

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนใน
กลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และ เวียดนาม (CLMV)
FACTORS INFLUENCING BUSINESS PERFORMANCE OF
CROSS-BORDER FREIGHT FORWARDER COMPANY IN
CAMBODIA/ LAOS/ MYANMAR AND VIETNAM (CLMV)

ไอยเรศ วงษ์วัฒนพงษ์

AYARET WONGWANTANAPONG

วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**FACTORS INFLUENCING BUSINESS PERFORMANCE OF
CROSS-BORDER FREIGHT FORWARDER COMPANY IN
CAMBODIA/ LAOS/ MYANMAR AND VIETNAM (CLMV)**

AYARET WONGWANTANAPONG

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
SCIENCE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม (CLMV)
คำสำคัญ	สภาพแวดล้อมภายใน/ สภาพแวดล้อมภายนอก/ ผลการดำเนินธุรกิจ/ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน/ กลุ่มประเทศ CLMV/ แนวคิดเชิงคุณภาพ
นักศึกษา	ไอยเรศ วงษ์วัฒนพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สรพล บุรณกุล
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อเสนอผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในประเทศไทยจำนวน 310 บริษัท โดยการวิจัยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV 2) เพื่อประเมินผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะความสามารถและด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านกฎหมาย สามารถทำนายผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

TITLE	FACTORS INFLUENCING BUSINESS PERFORMANCE OF CROSS - BORDER FREIGHT FORWARDER COMPANY IN CAMBODIA/ LAOS/ MYANMAR AND VIETNAM (CLMV)
KEY WORDS	INTERNAL ENVIRONMENT/ EXTERNAL/ ENVIRONMENT BUSINESS PERFORMANCE/ INTERNATIONAL/ FREIGHT FORWARDER/ CLMV/ COUNTRIES/ EQUILIBRIUM/ CONCEPT BALANCE SCORECARD
STUDENT	AYARET WONGWANTANAPONG
ADVISOR	SORAPOL BURANAKUL DR.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF SCIENCE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
FACULTY	COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2020

ABSTRACT

This research presents data collection and analysis for study. Factors influencing business performance of cross-border freight forwarder company in CLMV countries to present results of cross-border freight forwarding by using a sample of 310 cross-border freight forwarders in Thailand, the research objectives were as follows 1)To study the factors in making investment decisions, both internal and external environments of cross-border freight forwarders in CLMV countries 2) To assess the business performance of cross-border freight forwarders in CLMV countries 3) To study the factors in making investment decisions that influence the business performance of cross-border freight forwarders in countries CLMV data were analyzed using statistics such as percentage, mean, standard deviation. Comparison statistics between variables and one-way ANOVA and multiple regression analysis. The results of the study revealed that internal environment factors consisted of strategic and strategic aspects. skills, abilities and shared

values and external environmental factors, including social aspects, technology environment and legal can predict the business performance of cross-border freight forwarders in CLMV countries

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม CLMV สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาดังนี้

กราบขอบพระคุณ ดร.สรพล บุรณกุล ที่กรุณาอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมวิทยานิพนธ์ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดระยะเวลาที่วิจัยและให้กำลังใจตลอดช่วงเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริประภา มโนมัยย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิรณี มณีศรี คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และอาจารย์วันวิสา ค่วนตระกูลศิลป์ ที่ได้ความกรุณาให้คำแนะนำด้วยความเมตตาและให้ข้อคิดในมุมมองต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณ ดร.สกวรัตน์ จรุงนันทกาล ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำในการคำนวณสถิติงานวิจัยและดร. ปิยะนุช สัมฤทธิ์ รองนายกสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย รองนายกสมาคมธุรกิจคลังสินค้าไซโลและห้องเย็นผู้บริหารสูงสุดและผู้ก่อตั้งบริษัท สตาร์ท็อฟ วิมูฟ แพลตฟอร์ม จำกัด ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและผู้ทรงคุณวุฒิในฐานะผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

กราบขอบพระคุณ อาจารย์เกศินี สื่อนิ และ อาจารย์สุภาวดี สายสนิท ที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยได้มีความรู้ที่กว้างขวางมากขึ้น

กราบขอบพระคุณ อาจารย์เกษเพ็ชร วงษ์วัฒนพงษ์ ครูศาสนพิธี คุณสุชิน วงษ์วัฒนพงษ์ และผอ.อำนาจ ศิริมาศ ที่คอยปลุกดันและเป็นแรงบัลดาลใจและห่วงใยเสมอมา

กราบขอบพระคุณ คุณหทัยรัตน์ ทันแขก ที่ช่วยในการประสานงานในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ คุณอภิวัฒน์ ล้อมลิ้ม และ คุณวิมลภา ชุ่มดี ที่ช่วยให้กำลังใจมาจนตลอดและขอขอบพระคุณบุคคลอีกหลายๆท่านซึ่งไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ไอยเรศ วงษ์วัฒนพงษ์

สิงหาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	IV
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VIII
สารบัญภาพ	XII
บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.4 คำถามในการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	8
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประเทศ CLMV	12
2.2 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศกัมพูชา	20
2.3 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	21
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเมียนมา	23
2.5 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเวียดนาม	25
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC)	26
2.7 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PEST Analysis)	30
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแบบ (7s McKinsey)	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3	ระเบียบวิธีวิจัย	53
	3.1 ขั้นตอนการวิจัย	53
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
	3.3 การเก็บข้อมูล	56
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
	3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	58
	3.6 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
	4.1 วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
	4.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในองค์กร	68
	4.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกองค์กร	76
	4.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน	85
	4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	87
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
	5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน	100
	5.2 สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์	104
	5.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	105
	5.4 อภิปรายผล	106
	5.5 ข้อเสนอแนะ	109

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	116
ประวัติย่อผู้วิจัย	136

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สิทธิเบื้องต้นเกี่ยวกับการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV.....	17
2.4	ตารางผลสังเคราะห์ตัวแปร.....	49
2.5	ตารางผลสังเคราะห์ตัวแปร.....	52
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามเพศ.....	62
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุของผู้ตอบ.....	63
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุของกิจการ.....	64
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามเงินลงทุนของกิจการ.....	64
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับตำแหน่งในธุรกิจบริษัท.....	65
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามขนาดของธุรกิจ.....	65
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการเข้าถึงแหล่งเงินทุน.....	66
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	69
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร.....	67
4.11	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.12	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์.....	69
4.13	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านโครงสร้าง.....	70
4.14	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านระบบ.....	71
4.15	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านบุคคลากร.....	72
4.16	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านรูปแบบการบริหาร.....	73
4.17	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านทักษะและความสามารถ.....	74
4.18	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านค่านิยมร่วม.....	75
4.19	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร.....	76
4.20	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านการเมือง.....	77
4.21	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านเศรษฐกิจ.....	77
4.22	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านสังคมและวัฒนธรรม.....	78
4.23	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี.....	79
4.24	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมของปัจจัย ด้านกฎหมาย.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.25	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม.....	81
4.26	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV.....	82
4.27	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจปัจจัยด้านการเงิน.....	83
4.28	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจปัจจัยด้านลูกค้า.....	84
4.29	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจด้านกระบวนการภายใน.....	85
4.30	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจด้านการเรียนรู้และการเติบโต.....	86
4.31	การทดสอบความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกตามลักษณะของกิจการในด้านอายุของกิจการ โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA).....	87
4.32	การทดสอบความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกตามลักษณะของกิจการในด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA).....	88
4.33	การวิเคราะห์ข้อมูลการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ (Independent-Samples T Test).....	90
4.34	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV.....	92
4.35	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมโดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.36	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV.....	94
4.37	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	97
4.38	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมโดยการใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	97
4.39	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV.....	98

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	อัตราการเติบโตการค้าชายแดน (2019-2021).....	3
2	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	8
3	ตำแหน่งจุดผ่านแดนถาวร (ที่รถสามารถข้ามผ่านได้) ทั้ง 28 แห่ง(โครงการ ศึกษาการจัดการเก็บค่าผ่านทางรองรับการขนส่งของประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน).....	19
4	กรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร ของ (7S McKinsey Framework).....	36

บทที่ 1

บทนำ

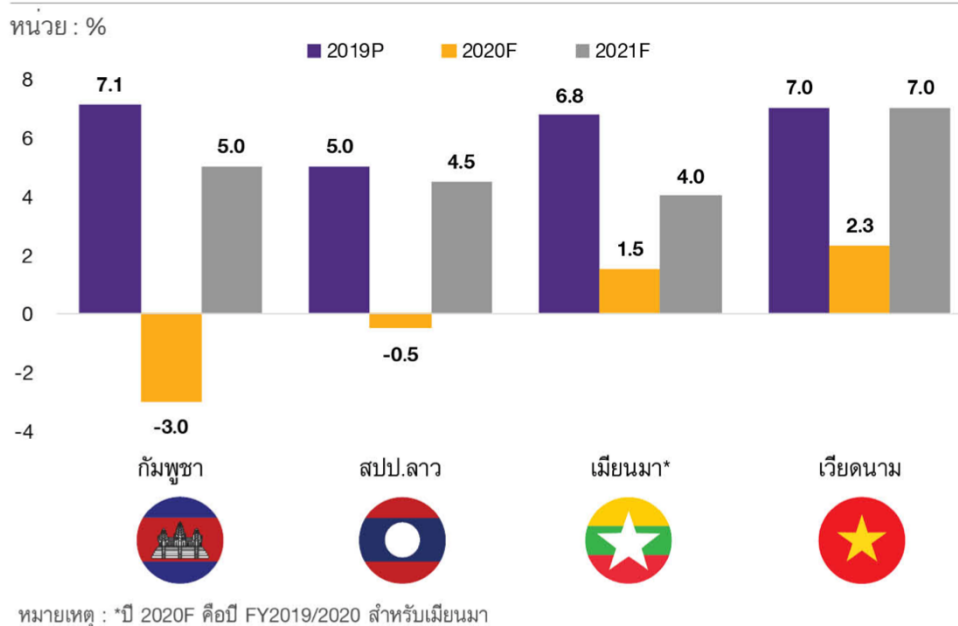
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสองพ.ศ. 2560-2564 กำหนดเป้าหมาย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา ประกอบด้วย (1) ประเทศไทยมีบทบาทหลัก ในภูมิภาคทั้งด้านโลจิสติกส์ การค้า การบริการและการลงทุน (2) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการกระจายความเจริญในภูมิภาคเอเชียกลุ่มอาเซียนและอนุภูมิภาค (3) ระบบห่วงโซ่มูลค่าในอนุภูมิภาคและภูมิภาคอาเซียนมีความเชื่อมโยงกันเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการพัฒนา ความเชื่อมโยงด้านการคมนาคมขนส่งโลจิสติกส์และโทรคมนาคม ภายใต้ความร่วมมือระดับอนุภูมิภาค และภูมิภาคอาเซียน ในส่วนของจุดเน้นและประเด็นพัฒนาหลักการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศให้เข้มข้นและส่งผลต่อการพัฒนาอย่างเต็มที่ โดยในระยะเวลา 5 ปีต่อจากนี้ไปจะมุ่งเน้นการผลักดันให้ความเชื่อมโยงด้านกฎระเบียบและในเชิงสถาบันมีความคืบหน้าและชัดเจนในระดับปฏิบัติการและในแต่ละจุดพื้นที่เชื่อมโยงระหว่างประเทศรวมทั้งการผลักดันการลดการใช้มาตรการที่ไม่ใช่มาตรการทางภาษีในการกีดกันการค้าการลงทุนระหว่างกันควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเชิงกายภาพที่ต้องเชื่อมโยงเครือข่ายภายในประเทศและต่อเชื่อมกับประเทศเพื่อนบ้าน และการเตรียมความพร้อมให้ประเทศไทยเป็นประตูไปสู่ภาคตะวันตกและตะวันออกของภูมิภาคเอเชียตลอดจนมุ่งเน้นการต่อยอดจากความเชื่อมโยงเชิงกายภาพสู่การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและชุมชนตาม 19 แนวระเบียบเศรษฐกิจต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการกระจายความเจริญในการพัฒนาชุมชน จังหวัดและเมืองตามแนวระเบียบเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) รวมถึงพื้นที่เชื่อมโยงอื่นภายในประเทศในขณะเดียวกันประเทศไทยต้องดำเนินยุทธศาสตร์ในเชิงรุกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยไปลงทุนในต่างประเทศ ทั้งในส่วนที่จะทำให้เกิดการเชื่อมต่อห่วงโซ่มูลค่าในอาเซียนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพื่อขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม (CAMBODIA LAOS MYANMAR VIETNAM : CLMV) และอาเซียน รวมทั้งการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากกรอบความร่วมมือของอาเซียนกับกลุ่มประเทศนอกกลุ่มอาเซียนพร้อมทั้งเพิ่มบทบาทของไทยในเวทีโลกด้วยการส่งเสริมบทบาท

