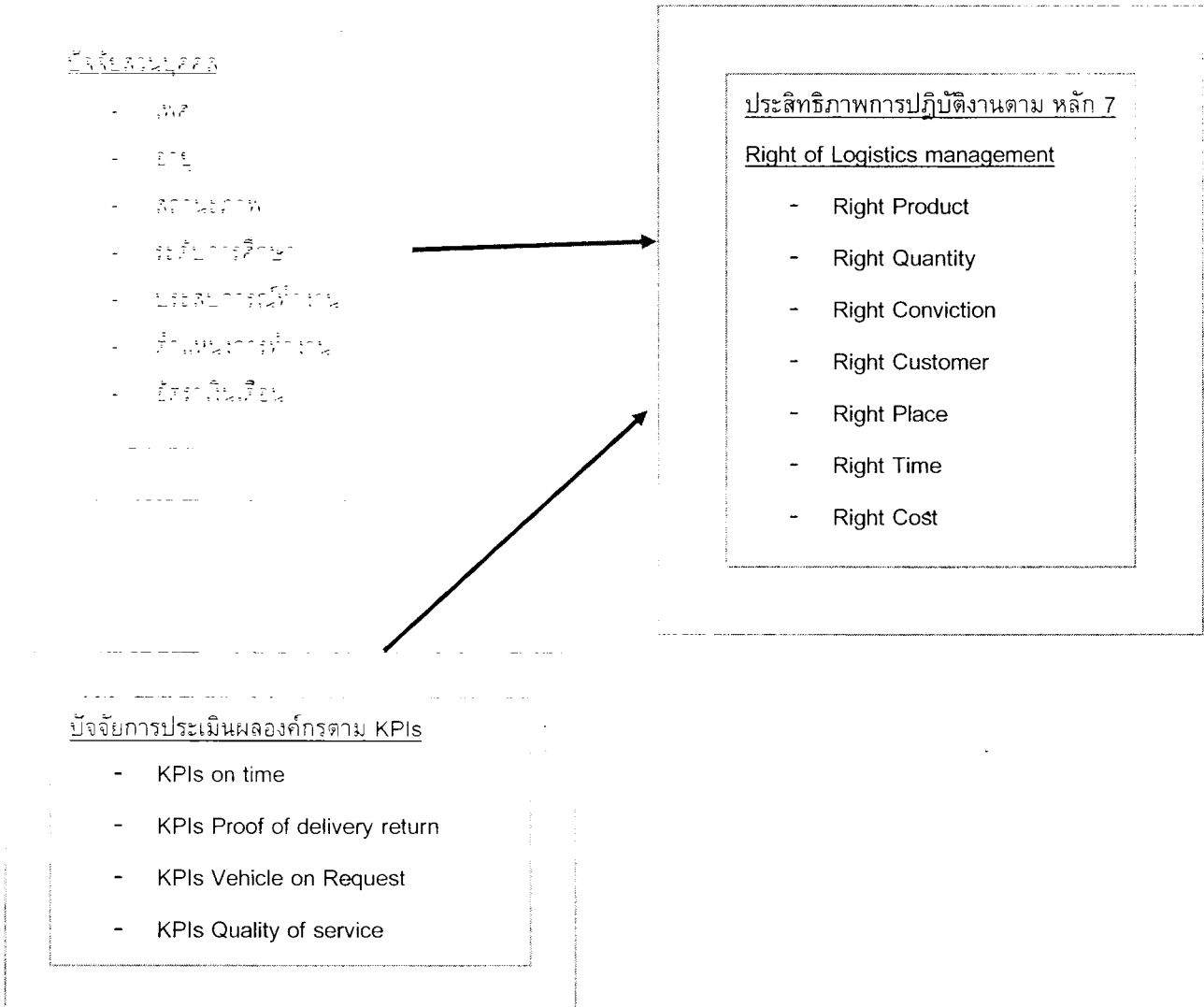
การศึกษาค้นนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยคือพนักงานคลังสินค้า ของบริษัท เบอร์ลี บุคเกอร์ โลจิสติกส์จำกัด (มหาชน) จำนวน 232 คน

