

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	III
กิตติกรรมประกาศ .....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	IX
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามวิจัย.....	7
1.3 วัตถุประสงค์.....	7
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
1.5 สมมติฐาน .....	8
1.6 ขอบเขตการวิจัย .....	9
1.7 นิยามศัพท์.....	11
1.8 ประโยชน์ที่จะได้รับ .....	15
2 การทบทวนวรรณกรรม .....	17
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ (Forward Logistics Management: FLM) .....	17
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	27
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT).....	34
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับพลเมืองของธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC).....	40
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP) .....	45
2.6 อิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	50

## สารบัญ

บทที่	หน้า
2.7 อิทธิพลของตัวแปรแฝงภายในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	59
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	63
3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	66
3.1 การกำหนดปัญหาการวิจัย.....	68
3.2 ทบทวนวรรณกรรม (Literature Review).....	68
3.3 กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework).....	69
3.4 การออกแบบการวิจัย (Research Design).....	69
3.5 วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	70
3.6 วิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) .....	82
3.7 การบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพ .....	85
3.8 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย .....	85
3.9 นำเสนอผลงานวิจัยต่อคณะกรรมการ .....	85
3.10 เผยแพร่ผลงานวิจัย.....	86
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม .....	87
4.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ .....	108
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA).....	111
4.4 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) .....	116
4.5 ผลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis).....	119
4.6 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน .....	120
4.7 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ.....	122

## สารบัญ

บทที่	หน้า
5	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ..... 137
5.1	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 137
5.2	อภิปรายผล..... 141
5.3	ข้อเสนอแนะ ..... 150
บรรณานุกรม .....	159
ภาคผนวก .....	173
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	174
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ .....	186
ประวัติผู้วิจัย .....	189

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงอันดับสินค้าส่งออกสำคัญของประเทศไทย 6 รายการ.....	4
2.1 องค์ประกอบการจัดการ โลจิสติกส์ (Forward Logistics Management: FLM) .....	23
2.2 องค์ประกอบของการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	32
2.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) .....	37
2.4 องค์ประกอบของพลเมืองของธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC) .....	43
2.5 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	48
2.6 สรุปรายชื่อนักวิชาการและนักวิจัยที่มีการกล่าวถึงอิทธิพลของการจัดการ โลจิสติกส์ (Logistics Management: LM) ที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	53
2.7 สรุปรายชื่อนักวิชาการและนักวิจัยที่มีการกล่าวถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	55
2.8 สรุปรายชื่อนักวิชาการและนักวิจัยที่มีการกล่าวถึงอิทธิพลของพลเมืองธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC) ที่มีต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM).....	58
2.9 สรุปรายชื่อนักวิชาการและนักวิจัยที่มีการกล่าวถึงอิทธิพลของการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	61
2.10 แสดงองค์ประกอบทั้ง 6 ของการจัดการ โลจิสติกส์ (Logistics Management: LM) .....	63
2.11 แสดงองค์ประกอบทั้ง 3 ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) .....	63
2.12 แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 ของพลเมืองธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC) .....	64
2.13 แสดงองค์ประกอบทั้ง 3 ของการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	64

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.14 แสดงองค์ประกอบทั้ง 6 ของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	65
3.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างภายใต้เกณฑ์ 3 ประการ .....	72
3.2 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเครื่องมือแบบสอบถาม .....	78
3.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's ตามปัจจัยต่างๆ .....	80
3.4 เกณฑ์การยอมรับความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้าง.....	82
3.5 เกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ .....	83
3.6 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง .....	85
4.1 แสดงลักษณะทั่วไปขององค์กร.....	88
4.2 แสดงระดับคะแนนปัจจัยการจัดการ โลจิสติกส์ (Forward Logistics Management: FLM) 6 องค์ประกอบ.....	89
4.3 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการออกแบบสินค้าและการจัดการวัตถุดิบ (PDMM) .....	90
4.4 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการจัดหาและจัดซื้อ (Procurement & Purchasing: PP).....	91
4.5 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบสินค้าคงคลังและการจัดการคลังสินค้า (Inventory & Warehouse management: IWM).....	91
4.6 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบกระบวนการผลิตและการดำเนินงาน (Manufacturing and Operation Process: MOP) .....	92
4.7 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการขนส่งและการเคลื่อนย้าย (Transportation & Movement: TM).....	93
4.8 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการกระจายสินค้า (Distribution: DIS).....	94
4.9 แสดงระดับคะแนนปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) 3 องค์ประกอบ .....	95
4.10 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการแลกเปลี่ยนหรือการสื่อสารข้อมูล (Information Sharing: IS) .....	95
4.11 แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบความสามารถของระบบสารสนเทศ (Information System Capabilities: ISC) .....	96