ที่สร้างสรรค์ของไทยในกรอบความร่วมมือต่าง ๆ รวมทั้งการสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาภายใต้กรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) (ฐิติรัตน์ และคณะ, 2563) และจากการสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐบาลไทยจากแนวทางการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) และการพัฒนาตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พ.ศ. 2543 ได้มีการดำเนินการส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เป็นกลไกหลักทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ สร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานพร้อมลดอุปสรรคจากภาครัฐในการประกอบการเสริมสร้างให้เติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยการค้นคว้าวิจัย และเชื่อมโยงเครือข่ายวิสาหกิจเพิ่มศักยภาพเป็นผู้ส่งออกในระดับสากลสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ระบบโลจิสติกส์ของไทยยังอยู่ในระดับพื้นฐานที่เรียกว่าโลจิสติกส์ระดับขนส่ง (Transport Base) ซึ่งการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (Physical/Hard Infrastructure) โดยเป็นการเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางถนนเป็นหลัก โดยปริมาณและคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการด้านการขนส่งทางถนน รวมทั้งทางอากาศเพิ่มขึ้นและมีโครงข่ายการขนส่งทางถนนในประเทศเชื่อมโยงสู่ชายแดน/ประตูการค้า กองยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค (2563) ได้อธิบายจากภาพรวมในด้านเศรษฐกิจนั้นเมื่อปี 2561 เศรษฐกิจ CLMV ขยายตัวสูงราว 6-7% โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ของกัมพูชาที่เติบโตถึง 6.9% การขยายตัวที่ค่อนข้างกระจายตัวในภาคเศรษฐกิจหลักโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยว การผลิตและส่งออกเครื่องนุ่งห่ม รองเท้า และสินค้าในอุตสาหกรรมเกิดใหม่ เช่น ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วนยานยนต์ขยายตัวได้ดี การก่อสร้างยังคงมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่อง และบรรยากาศการลงทุนที่เอื้อต่อธุรกิจขณะที่เศรษฐกิจของ สปป.ลาว มีแนวโน้มขยายตัวของ GDP ในปีนี้จากการประเมินของธนาคารโลกที่ 6.8% ซึ่งรายได้หลักมาจากการผลิตไฟฟ้าเพื่อการส่งออกซึ่งคิดเป็นสัดส่วนราว 11% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) และมีส่วนช่วยในการขยายตัวทางเศรษฐกิจประมาณ 2.5% จะเป็นแรงส่งสำคัญของการเติบโตของเศรษฐกิจลาวอย่างต่อเนื่อง ด้านเศรษฐกิจเมียนมาผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ในปีนี้มีแนวโน้มขยายตัวราว 7% แต่เมื่อดูการอ่อนค่าอย่างรุนแรงและต่อเนื่องของเงินสกุลให้เศรษฐกิจเมียนมามีความเปราะบางอย่างยิ่งแต่ภาคการเกษตรที่ฟื้นตัวและการส่งออกที่ปรับตัวดีขึ้นประกอบกับการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐและนักลงทุนต่างชาติเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจเมียนมาในปีที่สุดท้ายเวียดนามถือว่ามีความโน้มการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมของ

ประเทศ (GDP) ในปีนี้ประมาณ 6.6% จากปัจจัยภาคการส่งออกที่เติบโตสูงขณะเดียวกันเวียดนามยังสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติได้อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะสินค้าโทรศัพท์มือถือและชิ้นส่วน แต่สงครามการค้าที่ตึงเครียดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อส่งออกของเวียดนามเนื่องจากเวียดนามมีความเชื่อมโยงห่วงโซ่การผลิตกับจีนค่อนข้างมากผ่านส่งออกสินค้าชิ้นกลางไปจีน ซึ่งอาจได้รับผลกระทบหากเศรษฐกิจจีนชะลอตัวลง

อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจกลุ่มประเทศ CLMV ปี 2019-2021F



ภาพประกอบที่ 1 อัตราการเติบโตการค้าชายแดน (2019-2021)

ที่มา : การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์

จากการเติบโตของการค้าชายแดนและการค้าภายในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งได้อานิสงส์จากเศรษฐกิจประเทศเพื่อนบ้านที่เติบโตต่อเนื่องโดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) คาดเศรษฐกิจกลุ่มประเทศ CLMV ปี 2562-2564 จะอยู่ในช่วง 4-7% เพื่อเพิ่มความต้องการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดนและสินค้าผ่านแดนจากแหล่งผลิตสู่ท่าเรือ สนามบิน และด่านการค้าชายแดน ส่งผลดีต่อธุรกิจรถบรรทุกประเภทตู้คอนเทนเนอร์และกระบะบรรทุกเพื่อกระจายสินค้า

จากความสำคัญของการเติบโตของธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV” เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการลงทุนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความล้มเหลวและสร้างความมั่นใจในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยเครื่องมือที่เป็นประโยชน์การวิเคราะห์ภาพรวมของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับพื้นที่กำลังจะเข้าไปดำเนินธุรกิจและคิดเกี่ยวกับโอกาสและภัยคุกคามที่อยู่ภายในพื้นที่ธุรกิจใหม่ซึ่งจะต้องทำการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของในพื้นที่ใหม่ และจะต้องคิดวางแผนเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสและลดภัยคุกคามลงให้ได้ (PESTLE Analysis) เครื่องมือทางกลยุทธ์สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโดยการวิเคราะห์จะช่วยในด้านการวิเคราะห์การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และกฎระเบียบ ซึ่งหัวข้อเหล่านี้จะใช้ในขั้นตอนแรกเพื่อระดมความคิดในลักษณะ ระดับของภูมิภาคและระดับประเทศ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์แล้วมาสรุปผล เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายในองค์กร (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2555) และศึกษาผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV การวิเคราะห์ปัจจัยภายในบริษัทโดยใช้แนวคิดทางการบริหารกลยุทธ์ (7S McKinsey) และเพื่อศึกษาผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV สามารถเข้าไปแข่งขันกับตลาดต่างประเทศโดยการใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์แนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผลกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็วและเพื่อสร้างความมั่นใจของนักลงทุนต่างชาติต่อขีดความสามารถด้านโลจิสติกส์ของประเทศยังสามารถสะท้อนได้จากดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI) ซึ่งธนาคารโลก (World Bank) จะทำการสำรวจและเผยแพร่รายงานผลการจัดอันดับสำหรับทุก 2 ปี เพื่อประเมินประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ในมิติต่างๆ เช่น มิติด้านต้นทุน (Cost) เวลา (Time) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) (จิรพร จารุกรสกุล, 2562)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม CLMV มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและภายนอกองค์กรของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV
2. เพื่อประเมินผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำผลไปใช้ในการตัดสินใจในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV
2. ทำให้ทราบถึงผลการประเมินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อนำผลการดำเนินธุรกิจขนส่งเพื่อสร้างรูปแบบผลการดำเนินธุรกิจขนส่ง
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

1.4 คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านอายุของกิจการ เงินลงทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกันหรือไม่

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) ด้านโครงสร้าง (Structure) ด้านระบบ (System) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านทักษะและความสามารถ (Skill) และค่านิยมร่วมองค์กร (Shared Value) ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกันหรือไม่

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ด้านการเมือง (Political) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ด้านสังคม (Social) ด้านเทคโนโลยี (Technological) ด้านสภาพแวดล้อม (Environmental) ด้านกฎหมาย (Legal) ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามในกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกันหรือไม่

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะของกิจการ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (PESTLE Analysis) และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (7S McKinsey) ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวแปรในการตั้งสมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้ โดย แบ่งเป็น สมมุติฐานเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (7S McKinsey) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (PESTLE Analysis) โดยกำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ข้อมูลลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย ด้านอายุของกิจการ ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและด้านการมีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและความสามารถและด้านค่านิยมร่วมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 3 ส่วน

1.1.1 ข้อมูลลักษณะของกิจการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย อายุของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและความสามารถ ด้านค่านิยมร่วม