### 1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ วันที่ 01-30 กันยายน พ.ศ. 2562

### 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมุติฐานการวิจัย

ตัวแปรต้น : ตัวแปรตาม



#### สมมุติฐาน

ศึกษาเบื้องต้นพบว่า ประสิทธิภาพด้านงานบริการ Logistics จะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า เช่น การได้รับสินค้าหรือบริการครบสมบูรณ์ ตรงตามต้องการ จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จนไม่เปลี่ยนไปหาผู้ให้บริการรายอื่นๆ

โดยมีปัจจัยหลายประการ ได้แก่

สมมุติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการประเมินผลของปัจจัยตาม 7 R คือ ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร Logistics

- Right Place สถานที่ถูกต้อง: สิ่งสินค้าไม่ถูกผิดที่ผิดที่ สิ่งสินค้าได้รับการส่งมอบ สถานที่ที่ถูกต้อง คือ ระบุสถานที่ในการจัดส่ง มีการขนส่งพนักงาน ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ได้รับสินค้าที่ถูกต้องในสถานที่ที่ถูกต้อง
- Right Time เวลาถูกต้อง: สิ่งสินค้ามีเวลาตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ คือ ระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (Lead Time) ไม่เร็วไปหรือช้าไป การกำหนดเวลาในการส่งสินค้าให้ถึงในเวลาที่ต้องการ มีความสำคัญในกิจกรรมของลูกค้า หากมีการส่งสินค้าช้ากว่ากำหนดที่ร้องขออาจส่งผลทำให้โครงการ กระบวนการผลิตหยุดชะงัก
- Right Cost ต้นทุนที่ถูกต้อง: ไม่ควรเกินเกินไปซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย

ที่มา: การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประการในงาน Logistics (ที่มา: 7 Right, 7R Published: Tuesday, 12 February 2019 21:20 | Written by: เสือประสิทธิ์ อุดมระวีระ | Hits: 713 | Web: www.iok2u.com)

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- องค์กร Logistics สามารถได้รับประโยชน์จากการวิจัย เพื่อใช้ในการปรับปรุง KPIs องค์กร
- องค์กรสามารถรับรู้รู้ว่าการปฏิบัติงานตามหลัก 7 Right of Logistics Management มีผลต่อการประเมิน KPIs ขององค์กร Logistics
- สามารถใช้ข้อมูลไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร Logistics ได้

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 หลักการ แนวคิด ทฤษฎี แบบจำลองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันองค์กรทางธุรกิจให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (Trait) ความบกพร่องทางกาย (Deficiency) และความสามารถ (Ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดี ไม่พิการทุกลักษณะจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่มีความสามารถตรงข้าม (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545) นอกจากนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานมักถูกมองในแง่ลบ ว่าเป็นการจับผิดพนักงานมากกว่าการค้นหาข้อบกพร่องในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงถูกมองว่าเป็นการสื่อสารทางเดียวจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติกับลูกน้อง มากกว่าการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อพัฒนาให้การทำงานดีขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยังถูกมองว่าเป็นการประเมินผลจากความผิดพลาดในอดีตมากกว่าการนำมาพัฒนางานในปัจจุบันและอนาคต พนักงานระดับปฏิบัติมักมองว่าการประเมินจากความคิดเห็นของหัวหน้างานมีอคติไม่เป็นธรรม หัวหน้าอาจเลี้ยงที่จะเผชิญหน้ากับลูกน้อง ซึ่งหากเกิดปัญหาดังกล่าวจริงจะส่งผลต่อคุณภาพการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และองค์กรอาจมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสมขาดบรรยากาศการทำงานที่ดีแก่พนักงานในองค์กรอีกด้วย (Lawler, 1994)

#### 2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย KPIs องค์กรโลจิสติกส์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสรุปพอสังเขปดังนี้

ชิดพงษ์ อัยสานนท์ (2015) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุจากการบริหารงานบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสตูกัญจน์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารงานบริการที่มีผลต่อสมรรถนะโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานของการ

ขนส่งสินค้า ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การบริการที่มุ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเลิศสามารถตอบสนองความต้องการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การบริการที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย

Ralston (2014) วิจัยได้ว่า ผลจากการร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรของพนักงาน นี้ มีผลการวางแผนสามารถสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร