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.12	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Innovativeness: TI) ..... 97
4.13	แสดงระดับคะแนนปัจจัยพลเมืองธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC) 4 องค์ประกอบ ... 98
4.14	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบคู่มือปฏิบัติงาน (Code of conduct: COC) ..... 98
4.15	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการปฏิบัติเชิงท้องถิ่น (Local Implementation: LI) ..... 99
4.16	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการทดลองและวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis and Experimentation: PAE)..... 100
4.17	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการเรียนรู้ภายในและภายนอกองค์กร (Learning Within and Outside the Organization: LIO) ..... 101
4.18	แสดงระดับคะแนนปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) 3 องค์ประกอบ ..... 102
4.19	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบนโยบายและขั้นตอนการรับคืนสินค้า (Return Policy and Procedure: RPP)..... 102
4.20	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบการนำกลับมาผลิตใหม่หรือนำกลับมาทำใหม่ (Remanufacturing or Refurbishment: ROR) ..... 103
4.21	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบกำจัดของเสีย (Waste Disposal: WAD) ..... 104
4.22	แสดงระดับคะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP) 5 องค์ประกอบ..... 104
4.23	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบความน่าเชื่อถือ (Reliability: REL)..... 105
4.24	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness: RES) ..... 106
4.25	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบความคล่องตัว (Agility: AGT) ..... 106
4.26	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบต้นทุน (Cost: COS) ..... 107
4.27	แสดงระดับคะแนนองค์ประกอบสินทรัพย์ (Assets: AST) ..... 108
4.28	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Bartlett's Test of Sphericity) ..... 110

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.29	แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (รอบที่ 1 ก่อนปรับปรุง).....	117
4.30	แสดงรายละเอียดการปรับปรุงโมเดลเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงประจักษ์.....	117
4.31	แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ภายหลังการปรับปรุง).....	118
4.32	แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุ.....	119
4.33	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	122
4.34	แสดงค่าความถี่และร้อยละของประเด็นสำคัญจากการสนทนากลุ่มที่จะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืนของประเด็นที่ 1 ด้านการจัดการโลจิสติกส์ (Forward Logistics Management: FLM) .....	125
4.35	แสดงค่าความถี่และร้อยละของประเด็นสำคัญจากการสนทนากลุ่มที่จะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืนของประเด็นที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT).....	127
4.36	แสดงค่าความถี่และร้อยละของประเด็นสำคัญจากการสนทนากลุ่มที่จะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืนของประเด็นที่ 3 ด้านพลเมืองธุรกิจ (Corporate Citizenship) .....	129
4.37	แสดงค่าความถี่และร้อยละของประเด็นสำคัญจากการสนทนากลุ่มที่จะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืนของประเด็นที่ 4 การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP) และเกิดการสร้างความสามารถทางการแข่งขันด้านความยั่งยืน (Sustainability).....	132
4.38	แสดงค่าความถี่และร้อยละของประเด็นสำคัญทั้งหมดจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่จะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน .....	133
4.39	แสดงรายละเอียดองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (The Reverse Logistics Management Model of Thai' Electronics Industry) .....	135

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1.1	ประเภทธุรกิจในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย .....	4
1.2	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
2.1	องค์ประกอบของการจัดการ โลจิสติกส์ (Forward Logistics Management: FLM).....	27
2.2	องค์ประกอบของการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	34
2.3	องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT).....	40
2.4	องค์ประกอบของพลเมืองของธุรกิจ (Corporate Citizenship: CC) .....	45
2.5	องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	50
2.6	สมมติฐานที่ 1 การจัดการ โลจิสติกส์ (Forward Logistics) มีผลต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย .....	52
2.7	สมมติฐานที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) มีผลต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย .....	55
2.8	สมมติฐานที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) มีผลต่อการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย .....	57
2.9	สมมติฐานที่ 4 การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP) ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย .....	60
2.10	กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย .....	65
3.1	ขั้นตอนการวิจัย.....	67



## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
3.2	แสดงการสู่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกสินค้าประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ส่งออกกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (Department of International Trade Promotion Ministry of Commerce, THAILAND) .....	73
3.3	แสดงภาพการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	84
4.1	แสดงโมเดลการวัดด้านการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management: LM).....	111
4.2	แสดงโมเดลการวัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT).....	112
4.3	แสดงโมเดลการวัดด้านพลเมืองธุรกิจ (Corporate Citizenship).....	113
4.4	แสดงโมเดลการวัดด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Management: RLM) .....	114
4.5	แสดงโมเดลการวัดด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance: LP).....	115
4.6	ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง (รอบที่ 1 ก่อนปรับปรุง).....	116
4.7	ตัวแบบการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (The Reverse Logistics Management Model of Thai Electronics Industry).....	134