1.1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย ด้านสภาพแวดล้อม

1.2 ตัวแปรตาม

1.2.1 ผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์กร

2. ด้านประชากรและพื้นที่

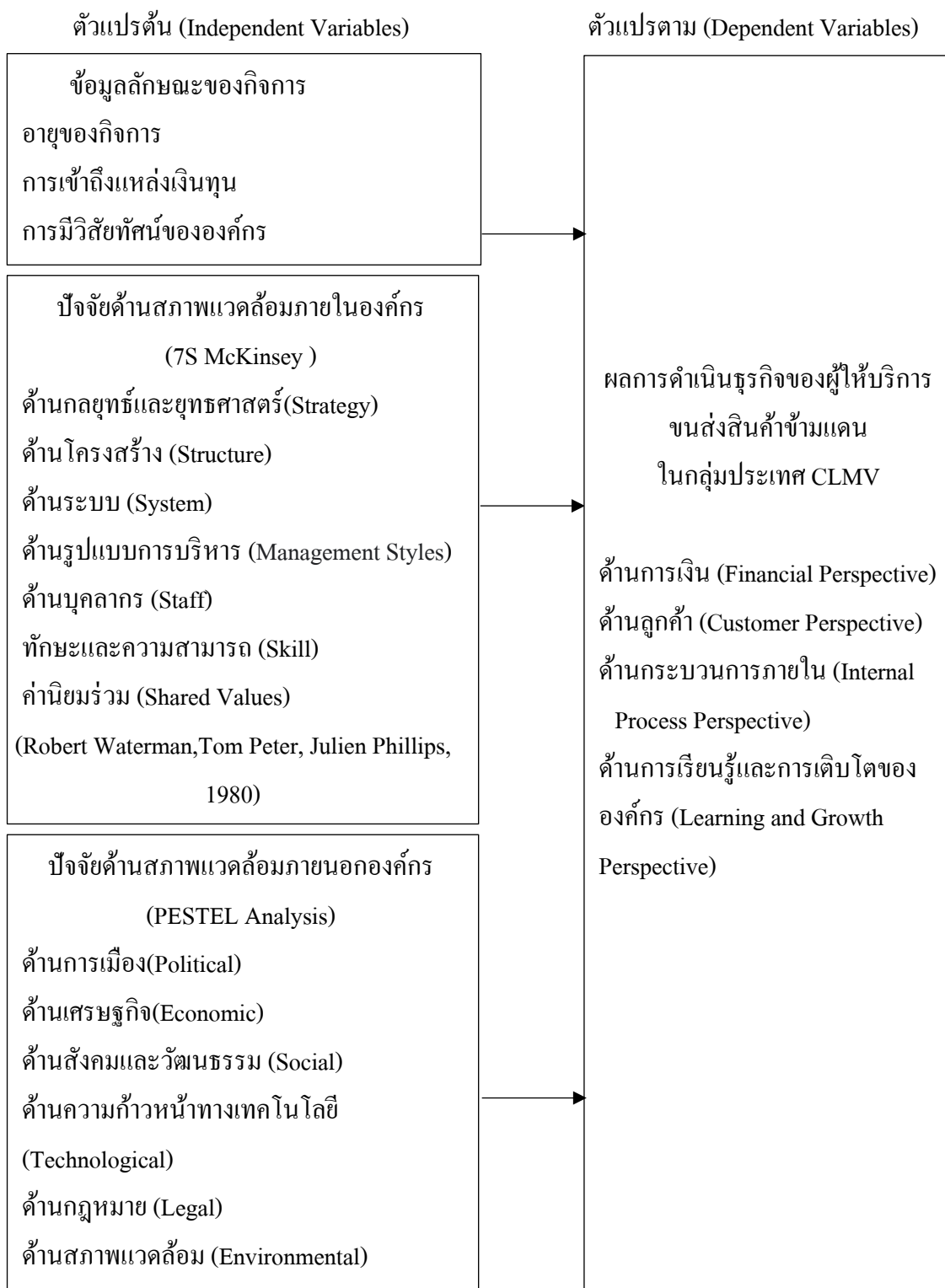
ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมบริษัทขนส่งสินค้าข้ามแดนและบริษัทขนส่งสินค้าผ่านแดนในประเทศไทย จากแหล่งที่มาสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวนทั้งหมด 1,277 บริษัท

3. ด้านระยะเวลา

ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน 2564

1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

1.8 นิยามศัพท์

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหมายถึงตัวแปรที่ใช้ในการชี้วัดศักยภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆทั้ง 7 ประการบริหารจัดการ(7S McKinsey) ประกอบด้วย

1.1 ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) หมายถึง แผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.2 ด้านโครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดระเบียบของระดับการบริหารและหน้าที่ต่าง ๆ โดย แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อที่จะเอื้ออำนวยให้การทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์

1.3 ด้านระบบ (Systems) หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติทุกอย่างขององค์กร เพื่อให้ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือการจัดระเบียบการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดย นานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมกันทำให้เกิดอำนาจในการบริหารงาน และเป็นศูนย์กลางให้งาน ทั้งหมดดำเนินไป ตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

1.4 ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง แบบแผนการบริหารสไตล์การ บริหารงานหรือ รูปแบบการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.5 ด้านบุคลากร (Staff) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรภายในบริษัทรวมถึงการ วิเคราะห์ต่อบุคคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณงานและมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตรงกับงานที่ต้องรับผิดชอบเพื่อส่งผลที่ดีต่อการทำงานและผลการดำเนินงานของบริษัท

1.6 ด้านทักษะและความสามารถ (Skills) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญพิเศษของบุคลากรในองค์กร

1.7 ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) หมายถึงการปลูกฝังค่านิยมขององค์กรให้ บุคลากรในองค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร หรือเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่จุดหมาย

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หมายถึง ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง องค์กรประกอบสำคัญที่จะ ส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จอันได้แก่ปัจจัย

2.1 ด้านการเมือง (Political) หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านการเมือง และนโยบายต่างๆของประเทศที่รัฐบาลเป็นผู้ออกนโยบายแล้วมีผลกับการดำเนินธุรกิจโดยการวิเคราะห์คือปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านการเมือง

2.2 ด้านเศรษฐกิจ (Economic) หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับเรื่องเศรษฐกิจของประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท โดยถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นลำดับแรกของการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis) ในด้านเศรษฐกิจ

2.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่องเกี่ยวกับด้านสังคมวัฒนธรรมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ นิสัยใจคอ พฤติกรรม โดยเป็นส่วนสำคัญที่สะท้อนพฤติกรรมผู้บริโภคในแต่ละตลาดรวมถึงสิ่งแวดล้อม

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technology) หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีของประเทศเป็นการวิเคราะห์ว่าเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอยู่ในระดับใด

2.5 ด้านกฎหมาย (Legal หรือ Law) หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยส่วนมากมักจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจในลักษณะของข้อห้ามหรือข้อจำกัด

2.6 ด้านสภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่เข้าไปลงทุน ตัวอย่างเช่น สภาพภูมิอากาศ ลักษณะทางธรรมชาติ และลักษณะทางภูมิศาสตร์ เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมต่างๆในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะกิจกรรมทางโลจิสติกส์

3. การวัดผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผลกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล หมายถึงการใช้ตัวชี้วัดเชิงปริมาณเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลผลประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

3.1 ด้านการเงิน หมายถึง ผลการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของผลกำไรการเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดต้นทุน และอื่นๆ

3.2 ด้านลูกค้า หมายถึง การพิจารณาด้านความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาสถานลูกค้า การเพิ่มลูกค้าใหม่ และอื่นๆ

3.3 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การที่องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ โดยพิจารณาจากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินการทางด้านกรมสุทธการ คุณภาพด้านการค้าและด้านการขนส่ง ด้านราคา ด้านความสามารถและคุณภาพในการขนส่งสินค้า ในความสามารถในการแข่งขันด้านการติดตามและตรวจสอบสถานะของสินค้าเพื่อแจ้งให้กับลูกค้าทราบและด้านการตรงต่อเวลาของการขนส่งสินค้าโดยอ้างอิงจากการวัดดัชนีชี้ประสิทธิภาพทาง โลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI)

3.4 ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรโดยพิจารณาในด้านความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะของพนักงาน อัตราการเข้าออกของพนักงานและอื่นๆ

4. การกำหนดนิยามของวิสาหกิจขนาดกลาง (Medium Enterprise) วิสาหกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) และวิสาหกิจขนาดย่อยหรือรายย่อย (Micro Enterprise) ใหม่ภายใต้กฎกระทรวง กำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 และประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เรื่องการกำหนดลักษณะวิสาหกิจรายย่อย ลงวันที่ 21 มกราคม 2563 ซึ่งจำแนกขนาดของวิสาหกิจโดยใช้จำนวนแรงงานและรายได้ต่อปีเป็นเกณฑ์นั้น สามารถสรุปนิยามใหม่ของวิสาหกิจโดยใช้จำนวนแรงงานและรายได้ต่อปีเป็นเกณฑ์นั้นสามารถสรุปนิยามใหม่ของวิสาหกิจได้ ดังนี้

4.1 วิสาหกิจรายย่อย (Micro Enterprise) กลุ่มรายได้ที่ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปีมีจำนวนพนักงานการจ้างงานไม่เกิน 5 คน

4.2 วิสาหกิจขนาดย่อม (Small Enterprise) กลุ่มรายได้ที่ไม่เกิน 50 ล้านบาทต่อปีมีจำนวนพนักงานการจ้างงานไม่เกิน 30 คน

4.3 วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium Enterprise) กลุ่มรายได้ที่ไม่เกิน 300 ล้านบาทต่อปีมีจำนวนพนักงานการจ้างงานไม่เกิน 100 คน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยมีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีอื่นเพิ่มเติมเพื่อเป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางของการศึกษาโดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประเทศ CLMV
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศกัมพูชา
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศสาธารณรัฐประชาชนลาว
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเมียนมา
- 2.5 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเวียดนาม
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard : BCS)
- 2.7 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis)
- 2.8 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการจัดการองค์กรตามแนวคิด (7S Mckinsey)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประเทศ CLMV

ในบรรดา 10 ประเทศอาเซียนนั้น ประเทศที่จะเป็นประโยชน์ในการขยายการค้าและการลงทุนจากประเทศไทยมากที่สุดก็คือ ประเทศ กัมพูชา, สปป.ลาว, เมียนมา, และเวียดนาม หรือที่เรียกว่า "กลุ่มประเทศ CLMV" เนื่องจากเป็นกลุ่มประเทศนี้มีจุดแข็งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมหลายๆ อย่างที่เป็นที่สนใจของนักลงทุน อาทิ การเป็นประเทศที่ยังคงมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่ยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก ตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ศูนย์กลางมีพรมแดนระหว่างกันจึงสามารถเดินทาง (หรือขนส่งสินค้า) ทางบกได้ (ซึ่งล้วนมีพรมแดนที่ติดกับประเทศไทย) มีขนาดพื้นที่ขนาดใหญ่ถึงรวมถึง 1.4 ล้านล้านตารางกิโลเมตร (ซึ่งใหญ่กว่าประเทศไทยเกือบ 3 เท่า) มีจำนวนประชากรที่สูงถึง 165 ล้านคน (หรือประมาณ 2.5 เท่าของประชากรไทย) ซึ่งประชากรเหล่านั้นล้วนยังอยู่ในวัยทำงานที่อายุเฉลี่ยเพียง 24.8 ปี (ซึ่งตรงข้ามกับประเทศไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)