ธนวิทย์ พงษ์สมุทร (2015) วิจัยวัตถุประสงค์ของหลักการ "7R" ของบุคลากรความพึงพอใจและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพพหุวิธีสุด ซึ่งหลักการ "7R" นี้เองที่ทางผู้เขียนจะนำไปเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้ในการวางแผนการลงทุกสวน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการประเมินผล KPIs การทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท Logistics มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแผนการสุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัท เบอร์ลีคเกอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และกลุ่มพนักงานบริษัท เบอร์ลีคเกอร์โลจิสติกส์ จำกัด จำนวนรวมทั้งหมด 250 คน ทั้งนี้บริษัทเบอร์ลีคเกอร์โลจิสติกส์ได้แจ้งจดทะเบียนเป็นบริษัทเมื่อต้นเดือน มกราคม พ.ศ.2543 ให้บริการด้าน Logistics ตั้งแต่การเดินพิธีการผ่านศุลกากร การให้บริการคลังสินค้า การให้บริการขนส่งสินค้า รวมทั้งรับปรึกษาปัญหาโลจิสติกส์ ช่วยให้ลูกค้าสามารถลดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปแข่งขัน โดยให้ความมุ่งมั่นการให้บริการที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจแก่ลูกค้า ในลักษณะที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจและหุ้นส่วนกับลูกค้า โดยได้รับการรับรองคุณภาพ Quality Certifications : ISO 9001 : 2008 (UKAS) (ที่มา: [www.bjcllogistics.co.th](http://www.bjcllogistics.co.th))อย่างเป็นทางการอีกด้วย

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกตามแผนกขององค์กรที่ทำการศึกษา โดยใช้แนวคิดของการจำแนกออกเป็น 2 แผนก ได้แก่ พนักงานบริษัทเบอร์ลีคเกอร์โลจิสติกส์ คลังสินค้าเอเชียบุคส์ ฝ่ายคลังสินค้า มีจำนวน 38 คน พนักงานฝ่ายขนส่งมีจำนวน 9 คน และพนักงานธุรการประจำ แต่เนื่องจากกลุ่มพนักงานฝ่าย คลังสินค้าเอเชียบุคส์ ที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษามีจำนวนน้อย (47 คน) ผู้วิจัยจึงเลือกพนักงานในคลังสินค้าอื่นๆ ภายในบริษัทเบอร์ลีคเกอร์โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานอีก 500 คนรวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 547 คน โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของTaro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน (ที่มา:<https://greedisgoods.com/Taro-Yamane>)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่น 95%)

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง } n &= \frac{547}{1 + 547(0.05)^2} \\ &= \frac{547}{1 + 1.367} \\ &= 232 \end{aligned}$$

### 3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end questionnaire) เป็นระบอบตัวอย่าง ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลการประเมินผลองค์กรตาม KPIs องค์กร บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) คลังสินค้าเอเซียบุคส์ และข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม หลัก 7 Right of Logistics management ขององค์กร ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เบอร์ลี่ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ คลังสินค้าเอเซียบุคส์ และพนักงานบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) และข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามการประเมิน KPIs องค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) อย่างไร และได้แบ่งค่าในในงานออกเป็น 4 หัวข้อได้แก่ KPI On time ,KPI Prove of Delivery return ,KPI Vehicle on Request ,KPI Quality of service โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรที่ปฏิบัติงานตาม หลัก 7 Right of Logistics management ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จ บริษัท เบอร์ลี่ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ คลังสินค้าเอเซียบุคส์และ พนักงานบริษัทเบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งหลักการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเป็น 7 หัวข้อ ได้แก่ Right Product ,Right Quantity ,Right Conviction ,Right Customer ,Right Place ,Right Time ,Right Costโดยมีระดับการวัด 4 ระดับ

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ซึ่งในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	หมายถึง
5	มีระดับการปฏิบัติงานจริงระดับมากที่สุด
4	มีระดับการปฏิบัติงานจริงมาก
3	มีระดับการปฏิบัติงานจริงปานกลาง
2	มีระดับการปฏิบัติงานจริงน้อย
1	มีระดับการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ที่มา: กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{สัมประสิทธิ์} &= \frac{F_{\text{คะแนนสูงสุด}} - F_{\text{คะแนนต่ำสุด}}}{\text{จำนวนข้อ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีระดับการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับการปฏิบัติงานจริงมาก
2.60 – 3.40	มีระดับการปฏิบัติงานจริงปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับการปฏิบัติงานจริงน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับการปฏิบัติงานจริงน้อยที่สุด