มีค่าจ้างที่ยังไม่สูง (หรือประมาณ 1 ใน 4 ของค่าจ้างของไทย) และที่สำคัญประเทศเหล่านี้ล้วนดำเนินนโยบายการเปิดเสรีการค้าและการลงทุนเพื่อสนับสนุนให้เกิดการลงทุนทางตรงจากต่างประเทศแทบทั้งสิ้น (ฉัตรพล จรรยาพัฒน์กุลม, 2559) ภาคธุรกิจไทยเองก็แสวงหาโอกาสเหล่านี้จากการไปลงทุนในประเทศเหล่านี้มานานแล้วส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2557 การลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศ CLMV มีมูลค่าประมาณ 8,177.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งขยายตัวถึงร้อยละ 49.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 12.6 โดยการขยายตัวนี้เกิดขึ้นในทุกประเทศไม่ว่าจะเป็น กัมพูชา (ร้อยละ 76.6) สปป.ลาว (ร้อยละ 54.0) เมียนมา (ร้อยละ 34.2) และเวียดนาม (ร้อยละ 37.1) โดยเวียดนามเป็นประเทศที่นักลงทุนไทยนิยมไปลงทุนมากจากการสังเกตถึงบริษัทที่เข้าไปลงทุนนั้นกลับพบว่า โดยส่วนใหญ่ล้วนเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์เครือซีเมนต์ไทยเบอร์ลีย์ยูเกอร์กลุ่มปตท. ธนาคารพาณิชย์ไทยเกือบทุกธนาคารและเครือโรงแรมเซนต์ที่มีขนาดใหญ่ เป็นต้น แต่ถึงแม้ว่าบริษัทขนาดใหญ่เหล่านี้จะมีศักยภาพอย่างเพียงพอในการทำหน้าที่เป็นเครื่องจักรที่ประสบความสำเร็จในการขยายการลงทุนไปสู่กลุ่มประเทศเหล่านี้และสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาลก็ตามแต่ถ้ามองในมิติของการพัฒนาแล้วเรายังไม่สามารถกล่าวได้แน่ชัดว่าประเทศไทยจะได้รับประโยชน์จากการลงทุนของบริษัทขนาดใหญ่เหล่านี้ได้อย่างเต็มที่เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระดับของการเหลื่อมล้ำสูง ไม่ได้เป็นที่การันตีว่ารายได้ของบริษัทขนาดใหญ่ที่ได้รับจากการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV สร้างการเจริญเติบโตให้กับประเทศได้อย่างทั่วถึง (Inclusive Growth) ได้ผู้ที่จะได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบริษัทใหญ่เหล่านี้ล้วนเป็นเจ้าของและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ (ดวงรัตน์ ประจักษ์ศิลป์ไทย, 2557) ดังนั้นในการที่ประเทศไทยจะได้ประโยชน์จากการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV นี้อย่างเต็มที่นั้น จึงจำเป็นที่การค้าและลงทุนในตลาดกลุ่มประเทศ CLMV ควรเกิดจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นสำคัญ โดยในการนี้ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นที่จะต้องดำเนิน 4 กลยุทธ์ที่สำคัญ ดังนี้ (กระทรวงส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์, 2559)

1) กลยุทธ์ด้านความเชื่อมโยง (Connectivity – C) เนื่องจากจุดเด่นของประเทศไทยก็คือการมีฐานที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางของกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้นภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยควรหาโอกาสในการสร้างความเชื่อมโยง (Connectivity) ในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคนี้ โดยควรให้ความสำคัญกับการค้าผ่านชายแดนการขยายตลาดใหม่ๆ ไปถึงประเทศเวียดนามและจีนตอนใต้การพัฒนาระบบ (Global Value Chain) จากการให้ประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV เป็นฐานในการผลิตเพื่อลดต้นทุนการผลิต (Cost Reduction) โดยเฉพาะกับภาคธุรกิจที่ใช้แรงงานเข้มข้น

(Labor Intensive) รวมไปถึงการเข้าถึงการหาพาร์ทเนอร์ท้องถิ่น (Local Partner) ในการเข้าถึงปัจจัยการผลิตใหม่ๆ (เช่น แหล่งทรัพยากรธรรมชาติ การขยายพื้นที่การเกษตร การพัฒนาระบบการเกษตรพันธสัญญา (Contract Farming) และขยายการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว) เป็นต้น นอกจากนี้เนื่องจากประเทศเวียดนามเพิ่งเข้าร่วมการเป็นสมาชิกในกลุ่มความตกลงหุ้นส่วนยุทธศาสตร์เศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (Trans-Pacific Strategic Economic Partnership Agreement : TPP) แล้วนั้น ประเทศไทยสามารถใช้ตลาดเวียดนามเป็นฐานในการส่งออกไปสู่ประเทศเศรษฐกิจขนาดใหญ่ในกลุ่มเหล่านี้ได้ด้วยเช่นกัน

2) กลยุทธ์ด้านแรงงาน (Labor – L) จุดเด่นหนึ่งของตลาด CLMV การมีแรงงานในวัยหนุ่มสาวเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีค่าจ้างที่ต่ำกว่าประเทศไทยค่อนข้างมากดังนั้น ภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยควรเริ่มย้ายฐานการผลิตไปสู่ยังกลุ่มประเทศเหล่านี้โดยวิเคราะห์ถึงระดับทักษะแรงงานที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มควรย้ายฐานการผลิตไปประเทศกัมพูชาเพราะยังมีค่าจ้างถูกและมีระดับของทักษะไม่สูงมากในขณะที่อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมทันสมัยสามารถย้ายฐานการผลิตไปประเทศเวียดนาม อุตสาหกรรมโรงแรมและร้านอาหารควรลงทุนในประเทศเปิดใหม่อย่างเมียนมา เป็นต้น นอกเหนือจากมิติในด้านค่าแรงที่ถูกแล้ว ผู้ประกอบการไทยควรคำนึงถึงมิติทางด้านผลิตภาพของแรงงานในแต่ละประเทศด้วยเช่นกัน (Labor Productivity) โดยควรเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างค่าจ้างและผลิตภาพที่แรงงานในประเทศนั้นมีเช่น แรงงานที่ค่าจ้างสูงกว่าแต่ผลิตภาพสูงกว่าเช่นประเทศเวียดนามอาจมีความคุ้มค่าในการเข้าไปลงทุนมากกว่าประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานถูกกว่า นอกจากนี้ควรเรียนรู้ในการนำกลยุทธ์การบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) ในการจัดการทรัพยากรบุคคล (HR Management) ซึ่งเป็นระบบที่มีการใช้อย่างแพร่หลายในบริษัทข้ามชาติจำนวนมากเนื่องจากการบริหารแรงงานที่มีหลากหลายชาติพันธุ์จำเป็นต้องเข้าใจถึงมิติทางด้านทัศนคติ วัฒนธรรม และค่านิยมของแรงงานในแต่ละประเทศด้วยเช่นกัน

3) กลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลง (Modification – M) จากการใช้โลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล กลุ่มประชากรในกลุ่มประเทศ CLMV สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยควรเรียนรู้ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตและการจำหน่ายสินค้า (Modify) ตั้งแต่ต้นน้ำ โดยการใช้เทคโนโลยีในการจัดหาวัตถุดิบ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในกระบวนการผลิต รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางในการจำหน่ายผ่านระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce : E-Commerce) และการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าผ่านเครื่องมือสื่อสารไร้สายชนิดต่างๆ (Mobile

Electric Commerce : M-commerce) เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์พกพา นอกจากจะใช้ในธุรกิจการผลิตแบบดั้งเดิมแล้วการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศยังสร้างโอกาสแก่ภาคธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการขยายกลุ่มลูกค้าในกลุ่มประเทศ CLMV

4) กลยุทธ์การเพิ่มมูลค่า (Value Added - V) เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงจำเป็นที่ภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) ในสินค้าและบริการตามหลักการของรอยยิ้มแห่งการสร้างความมูลค่าเพิ่ม (Smiling Curve of Value-Added) กลยุทธ์การสร้างความมูลค่าเพิ่มสามารถทำได้ตั้งแต่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ บรรจุหีบห่อ การยกระดับมาตรฐานการจัดการคุณภาพ (Total Quality Management) การสร้างแบรนด์สินค้าการพัฒนาคุณภาพของตัวสินค้าและการพัฒนาช่องทางการจัดส่งเป็นต้นและเนื่องจากกลุ่มประเทศ CLMV การระดับมูลค่ายังไม่เพิ่มสูง ผู้ประกอบการไทยจึงมีความได้เปรียบในตลาดนี้อย่างเต็มที่การสร้างมูลค่าเพิ่มของตัวสินค้าจะทำให้สินค้าประเทศไทยเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีฐานะระดับกลางและระดับบนมากขึ้นและเมื่อเศรษฐกิจของประเทศเหล่านี้เกิดการขยายตัวในอนาคต การจับกลุ่มลูกค้าในระดับนี้เป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว

2.1.1 โอกาสการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV

การส่งออกในกลุ่มประเทศ CLMV รวมกันถึง 137 ล้านคน และสินค้าส่วนหนึ่งถูกส่งผ่านไปยังผู้บริโภคทางตอนใต้ของสาธารณรัฐประชาชนจีนจึงเป็นตลาดที่ใหญ่ ประกอบกับสินค้าของไทยมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้บริโภคในกลุ่มประเทศ CLMV ขณะเดียวกันก็มีพื้นที่ใกล้เคียงกับประเทศไทยและหากมองตามภูมิศาสตร์แล้วจะพบว่าเวียดนามซึ่งมีพื้นที่ตอนเหนือติดกับจีนในขณะที่ยังมีพื้นที่ด้านตะวันออกเป็นชายฝั่งทะเลสามารถออกตลาดด้านมหาสมุทรแปซิฟิก ส่วนเมียนมามีพื้นที่ตอนเหนือติดกับจีนเช่นเดียวกัน ส่วนด้านตะวันตกสามารถออกตลาดด้าน มหาสมุทรอินเดีย โอกาสทางการตลาดในอนาคตจึงมีอยู่สูงจากเหตุผลทางภูมิศาสตร์และจำนวนประชากรที่เอื้อต่อการเจริญเติบโตแล้ว การลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV ยังมีเหตุผลหลัก คือ เพื่อลดต้นทุนการผลิต โดยเฉพาะต้นทุนด้านแรงงาน การขยายตลาดเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันตลาดภายในประเทศ มีแรงจูงใจจากนโยบายส่งเสริมการลงทุนของแต่ละประเทศและสุดท้ายคือเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจากการได้รับสิทธิพิเศษทางภาษี (Generalized System of Preferences : GPS) กรณีสินค้าที่ผลิตจากกลุ่มประเทศ CLMV แล้วส่งออกไปจำหน่ายที่สหรัฐฯและยุโรปนอกจากนี้กลุ่มประเทศ CLMV อยู่ระหว่างการพัฒนาและได้รับการสนับสนุนจากประเทศมหาอำนาจหลายประเทศ จึงเป็นโอกาสในการวางรากฐานธุรกิจในอนาคต ในขณะที่ปัจจุบันไทยเองก็มีข้อจำกัดด้านปัจจัยการผลิตสินค้าหลายด้าน เช่น การเร่งตัวของราคาที่ดิน ต้นทุนแรงงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้น

ผลจากการปรับขึ้นค่าแรงและขาดแคลนแรงงาน วัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติที่ลดลง ไม่เพียงพอต่อการผลิตทำให้นักลงทุนกลุ่มหนึ่งให้ความสนใจในการลงทุนในประเทศในกลุ่ม ประเทศ CLMV มากขึ้น

2.1.2 แนวโน้มการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV

หน่วยงานภายใต้ธนาคารไทยพาณิชย์ (Economic Intelligence Center : EIC) เป็นหน่วยงาน ก่อตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ คาดแนวโน้ม การฟื้นตัวเศรษฐกิจ CLMV เติบโตขึ้นและแตกต่างกันในแต่ละประเทศตามความสำเร็จในการ ควบคุมการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาโดยรวมเศรษฐกิจ CLMV ส่งสัญญาณฟื้นตัวในไตรมาส 3 หลังสามารถควบคุมการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ระลอกแรกได้สำเร็จในช่วงครึ่งปีแรกและเริ่ม ผ่อนคลายมาตรการปิดประเทศต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ในช่วงไตรมาส 3 เวียดนามและเมียนมากลับมา เผชิญการระบาดอีกครั้งทำให้ทั้งสองประเทศบังคับใช้มาตรการปิดประเทศแบบเฉพาะจุดอีกรอบ ซึ่งเวียดนามประสบความสำเร็จในการควบคุมอย่างรวดเร็วส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ต่อเนื่อง ขณะที่เมียนมายังเผชิญการระบาดที่รุนแรงซึ่งจะกระทบต่อการฟื้นตัวในปีงบประมาณ 2020/2021 (เริ่มเดือนตุลาคม 2020) ทั้งนี้อุปสงค์ทั้งในและนอกประเทศคาดว่าจะยังคงมีแนวโน้มซบเซาจาก มาตรการปิดพรมแดนที่ยืดเยื้อ อัตราการว่างงานในประเทศที่ยังอยู่สูงกว่าช่วงก่อนการระบาดของ โรคไวรัสโคโรนาและเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มฟื้นตัวและจากข้อมูล ในร้านค้าปลีกและ นันทนาการเศรษฐกิจไม่ฟื้นตัวถึงระดับช่วงก่อนโรคไวรัสโคโรนา หน่วยงานภายใต้ธนาคารไทย พาณิชย์มองว่ารัฐบาลและธนาคารกลางกลุ่มประเทศ CLMV จะยังคงดำเนินการมาตรการแบบผ่อน คลายต่อเนื่องและขนาดของมาตรการต่าง ๆ จะดำเนินการภายใต้ขีดความสามารถในการทำ นโยบายการคลัง (Fiscal Space) ของแต่ละประเทศซึ่งมีจำกัดและเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้อัตราการฟื้น ฟื้นตัวในแต่ละประเทศแตกต่างกัน นอกจากนี้ เศรษฐกิจในกลุ่มประเทศ CLMV ยังคงเผชิญความเสี่ยง รายประเทศที่ยืดเยื้ออีกด้วย ทั้งนี้หน่วยงานภายใต้ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ปรับลดประมาณการการ เติบโตของเศรษฐกิจสปป.ลาวในปี 2020 เนื่องจากขีดความสามารถในการทำนโยบายการคลังที่ จำกัดและเศรษฐกิจเมียนมาในปีงบประมาณ 2020/2021 จากมาตรการปิดประเทศที่ยืดเยื้อ

ตารางที่ 2.1 สิทธิเบื้องต้นเกี่ยวกับการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	สิทธิพิเศษทางภาษี	การเช่าที่ดิน	ค่าจ้าง ขั้นต่ำ ต่อ เดือน	VAT	อื่นๆ
กัมพูชา	ลงทุนเขตอุตสาหกรรม < 10 ล้านดอลลาร์ เว้นภาษี 3 ปี 10-30 ล้านดอลลาร์ เว้นภาษี 4 ปี > 30 ล้านดอลลาร์ เว้นภาษี 6 ปี	ที่ดิน 99 ปี สปส.70ปี	2,000 บาท	10%	ภาษีนิติบุคคล 20%
สปป.ลาว	เว้นภาษีนำเข้า-ส่งออก ถ้านำกำไรกลับไปขยาย กิจการได้รับ ยกเว้นภาษี ในปีที่ขยายกิจการ	เอกชน 30 ปี รัฐฯ 50 ปี	2,437 บาท	10%	ภาษีนิติบุคคล 28%,4 แขวงใหญ่ เจ้าแขวง อนุมัติลงทุน ไม่เกิน 5 ล้าน US\$ แขวงที่เหลือ ไม่เกิน 3 ล้านดอลลาร์
เมียนมา	หากนำกำไรกลับไป ลงทุนยกเว้น ภาษี 1 ปี, ส่วนกำไรจากการ ส่งออก ลดหย่อนได้ 50%	30 ปี ต่อได้อีก (ต่อสัญญา ทุก 5 ปี) สูงสุดไม่เกิน 60 ปี	1,600 บาท จ้าง แรงงาน ต้อง ผ่านรัฐ ฯ	-	เว้นภาษีนิติบุคคล 5 ปี ปีต่อไปคิด 30%

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเทศ	สิทธิพิเศษทางภาษี	การเช่าที่ดิน	ค่าจ้าง ขั้นต่ำ ต่อ เดือน	VAT	อื่นๆ
เวียดนาม	หากลงทุนในเขต อุตสาหกรรม ได้รับยกเว้น ภาษี 3 ปีแรก	50-70 ปี	3,000 บาท	10%	ภาษีนิติบุคคล 25%

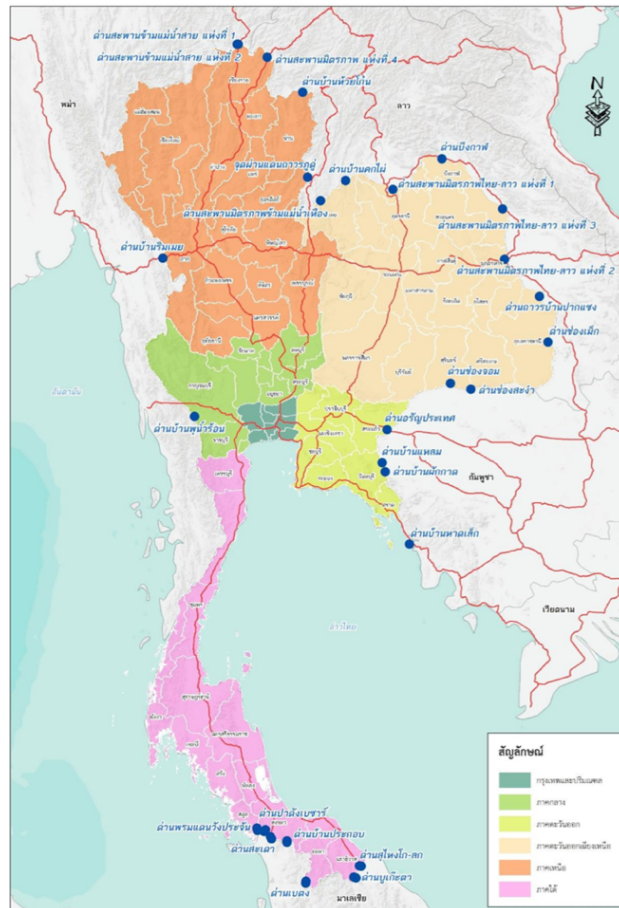
ที่มา : วารสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปีที่ 55 ฉบับเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2556

ดวงสมร คัดทะเล (2556) การเข้าไปลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งประเทศอยู่ระหว่างการพัฒนาและมีการเติบโตทางเศรษฐกิจ ถือเป็นเรื่องที่น่าสนใจของนักลงทุนไทยนอกจากแก้ไขข้อจำกัดทางธุรกิจทั้ง ในด้านการแข่งขันหรือการขาดแคลนปัจจัยการผลิตแล้วเป็นการเปิดตลาดใหม่เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการเข้าไปลงทุนจากการที่ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของประเทศ CLMV โดยขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมที่คล้ายกับประเทศไทยและยังมีจุดแข็งจากการที่กลุ่มประเทศ CLMV ให้ความเชื่อมั่นต่อสินค้าไทย รวมถึงโอกาสจากการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นักธุรกิจควรมีการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากภายในประเทศและต่างประเทศที่มีแนวโน้มการลงทุนควรศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รวมถึงวิธีการรับมือปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในอนาคต

2.1.3 บริบทการค้าชายแดน

การค้าชายแดนถือกำเนิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการเกิดชุมชนของมนุษย์เกิดการเรียนรู้จนเกิดการพัฒนาด้านต่างๆอย่างกว้างขวางจนสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นความต้องการผลผลิตก็เพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนั้นอัตราการเพิ่มของประชากรโลกก็มีมากขึ้น โดยการปกครองเริ่มมีบทบาทมากขึ้น รวมถึงการกำหนดค่าเงินตราของท้องถิ่นตนเพื่อซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าแทนการนำผลผลิตมาแลกกันแบบเดิม จึงนำไปสู่การกำหนดพื้นที่ด้วยการกำหนดเส้นเขตแดนซึ่งกลายมาเป็นประเทศในทุกวันนี้ การแบ่งแยกชุมชนที่เคยอยู่ร่วมกันออกไปเป็นชุมชนในประเทศที่จัดตั้งขึ้นใหม่มีขนบธรรมเนียมใหม่ ประเพณีปฏิบัติใหม่ ตลอดจนระเบียบและกฎหมายที่แตกต่างกัน และด้วยเหตุผลนี้เองที่เป็นที่มาของการค้าชายแดน นอกจากการค้าชายแดนดังกล่าวประกอบด้วย

เส้นทางคมนาคมขนส่งที่ได้มีการพัฒนาจนสามารถเชื่อมโยงข้ามประเทศได้หลายประเทศจึงมีการค้าอีกประเภทหนึ่งที่อาศัยการขนส่งข้ามแดนเขตติดต่อเพื่อส่งสินค้าไปยังประเทศหนึ่ง เช่น การค้าผู้ประกอบการค้าไทยได้ขายสินค้าให้ประเทศเวียดนามได้ขนส่งสินค้าข้ามแดนผ่านประเทศไทย ลาว และส่งสินค้าที่ประเทศเวียดนามเป็นต้น (มรรดา สมัยกุล, 2556) ในปัจจุบันมีจุดผ่านแดนถาวร (รถสามารถข้ามผ่านได้) ของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านทั้ง ประเทศ ประกอบไปด้วย จุดผ่านแดนไทย-กัมพูชา จุดผ่านแดนไทย-สปป.ลาว จุดผ่านแดนไทย-เมียนมาและจุดผ่านแดนไทย-มาเลเซีย รวมทั้งสิ้น 28 จุดดังรูปที่ 2.1 อย่างไรก็ตาม ประเภทของจุดผ่านแดน นอกเหนือจากจุดผ่านแดนถาวรยังมีอีกหลายประเภท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 3 ตำแหน่งจุดผ่านแดนถาวร (ที่รถสามารถข้ามผ่านได้) ทั้ง 28 แห่ง (โครงการศึกษาการจัดการเก็บค่าผ่านทางรองรับการขนส่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน)