### 3.3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) มีความถูกต้อง เครื่องมือมีความเที่ยงตรง สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัดต้องเป็นความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) อาศัยค่าสถิติที่สำคัญคือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา IOC (Index of Item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต้องงานวิจัยแล้วหาค่าเฉลี่ย ให้คะแนน +1 (ตรง) 0 (ไม่แน่ใจ) -1 (ไม่ตรง) ข้อถามที่มีค่า 0.5-1.0 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ถ้าต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง โดยมีผู้เชี่ยวชาญร่วมทำการทดสอบดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญที่ 1 นาย อิชย์เดช วงศ์พิชาวัฒน์ ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายคลังสินค้า บริษัท เบอร์ลี่ยุคเกอร์ โลจิสติกส์

ผู้เชี่ยวชาญที่ 2 นาย สุกฤษฎ์ โชติชัยรุ่งโรจน์ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง บริษัท เบอร์ลี่ยุคเกอร์ โลจิสติกส์

ผู้เชี่ยวชาญที่ 3 รศ.ลดาวัลย์ ยมจินดา ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผลการทดสอบค่า IOC = 0.988

3.3.3.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) มีความแม่นยำ วัดก็ครั้งก็เหมือนเดิม ทัศนคติ ควรคงที่ ถ้าไม่มีอะไรมากระทบ เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่มีผู้เชี่ยวชาญระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ จำนวน 40 คน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 01-30 กันยายน พ.ศ. 2562 เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Test) ค่าแอลฟาที่ใช้ควรมากกว่า 0.6 ถ้าน้อยกว่านั้น ควรปรับปรุงแบบสอบถาม

### 3. วิธีการทางสถิติ



การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของระบบ LPS การทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท Logistics บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด มหาชน คลังสินค้าเอเชียบุคส์ วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือค่า SPSS ค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's alpha coefficient)

ผลจากการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือค่า SPSS ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

3.2 การรายงานผลค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลโดยมีข้อมูลเรื่อง เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนหน่วยงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ฯลฯ มีผลต่อการปฏิบัติงาน

3.3 การรายงานผลค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม (T-test) และจะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอย ทั้งนี้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (Anova) โดยค่าที่ใช้บอกความสัมพันธ์ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) Bivariate Correlation

### 3.3 วิธีการเก็บข้อมูลหรือแผนการสุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 วิธีสำนึนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานคลังสินค้า บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ อายุตั้งแต่ 23-55 ปี ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป ในบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)จำนวน 547 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi- Stage Sampling) โดยเรียงลำดับ 2 แบบคือการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง เลือกพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำคลังสินค้า และการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก ( Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 232 คน

#### 3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ผู้ทำวิจัยได้ศึกษา เอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เนื้อหาครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย

2 ผู้ทำวิจัยเรียบเรียงแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามแจกตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุด ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 232 ฉบับ คิดเป็น 93.5%

3 เมื่อได้รับแบบสอบถามที่แจกกลับมาแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 3.3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows แบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

1) ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม

ประชากรและการกระจายของข้อมูล

2) ค่า T-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

3) ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

และทดสอบค่าคู่ท้ายที่เรียกว่า LSD (Least Significant Difference)

4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวจากค่าสหสัมพันธ์บิเวาริเอนซ์ ซึ่งสัมพันธ์กับพีอาร์สัน

(Pearson Correlation Bivariate Correlation ในกรณีทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของระบบการประเมินผล (MOS) กับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานในองค์กร Logosics โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในองค์กร ของบริษัท โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด โดยเลือกสรรเพื่อหาผลการวิจัย และออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

1. การตอบกลับแบบสอบถาม
2. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
3. ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
5. สัมพันธภาพที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การตอบกลับแบบสอบถาม

ขั้นตอนการกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 จากจำนวนแบบสอบถามที่กระจายออกไป 250 ชุด มีแบบสอบถามที่ที่ได้รับ การตอบกลับมาอย่างสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ทางสถิติได้ทั้งสิ้นจำนวน 232 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับมา ในภาพรวมถึงร้อยละ 93.50 ซึ่งหากจำแนกตามแผนกการทำงานตามตาราง ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานภายในองค์กร