2.2 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศกัมพูชา

ราชอาณาจักรกัมพูชา (Kingdom of Cambodia) หรือประเทศกัมพูชา ตั้งอยู่ในภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asia) เป็นประเทศที่มีพื้นที่และมีขนาดประชากรอยู่ในระดับปานกลาง (เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน) โดยพื้นที่ทั้งหมดของประเทศรวมกันทั้งสิ้นประมาณ 180,000 ตารางกิโลเมตร (คิดเป็นประมาณร้อยละ 34 ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศไทย) และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 15.5 ล้านคน ส่วนขนาดเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชามีขนาดระบบเศรษฐกิจหรือผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) เท่ากับ 16.90 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี พ.ศ. 2557 ในปีเดียวกัน ขนาดผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ของประเทศไทยเท่ากับ 380.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของกัมพูชาพบว่าภาคบริการมีส่วนถึง 40% โดยสาขาหลักเป็นด้านการท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องภายหลังจากการมีการเพิ่มเที่ยวบินโดยตรงจากต่างประเทศในหลายๆสายการบิน และผลจากการฟื้นตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นรองลงมาคือภาคเกษตรมีส่วน 35% สำคัญคือข้าวและการประมง ส่วนภาคอุตสาหกรรมและการก่อสร้างมีส่วน 25% โดยมีการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป รองเท้าและโรงสีข้าวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญ สำหรับการก่อสร้างมีแรงขับเคลื่อนจากการขยายตัวของเมืองต่างๆเช่น เมืองสีหนุวิลล์ เป็นต้น (ลักษณะวดี บุญชู, 2558)

เครื่องชีวิตเศรษฐกิจกัมพูชา เมืองหลวง : กรุงพนมเปญ เมืองเศรษฐกิจสำคัญ : เสียมเรียบ (ท่องเที่ยว) / สีหนุวิลล์ (ท่าเรือน้ำลึก)/ พระตะบอง (ข้าว) / เกาะกง (ประมง) กัมปงจาม (ผลไม้ ฝ้าย ไร่)

พื้นที่ : 181,035 ตารางกิโลเมตร

จำนวนประชากร : 15.95 ล้านคน

ระบอบการปกครอง : ระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขภายใต้

รัฐธรรมนูญประมุข : พระบาทสมเด็จพระบรมนาถ นโรดม สีหมุนี

นายกรัฐมนตรี : สมเด็จอัครมหาเสนาบดีเดโชฮุนเซน

ศาสนา : พุทธ

ภาษา : เขมร

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา : 1 USD เท่ากับ 4,000 เรียล

ทรัพยากรธรรมชาติ : ทอง ทองแดง แร่เหล็ก แมงกานีส ถ่านหิน พลอย

จุดผ่านแดนถาวรของไทยมีความสำคัญมากที่สุดในการเชื่อมโยงกับประเทศกัมพูชาที่สำคัญได้แก่ ด่านคลองลึก (อรัญประเทศ สระแก้ว) ด่านบ้านหาดเล็ก (ด่านคลองใหญ่ จันทบุรี)

ด่านบ้านฝักกาด (จันทบุรี) โดยสินค้าที่สำคัญที่มีการผลิตและส่งออกจากประเทศไทย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม สินค้าอุปโภคบริโภค วัสดุก่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศ กัมพูชาเริ่มเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2532 โดยรัฐบาลกัมพูชาได้ทำการปฏิรูปเศรษฐกิจของประเทศครั้งใหญ่โดยปรับโครงสร้างเศรษฐกิจจาก แบบวางแผน (Planned Economy) มาสู่เศรษฐกิจแบบเปิด (Opened Economy) ซึ่งมุ่งเน้นการกระจายอำนาจมากขึ้นและให้บทบาทการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศแก่ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจหลายแห่งถูกปรับโครงสร้าง เช่นเดียวกับการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจซึ่งเปลี่ยน ทิศทางไปสู่การบูรณาการให้เข้ากับเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือกลุ่ม ประเทศอาเซียนมากขึ้น ทั้งนี้ เศรษฐกิจของประเทศกัมพูชามีภาคการเกษตร ภาคการท่องเที่ยว และ ภาคอุตสาหกรรมเบา (อาทิ สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม) เป็นภาคส่วนหลักที่สร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศ โดยอุตสาหกรรมหลักในประเทศกัมพูชา ได้แก่ อุตสาหกรรมสิ่งทอและ เครื่องนุ่งห่ม ซึ่งเป็นภาคการส่งออกสำคัญของประเทศ (มูลค่าการส่งออกในอุตสาหกรรมดังกล่าว คิดเป็นประมาณร้อยละ 55 ของการส่งออกทั้งหมดของประเทศ) อุตสาหกรรมรองเท้าและ เครื่องหนัง อุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมไม้ กระดาษ และผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมเหมืองแร่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมก่อสร้าง สำหรับสินค้าส่งออกที่สำคัญของประเทศกัมพูชา ได้แก่ สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ทองแดง สินแร่ และผลิตภัณฑ์กระดาษและไม้แปรรูป โดยมีตลาดส่งออกสำคัญ ได้แก่ ประเทศไทย จีน เวียดนาม ญี่ปุ่น และสหราชอาณาจักร ส่วนสินค้านำเข้าหลักของประเทศ ได้แก่ น้ำมัน รถยนต์ ยานพาหนะต่างๆ และชิ้นส่วนยานยนต์ เครื่องจักร และเครื่องจักรในภาคการก่อสร้าง โดยมีแหล่ง นำเข้าสำคัญ ได้แก่ ประเทศไทย จีน เวียดนาม สาธารณรัฐเกาหลี และญี่ปุ่น

2.3 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีพื้นที่ 236,800 ตารางกิโลเมตร เกือบครึ่งของประเทศไทยโดยมีระยะทางจากเหนือจรดใต้ยาวกว่า 1,700 กิโลเมตร ระยะทางจากตะวันออกจรดตะวันออก 100-400 กิโลเมตร โดยมีเขตพื้นที่ติดประเทศในประชาคมอาเซียนถึง 4 ประเทศ โดยแนวเขตด้านทิศเหนือของประเทศจีน 505 กิโลเมตร ทิศใต้ติดกับประเทศกัมพูชา 435 กิโลเมตร ทิศตะวันออกมีเส้นทางสู่ประเทศเวียดนาม 2,069 กิโลเมตร และทิศตะวันตกอยู่ติดกับประเทศไทย 1,836 กิโลเมตร และอีกเส้นทางตะวันตกเฉียงเหนือติดประเทศพม่าที่ 236 กิโลเมตร

พื้นที่ : 237,000 ตารางกิโลเมตร

จำนวนประชากร : 6.85 ล้านคน

แขวงที่มีประชากรมากที่สุด คือ แขวงสะหวันนะเขต (ประมาณ 900,000 คน)

แขวงที่มีประชากรน้อยที่สุด คือ แขวงเซกอง (ประมาณ 90,000 คน)

ระบอบการปกครอง : ประมุขของ สปป.ลาว คือ ประธานประเทศ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสภาแห่งชาติ โดยได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาที่เข้าประชุม
ประธานประเทศ : นายบุนยัง วอละจิต ภาษา : ลาว

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา : กีบ อัตราแลกเปลี่ยน 1 บาท = 254.59

ทรัพยากรธรรมชาติ : ไม้ แหล่งน้ำผลิตกระแสไฟฟ้า ยิปซัม ดิบบุก ลิกไนต์ ทองคำ อัญมณี เหล็ก ถ่านหิน ข้าว ข้าวโพด

สินค้าส่งออกที่สำคัญ : สินแร่ ไฟฟ้า ทองคำ เศษโลหะ ไม้ซุง ผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ข้าวโพด

สินค้านำเข้าที่สำคัญ : น้ำมันเชื้อเพลิง รถยนต์ จักรยานยนต์และส่วนประกอบ เครื่องจักรกล เหล็ก

สินค้าสำคัญที่ไทยส่งออก : น้ำมันสำเร็จรูป รถยนต์และส่วนประกอบ เหล็ก เคมีภัณฑ์เครื่องจักรกล ไม้สักแช่แข็ง เครื่องสำอาง อัญมณีและเครื่องประดับ ผลิตภัณฑ์พลาสติก สินค้าปศุสัตว์

การลงทุนของประเทศไทยในประเทศลาวสามารถเข้าไปถือหุ้นในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าในสปป.ลาวโดยถือหุ้น ได้ไม่เกินร้อยละ 49 ยกเว้นกรณีเข้าไปจัดตั้งสำนักงานสาขาหรือสำนักงานผู้แทน สามารถถือหุ้นและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารการลงทุนต่างชาติของลาว และในกรณี ว่าจ้างพนักงานลาว ผู้ลงทุนต่างชาติจะต้องให้การฝึกอบรมลูกจ้างคนลาวเพื่อยกระดับทักษะฝีมือ เพิ่มขึ้น หรือส่งลูกจ้างลาวไปฝึกอบรมในต่างประเทศ ธุรกิจบริหารจัดการขนส่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเวียงจันทน์เนื่องจากเป็นเมืองเศรษฐกิจหลัก นอกจากนี้ยังมีตามด่านการค้าชายแดนที่สำคัญ ได้แก่ ด่านสะพานมิตรภาพ (เวียงจันทน์) ด่าน บ่อเต็น (แขวงหลวงน้ำทา) ด่านแดนสะหวัน และด่านสะหวันนะเขต (แขวงสะหวันนะเขต) ด่านห้วยทราย (แขวงบ่อแก้ว) ด่านหนองนงเคียน (แขวงอัตตะปือ) ด่านท่าแขก และด่านนาพา (แขวงคาม่วน) ด่านวังเตา (แขวงจำปาสัก) ด่านแก่นท้าว (แขวงไชยบุรี) ด่านปากซัน (แขวงบอลิคำไซ) โดยใช้การจับมือกับผู้ประกอบการในสมาคม (Lao Freight Forwarders Association : LIFFA) และเน้นจับกลุ่มลูกค้าประเทศไทยที่มีการนำเข้าและส่งออกสินค้ากับลาว โดยสินค้าที่สำคัญ เช่น น้ำมันสำเร็จรูป อาหาร สินค้า อุปโภคบริโภค เครื่องจักร ปูนซีเมนต์และอุปกรณ์ก่อสร้างเนื่องจากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวแม้ไม่มีทางออกทางทะเล แต่ในปัจจุบันเป็นศูนย์กลางของการขนส่งสินค้าโดยสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว (สปป.ลาว) จึงเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อขนส่งสินค้าทางถนน (Land Linked Country) เนื่องจากมีถนนระหว่างประเทศจึงทำให้การค้าเป็นสากลและทำให้มีโอกาสทำธุรกิจการค้าและโลจิสติกส์มากขึ้น (จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, 2550) สปป.ลาว

อยู่ระหว่างการดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคม ระยะ 5 ปีฉบับที่ 8 (ปี 2559 - 2563) ซึ่งนโยบายที่สำคัญในการผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ 8 ประการ ได้แก่ (1) ควบคุมเศรษฐกิจระดับมหภาคให้มีเสถียรภาพ (2) ควบคุมการจัดเก็บงบประมาณรายรับให้มีประสิทธิภาพ (3) เสริมสร้างศักยภาพด้านการวิจัยให้แก่หน่วยงานรัฐ (4) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการลงทุน (5) ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้มีความหลากหลาย (6) สนับสนุนโครงการลงทุนที่ได้รับการอนุมัติและเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ (7) ปรับปรุงวิสาหกิจของรัฐให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (8) ปรับปรุงกลไกการบริหารงานของรัฐให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สปป.ลาว ได้ตั้งเป้าการพัฒนาประเทศให้หลุดพ้นจากสถานะประเทศด้อยพัฒนาภายในปี 2563 ปัจจุบันที่สนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของ สปป.ลาว ในปี 2560 คือ ธุรกิจเขื่อนไฟฟ้าพลังน้ำ พลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ ธุรกิจบริการ การท่องเที่ยว และ โลจิสติกส์ สปป. ลาว มีนโยบายเปิดรับการลงทุนจากต่างประเทศ โดยประกาศใช้กฎหมายส่งเสริมการลงทุน (ฉบับปรับปรุง) 9 สาขาธุรกิจ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 ได้แก่ (1) อุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง (2) การเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (3) อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป (4) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (5) การศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (6) ธุรกิจโรงพยาบาล (7) การลงทุน การบริการ และการสาธารณสุข (8) ธนาคารและสถาบันการเงิน (9) ศูนย์การค้าสมัยใหม่ ทั้งนี้ ผู้ที่จะเข้ามาลงทุนจะต้องมีทุนจดทะเบียนอย่างน้อย 1,200 ล้านดอลลาร์ (ประมาณ 4.8 ล้านบาท) หรือ มีนักวิชาการตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป หรือ ใช้แรงงานลาวที่มีสัญญาจ้างอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 5 คนขึ้นไป ตลอดจนการให้สิทธิพิเศษด้านภาษีเพิ่มเติมในการลงทุนด้านการเกษตร อุตสาหกรรม การศึกษา และ โรงพยาบาลในด้านความช่วยเหลือจากต่างประเทศ (สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เวียงจันทน์, 2563)

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเมียนมา

สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เป็นประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นประเทศที่มีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับสองของภูมิภาคนี้ ตั้งอยู่ทางตะวันตกเฉียงใต้ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 676,577 ตาราง กิโลเมตร แบ่งเป็นพื้นดิน 653,844 ตารางกิโลเมตร พื้นน้ำ 22,733 ตารางกิโลเมตร ประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาตั้งอยู่แนวอ่าวเบงกอลและทะเลอันดามัน มีชายฝั่งทะเลยาวประมาณ 2,832 กิโลเมตร โดยมีพรมแดนติดต่อกับด้านทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ (2,185 กิโลเมตร) ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้จะติดกับประเทศ สปป.ลาว (253 กิโลเมตร) และประเทศไทย (2,401 กิโลเมตร)

พื้นที่ : ความยาวพื้นที่เมียนมา ตั้งแต่เหนือจรดใต้ยาวประมาณ 2,051 กิโลเมตร ส่วนที่กว้างที่สุดกว้าง 936 กิโลเมตร และส่วนที่แคบที่สุด 40 กิโลเมตร

จำนวนประชากร : เมียนมามีประชากรประมาณ 64 ล้านคน

ระบอบการปกครอง : เมียนมามีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีประธานาธิบดีเป็นประมุข และหัวหน้ารัฐบาล เมียนมาแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 รัฐ (State) 7 เขต (Region) ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นชนกลุ่มน้อย ได้แก่ รัฐชิน (Chin) เมืองสะคาเป็นเมืองหลวง รัฐกะฉิ่น (Kachin) เมืองมิตจินา เป็นเมืองหลวง รัฐกะเหรี่ยง (Kayin) เมืองพะอัน เป็นเมืองหลวง รัฐกะยา (Kayah) เมืองหลอยก่อเป็นเมืองหลวง รัฐมอญ (Mon) เมืองมะละแหม่ง เป็นเมืองหลวง รัฐยะไข่ (Rakhine) เมืองซิตต่วย เป็นเมืองหลวง รัฐฉานหรือไทใหญ่ (Shan) และเมืองตองยี ประธานาธิบดี แห่งสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า : มหยีนชเว (รักษาการ)

ภาษา : ภาษาราชการคือภาษาพม่า (Burmese) สำหรับภาษาอื่นที่ใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ภาษาไทใหญ่ ภาษากะเหรี่ยง ภาษาม้ง ภาษาว้า ภาษาอารากัน

ภาษาที่นิยมใช้ในการติดต่อธุรกิจ คือ ภาษาพม่าและภาษาอังกฤษ

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา : กีบ อัตราแลกเปลี่ยน 1 บาท = 254.59

ทรัพยากรธรรมชาติ : ไม้ แหล่งน้ำผลิตกระแสไฟฟ้า ยิปซัม ดิบุก ลิกไนต์ ทองคำ อัญมณี เหล็ก ถ่านหิน ข้าว ข้าวโพด

สินค้าส่งออกที่สำคัญ : สินแร่ ไฟฟ้า ทองคำ เศษโลหะ ไม้ซุง ผลิตภัณฑ์ไม้แปรรูป ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ สินค้านำเข้าที่สำคัญ : น้ำมันเชื้อเพลิง รถยนต์ รถจักรยานยนต์และส่วนประกอบ เครื่องจักรกล เหล็ก (วัชรศัพท์ สถิติศาสตร์, 2557)

ความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่สำคัญของสหภาพเมียนมาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง (Great Mekong Subregion : GMS) แนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East West Economic Corridor : EWEC) เส้นทางเชื่อมโยงระหว่างเวียดนาม-ลาว-ไทย-สหภาพเมียนมาบนเส้นทางเศรษฐกิจสายอาเซียน (East-West Economic Corridor : R9) ที่มีจุดเชื่อมโยงเมืองสำคัญได้แก่ เมะละแหม่ง (สหภาพเมียนมา) - แม่สอด - พิชญ์โลก - ขอนแก่น - กาศินธ์ - มุกดาหาร (ประเทศไทย) - สะหวันนะเขต - แคนสะหวัน (ลาว) - ลาวบาว - เว้ - ดองฮา - ดานัง (เวียดนาม) โดยกลุ่มความตกลงเขตการค้าเสรี (Bay of Bengal Initiative for Multi-Sectoral Technical and Economic Cooperation : BIMSTEC) ถือเป็นกลไกสำคัญในการจะช่วยส่งเสริมความร่วมมือทางเศรษฐกิจความสัมพันธ์ทางการค้า การลงทุน และเชื่อมโยงภูมิภาคเอเชียใต้และอาเซียนเข้าด้วยกัน ประกอบไปด้วย 7 บังกลาเทศ ภูฏาน อินเดีย

สหภาพเมียนมา เนปาล ศรีลังกา และประเทศไทย กฎหมายการลงทุนในประเทศสหภาพเมียนมา รัฐบาลสหภาพเมียนมาได้ทำการปฏิรูปในหลายๆด้าน รวมทั้งการออกกฎหมายการลงทุนใน สหภาพเมียนมาโดยคณะกรรมการการลงทุนสหภาพเมียนมา (Myanmar Investment Commission : MIC) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลในสหภาพเมียนมาการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศได้ กำหนดกรอบระยะเวลาในการตอบรับหรือปฏิเสธโครงการลงทุนเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ภายใต้ กฎหมายการลงทุนต่างชาติภายใน 15 วัน นับจากวันที่ยื่นข้อเสนอ และหากรับข้อเสนอก็ต้อง ดำเนินการขอความเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรองหรือปฏิเสธโครงการลงทุนดังกล่าวไว้แล้ว เสร็จภายใน 90 วัน หากได้รับอนุญาตก็จะต้องไปดำเนินโครงการก่อนสร้างและเริ่มการผลิตตาม ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงยกเลิกข้อจำกัดการลงทุนขั้นต่ำ โดยให้นักลงทุนต่างชาติและท้องถิ่น กำหนดสัดส่วนการลงทุนโครงการได้เอง จากเดิมที่ขั้นต่ำของนักลงทุนต่างชาติไว้ร้อยละ 35 และ สิทธิประโยชน์ด้านภาษี เพิ่มขยายเวลายกเว้นภาษีนิติบุคคล 5 ปีแรกของการดำเนินโครงการ ยกเว้นภาษีเงินได้จากการนำผลกำไรกลับไปลงทุนใหม่ภายใน 1 ปี ภาษีนำเข้าเครื่องจักร อะไหล่ และวัตถุดิบยกเว้นในการก่อสร้างหรือการขยายธุรกิจ นอกจากนี้ยังผ่อนคลायข้อกำหนดในการเช่า พื้นที่ดิน โดยขยายเวลาการเช่าเพิ่มเป็น 50 ปี และสามารถขยายสัญญาได้อีก 2 ครั้ง ครั้งละ 10 ปี (กรม เจริญการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2557)