หน่วยงาน		
คลังสินค้า เอเชียบูคิสส์	47	คน
คลังสินค้า บางนา-ตราด กม.19	30	คน
คลังสินค้ากึ่งแก้ว	80	คน
คลังสินค้า ตราด คลองส่งน้ำ บางนา-ตราด	50	คน
สำนักงานใหญ่กล้วยน้ำไท	25	คน
<b>รวม</b>	<b>232</b>	<b>คน</b>

#### 4.2 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ในบทที่ 3 ได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งหมด 100 ชุด แบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มทดลอง จำนวน 40 ชุด สำหรับในหัวข้อนี้จะเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดคือได้ใช้แบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างหลักของงานวิจัยจำนวน 232 ชุด และพิจารณาความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันของเครื่องมือวัดแบบสอบถาม ผลวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 2-3

ส่วนที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาชั้นประเมิน KPIs ขององค์กร พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือด้วย SPSS ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ส่วนที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาชั้นประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จริงของพนักงาน The T-Test of Logistics Management พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือด้วย SPSS ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

#### 4.3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการแจกแบบสอบถามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 232 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 และเพศจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ;แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ,อายุ 20-30 ปี จำนวน 81คน คิดเป็นร้อยละ 40.10,อายุ 41 ปีขึ้นไป 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ;แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 46.12 ,มีสถานะภาพสมรสจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51,สถานภาพหย่าร้างจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 13.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ;แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70, มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ,มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และมีอายุงาน 6-10 ปีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ;แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50, เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นพนักงานระดับสูงกว่าหัวหน้างานจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ;แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 ,อัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00, อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

#### 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พิจารณาตัดตัวแปรใดๆ ออกไปจากการวิเคราะห์จะกำหนดให้มีรูปแบบตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ประกอบด้วยการประเมินผลตาม KPIs ขององค์กร 17 ข้อ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริงขององค์กร โดยมีค่าแปรปรวนดังนี้

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ(Key Performance Indicator : KPIs) KPIs โดยรวมขององค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริงตาม ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPIs) โดยรวมขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.64, S.D. = 0.68) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ(Key Performance Indicator : KPIs) ปัจจัยการประเมินผลตาม



#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

**การทดสอบสมมติฐานข้อ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของพนักงาน การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สังกัดบริษัทมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics มีผลการทดสอบ ดังตารางต่อไปนี้ การทดสอบระหว่างพนักงานเพศชายกับพนักงานเพศหญิงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.86 คือพนักงานหญิงที่มีอายุปฏิบัติงานจริงมากที่สุด พนักงานอายุ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งผลที่แตกต่างนี้แสดงผลที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ; การทดสอบระหว่างพนักงานอายุต่ำกว่า 31 ปีกับพนักงานอายุ 31 ปีขึ้นไปที่มีอายุปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.99 คือพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปที่มีอายุปฏิบัติงานจริงมากที่สุด ซึ่งอายุของพนักงานต่างกันแสดงผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ; การทดสอบระหว่างพนักงานสถานะภาพต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics จากตารางที่ 24 พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.99 คือพนักงานมีสถานะภาพสมรสมีการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด สถานภาพของพนักงานต่างกันแสดงผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ; การทดสอบระหว่างพนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.84 คือพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด ซึ่งระดับการศึกษาย่อยพนักงานต่างกันแสดงผลไม่แตกต่างกัน ; การทดสอบระหว่างพนักงานเพศชายกับพนักงานเพศหญิงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.92 คือพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด ซึ่งประสบการณ์การทำงานของพนักงานต่างกันแสดงผลไม่แตกต่างกัน ; การทดสอบระหว่างพนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.36 คือพนักงานที่ตำแหน่งสูงกว่หัวหน้างาน มีการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด ซึ่งตำแหน่งการทำงานของพนักงานต่างกันแสดงผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistic พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.16 คือพนักงานที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บ. มีการปฏิบัติงานจริงมากที่สุดซึ่งอัตราเงินเดือนของพนักงานต่างกันแสดงผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPIs มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPIs กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรจากตารางที่ 36 พบว่าดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPIs ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก 7 Right of Logistics .ในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน

#### บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อ 1 ข้อมูลจากพนักงานบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อบัณฑิตส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่า Sig ด้านอายุ, สถานภาพ, ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง(H<sub>1</sub>) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตามตาราง

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (7 Right of Logistic Management)	ค่า F		Sig.		ค่า F		Sig.	
	a-F	Sig.	a-F	Sig.	a-F	Sig.	a-F	Sig.
1) การปฏิบัติงานด้าน Right Product : Right Quantity : Right Conviction	1.654	0.074	3.007	0.031	4.32	0.006	0.736	0.452
2) การปฏิบัติงานด้าน Right Customer & Right Place	0.432	0.007	3.692	0.000	5.905	0.002	2.361	0.097
3) การปฏิบัติงานด้าน Right Time	1.497	0.074	6.699	0.000	4.454	0.005	1.295	0.276
4) การปฏิบัติงานด้าน Right Cost	1.314	0.345	4.113	0.007	9.678	0.000	0.907	0.405
ภาพรวม	1.324	0.200	5.63	0.010	5.86	0.003	1.039	0.307

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (7 Right of Logistic Management)	ประสมการณ์การทำงาน		ตำแหน่งการทำงาน		อัตราเงินเดือน	
	ค่า F	Sig.	ค่า F	Sig.	ค่า F	Sig.
1) การปฏิบัติงานด้าน Right Product : Right Quantity : Right Conviction	0.931	0.426	7.000	0.001	3.21	0.024
2) การปฏิบัติงานด้าน Right Customer & Right Place	3.445	0.017	9.711	0.000	8.372	0.000
3) การปฏิบัติงานด้าน Right Time	8.969	0.000	11.51	0.000	5.065	0.002
4) การปฏิบัติงานด้าน Right Cost	2.937	0.034	9.578	0.000	4.997	0.002
ภาพรวม	4.07	0.119	9.450	0.000	5.41	0.007

งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของการรับผลการประเมิน KPIs การทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics เป็นกระบวนการศึกษาโดยอาศัยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ

- 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics ตามหลัก 7 Right of Logistics management โดยผู้เฝ้าติดตามปัจจัยบุคคล
- 2) ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการประเมินผลงานตาม KPIs ขององค์กร Logistics
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการประเมินผลงานตาม KPIs ขององค์กร Logistics
- 4) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลัก 7 Right of Logistics management

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ใช้พบว่าดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPIs ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก 7 Right of Logistics ในทิศทางเดียวกันหรือแปรผกผันต่อกัน ตามตารางสรุป

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPIs กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร

Correlations			
		ผลรวม_KPI	ผลรวม_7R
ผลรวม_KPI	Pearson Correlation	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	232	232
ผลรวม_7Right	Pearson Correlation	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	232	232

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 5.1.2 อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics ตามหลัก 7 Right of Logistics management โดยเจ้าหน้าที่วิจัยส่วนบุคคล
2. ต้องการศึกษาคำสัมพันธ์ของระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการประเมินผลงานตามหลัก KPIs ขององค์กร Logistics

จากวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานจริงพนักงานด้าน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลัก 7 Right of Logistic Management ปัจจัยด้านอายุ,สถานะภาพ,ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือนมีผลต่อการปฏิบัติงานจริงของพนักงานแตกต่างกัน การทำงานให้บรรลุ KPIs ในองค์กรที่ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและหัวหน้างานมีระดับการปฏิบัติงานจริงตามหลัก 7 Right of Logistic Management น้อยกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปซึ่งผลปฏิบัติงานจริงได้จริงมากที่สุดตาม KPIs องค์กรซึ่งแท้จริงต้องสื่อสารให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกันทุกคน มีการตั้งเป้าหมายหรือทิศทางที่ชัดเจนเพื่อให้ พนักงานแต่ละหน่วยงานรับรู้ และสามารถปฏิบัติงานจริงงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร ตลอดจนให้พนักงานมีส่วนร่วม และพนักงานสามารถรับรู้ข้อมูลพนักงานทุกคนในองค์กรทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน จะส่งผลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย KPIs องค์กร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการประเมินผลงานตามหลัก KPIs ขององค์กร Logistics

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 การประเมินผลงานตาม KPIs องค์กร ผลการศึกษาการประเมินผลงานตามหลัก KPIs การปฏิบัติงานจริงตาม ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPIs) โดยรวมตามการประเมินผล KPIs องค์กร พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D. = 0.67)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยลำดับ มากที่สุด คือ ปัจจัยการประเมินผลตาม KPIs Quality of service ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D. = 0.77)

4. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Logistics ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลัก 7 Right of Logistics management

จากวัตถุประสงค์ข้อ 4 ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลัก 7R' ผลการศึกษาการปฏิบัติงานจริงของพนักงานทุกด้านตามหลัก The 7 "R's" of Logistics Management สรุปด้านอยู่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยลำดับมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานด้าน Right Cost ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 0.77)

สรุปจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการปฏิบัติงานจริงพนักงานตาม KPIs องค์กร และการปฏิบัติงานตามหลัก 7 Right of management ส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตาม KPIs องค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้องส้ม โพธิ์ประเสริฐ และชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2018) ได้นำหลักการ 7R ทางโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้เพื่อให้บริการขนส่งธุรกิจอาหาร ซึ่งการทำงานตามหลักประสิทธิภาพหลัก 7 Right เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs และพนักงานในองค์กรมีมุมมองด้าน Logistics อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการที่ต่อเนื่องกันเรียกว่าห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain model) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการไหลกันเป็นลูกโซ่

#### อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการทำงานตาม KPIs องค์กร ปัจจัยด้านอายุ,สถานะภาพ,ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือนมีผลต่อการปฏิบัติงานจริงซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นระดับหัวหน้างานขึ้นไปทั้งนี้สามารถนำหลักการไปปรับประยุกต์ในการทำงาน และสื่อสารให้พนักงานทุกคนในองค์กรเข้าใจในการประเมินผลตาม KPIs องค์กร และตระหนักถึงการ

ปฏิบัติงานที่ได้รับ KPIs ขององค์กร พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป มีความรู้และเข้าใจในการทำงานตาม KPIs ขององค์กร มากกว่าพนักงานระดับอื่น ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานของพนักงานภายในเพื่อนำหลักการ Logistics ตามหลัก 7 Right of Logistics management มาประยุกต์ใช้กับหลักการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs ขององค์กร โดยการวิจัยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ภายในองค์กรเห็นด้วยโดยส่วนใหญ่กับข้อเสนอมาตรฐานงานวิจัย และการทำงานตามหลักประสิทธิภาพหลัก 7 Right เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs และพนักงานในองค์กรมีมุมมองด้าน Logistics อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการ

การที่รื้อเนื่องกัน เรียกว่า ห่วงโซ่อุปทาน ( Supply chain model) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการไหล

## 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร หรือ พนักงานในองค์กร มีความชัดเจนเชื่อมโยงลำดับการปฏิบัติงานกับการประเมินผล KPIs ขององค์กร ทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้นเนื่องจากการประเมินมีมาตรฐาน และตั้งใจให้พนักงานพยายามฝึกตนเองให้เข้ากับมาตรฐานขององค์กร พนักงานในองค์กรมีมุมมองด้าน Logistics อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน

2. ประโยชน์ต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของแต่ละส่วนงาน พนักงานยังขาดทักษะและความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไขปัญหาแบบองค์รวม เวลาส่วนมากใช้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานส่วนมากไม่สามารถมองเห็นภาพ หรือชี้จุดบอด หรือส่วนที่ผิดพลาด ที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ขาดการปรับปรุงพัฒนาอย่างถูกจุด ทำให้เกิดปัญหาซ้ำ ซึ่งหากองค์กร มองเห็นข้อด้อยที่แฝงในกิจกรรมการทำงานของพนักงาน อาจแก้ไขและปรับปรุงผลการประเมินได้ตามมาตรฐานการประเมิน KPIs ขององค์กรอย่างครอบคลุมครบถ้วน และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการและกระแสความต้องการของธุรกิจด้าน Logistics

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัย ในเชิงคุณภาพ ในแต่ละประเด็นตาม KPIs องค์กรเพื่อนำผลที่ได้มาแก้ไขปัญหาในการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