2.5 ข้อมูลพื้นฐานของประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของคาบสมุทรอินโดจีน มีพื้นที่ประมาณ 331,698 ตาราง กิโลเมตร ความหนาแน่นของประชากรเป็น 273 คนต่อตารางกิโลเมตร เรียงเป็นรูปตัว S ตาม แนวชายฝั่ง ตะวันตกของทะเลจีนใต้ระหว่างละติจูดที่ 23 องศา 22 ลิบดาเหนือถึง 8 องศา 30 ลิบดา เหนือ และระหว่าง ลองติจูดที่ 102 องศา 10 ลิบดาตะวันออก ถึง 109 องศา 29 ลิบดาตะวันออก ทิศ เหนือติดกับประเทศจีน ความยาว 1,281 กิโลเมตร ทิศตะวันตกติดประเทศลาว ความยาว 2,130 กิโลเมตร ทิศตะวันตกเฉียงใต้ติด กับประเทศกัมพูชา ความยาว 1,228 กิโลเมตร และอ่าวไทย ทิศ ตะวันออกมีชายฝั่งทะเลยาวติดกับทะเลจีนใต้ ความยาว 3,444 กิโลเมตร ประมาณ 3 ใน 4 ของ เวียดนาม ประกอบด้วยภูเขาและป่าไม้ บริเวณ แผ่นดินทั้งหมดของเวียดนาม มีพื้นที่ราว 328,000 ตารางกิโลเมตร นอกนั้นเป็น ไร่และหมู่เกาะต่าง ๆ นับพันเกาะเรียงรายตั้งแต่อ่าวตังเกี๋ยไป จนถึงอ่าวไทย นอกจากนี้ยังมีพื้นที่เพาะปลูกที่สำคัญสองแห่งคือ ที่ราบ ลุ่มปากแม่น้ำแดง (Red River Delta) ทางภาคเหนือ และที่ราบลุ่มปากแม่น้ำโขง (Mekong River Delta) ทางทิศใต้ เวียดนาม เป็นประเทศที่มีพื้นที่แคบทำให้ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

พื้นที่ : 331,698 ตาราง

จำนวนประชากร : ประมาณ 92 ล้านคน

ระบอบการปกครอง : คอมมิวนิสต์

นายกรัฐมนตรี : นายเจือง เติน ซาง (Truong Tan Sang)

ศาสนา : ศาสนาพุทธนิกายมหายาน (9.3%) ศาสนาคริสต์ (7.2%) อิสลาม (0.1%) และอื่นๆ (2.6%)

ภาษา : เวียดนาม (ภาษาอังกฤษใช้ควบคู่กับภาษาเวียดนามใช้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทางการค้า)

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา : สกุลเงิน คือ ด่ง (Dong) 1 USD = 21.800 ด่ง

สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน รัฐบาลเวียดนาม มีนโยบายส่งเสริมให้ชาวต่างชาติสามารถลงทุนในการทำการค้าโดยมีการปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการจัดตั้งบริษัทเพื่อทำการค้าโดยอนุญาตให้ชาวต่างชาติสามารถจัดตั้งบริษัทสินค้าและบริการโดยจดทะเบียนเป็นเจ้าของทั้งหมดและการลงทุนโดยตรงในประเทศเวียดนาม (Foreign Direct Investment: FDI) ประเทศเวียดนามถือเป็นประเทศที่นำลงทุนประเทศหนึ่งในเอเชียส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของ รัฐบาลที่เร่งให้มีการเปิดเสรีทางการลงทุนเพื่อสอดคล้องกับข้อตกลงขององค์การการค้าโลก นับจนถึงเดือน ธันวาคม ปี 2557 การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศเวียดนามจาก 101 ประเทศกับจำนวนโครงการ 17,768 โครงการ โดยมีทุนจดทะเบียนมูลค่ารวมเป็น 252.715 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ นักลงทุนต่างชาติราย ใหญ่ที่สุดในเวียดนามคือเกาหลีใต้รองลงมาได้แก่ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ได้หันตามลำดับสำหรับมูลค่าการลงทุน ของนักลงทุนไทยอยู่อันดับที่ 10 มีมูลค่าการลงทุน 6,749 ล้านดอลลาร์ สหรัฐฯ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC)

ประวัติของแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) สืบเนื่องมาจากการที่ตลาดหุ้นของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประสบปัญหาในช่วง ค.ศ 1987 ทำให้นักวิชาการ 2 ท่าน คือ Professor Robert Kaplan จากมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ดและ Dr. David Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการทำการสำรวจและศึกษาปัญหาดังกล่าวพบว่าผู้บริหารส่วนมากนิยมใช้ดัชนีชี้ทางการเงิน (Financial Indicators) ที่เน้นตัวเงินจากงบดุลและงบกำไรขาดทุนเป็นหลักเท่านั้น

นักวิชาการทั้งสองได้เสนอมุมมองแนวทางการบริหารด้านการประเมินองค์การประกอบด้วย 4 ด้าน 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) 2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) เป็นการรวบรวม

ระหว่างการพิจารณาข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งได้มาจากลูกค้าและผู้ถือหุ้นกับข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนอกจากนี้แนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) ยังเป็นการรวบรวมการวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานในอดีตและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต

ในโลกของการแข่งขันในการทำธุรกิจปัจจุบัน แต่ละองค์กรสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงานการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้การบริหารองค์กรและปรับปรุงเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากคือแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) เพราะเป็นระบบที่บริษัทในการวางแผนแนวทางการบริหารและมุ่งเน้นต่อการวางแผนระดับสูงสามารถบริหารงานโดยการสั่งงานจากศูนย์กลางและประมวลผลทราบถึงสาเหตุและผลกระทบ (Cause and Effect Relation) จึงทำให้หากมีการเปลี่ยนแปลงองค์กร ประกอบตัวใดจะส่งผลกระทบไปยังตัวอื่นๆ ด้วย นอกจากนี้แนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) ยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้มีการแปรกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติ (จรินทร์ อาสาทรธรรม, 2546)

จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่จะศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้แนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) และปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อธุรกิจการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อให้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการพัฒนารูปแบบวิธีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารให้มีประสิทธิภาพและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในองค์กรต่างๆ ในความสามารถในการแข่งขันหรือการทำธุรกิจในประเทศ CLMV

พสุ เดชะรินทร์ (2546) กล่าวถึงในปัจจุบันการประเมินผลองค์กรไม่สามารถใช้ตัวชี้วัดทางการเงินได้เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณามุมมองอื่นๆ ประกอบด้วย ซึ่งประเด็นนี้คือจุดเริ่มต้นหรือที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร ว่าการวัดผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 มุมมอง ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญโดยเฉพาะสำหรับองค์กรธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไร ทั้งนี้เนื่องจากมุมมองด้านการเงินเป็นกลยุทธ์ที่ได้กำหนดและการนำกลยุทธ์ดำเนินการในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรภายใต้กลยุทธ์ด้านการเงินนั้น ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1.1 สร้างเครือข่ายในการจัดจำหน่ายสินค้าโดยการเพิ่มจุดขายใหม่เพื่อหาแหล่งรายได้

1.1.2. เพิ่มมูลค่าการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์เพิ่มจากความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าเดิม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.1.3 สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพิ่มตัวแทนจำหน่าย

1.2 ด้านการเพิ่มความสามารถในการผลิตและการบริหารจัดการ มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.2.1 ปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายในการผลิตและการบริหารจัดการ

1.2.2 ใช้ประโยชน์สูงสุดจากสินทรัพย์ที่มีอยู่

1.2.3 เพิ่มการลงทุน เพื่อหวังผลกำไรได้ในระยะยาว

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ส่วนแบ่งตลาด เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

2.1 ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ส่วนแบ่งตลาด เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญ

2.2 การรักษาลูกค้า (Customer Retention) เป็นการวัดความสามารถในการรักษาฐานลูกค้าเดิมขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

2.3 การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) เป็นการวัดความสามารถขององค์กรในการแสวงหาลูกค้าใหม่ โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนลูกค้าใหม่ต่อลูกค้าทั้งหมด หรือจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น หรือรายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด เป็นต้น

2.4 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร หรือตัวองค์กรเอง

2.5 กำไรต่อลูกค้า (Customer Profitability) โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น กำไรต่อลูกค้า 1 ราย ซึ่งการที่จะสามารถทราบกำไรต่อลูกค้าหนึ่งรายได้นั้นจะต้องทราบรายได้และต้นทุนต่อลูกค้าหนึ่งรายก่อนซึ่งการจัดทำต้นทุนตามกิจกรรมในระบบ (Activity Based Costing : ABC) สามารถทราบต้นทุนต่อลูกค้า

จากการศึกษาที่มาของแนวคิดที่จะศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้แนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) กับปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อให้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการพัฒนารูปแบบวิธีการกำหนดกลยุทธ์การลงทุน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรในความสามารถในการแข่งขันหรือการทำธุรกิจในกลุ่มประเทศ CLMV

ในการกำหนดมุมมองของด้านลูกค้าองค์กรจะต้องมีการกำหนดกลุ่มของลูกค้าจะมุ่งตอบสนองให้ชัดเจนจากนั้นจะต้องแสวงหาคูณค่าที่องค์กรจะต้องนำเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้น ซึ่งคูณค่าที่องค์กรจะนำเสนอให้กับลูกค้ามี 3 ด้าน และองค์กรมีความ

ชัดเจนในด้านใดด้านหนึ่งและมุ่งนำเสนอคุณค่าในองค์กรรวมถึงรักษาไว้ไม่ให้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยคุณค่าที่องค์กรมุ่งนำเสนอ (Value Proposition) ทั้ง 3 ประการประกอบด้วย

1. การเป็นผู้นำด้านสินค้าและบริการ (Product/Service Leadership) ซึ่งเป็นคุณค่าในด้านความเป็นผู้นำในด้านของสินค้าและบริการไม่ว่าจะเป็นในด้านของเทคโนโลยี การออกแบบการใช้งาน เป็นต้น

2. การดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Operations Efficiency) ได้แก่ การที่องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่สูง ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐานในต้นทุนที่ต่ำส่งผลให้ราคามีความเหมาะสม

3. ความใกล้ชิดกับลูกค้า (Customer Intimacy) ได้แก่ องค์กรที่มีความสำคัญจะช่วยนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการโดยสามารถนำแนวคิดในด้านโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ที่ระบุว่าองค์กรประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญที่เป็นกิจกรรมหลัก ได้แก่

3.1 โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) ได้แก่ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการขนส่ง การจัดเก็บ และการแจกจ่ายวัตถุดิบและนำเข้า เช่น การจัดการวัตถุดิบ การควบคุมวัตถุดิบ การบริหารคลังสินค้าการจัดทำกำหนดเวลาของรถขนส่งในการไปกลับกับแหล่งวัตถุดิบ

3.2 ปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ (Operations) ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบต่างๆ ให้ออกมาเป็นสินค้า ซึ่งได้แก่ กิจกรรมต่างๆเช่น การแปรรูป การประกอบ การบรรจุหีบห่อ การดูแลรักษา เครื่องจักร การทดสอบ

3.3 โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) ได้แก่ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรวบรวม จัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่เสร็จแล้ว ไปยังผู้บริโภค เช่น การจัดการคลังสินค้า การจัดการตารางการเดินรถเพื่อขนส่งสินค้า

3.4 การตลาดและการขาย (Marketing and Sales) ได้แก่ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจ เช่น การโฆษณา การจัดการส่งเสริมการขาย การจำหน่าย การจัดทำงานขาย การเลือกสรรช่องทางการจัดจำหน่าย การกำหนดราคา

3.5 การบริการลูกค้า (Customer Service) ได้แก่ กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าหรือบำรุงรักษาสินค้า รวมทั้งการบริการหลังการขาย เช่นการติดตั้ง การซ่อมบำรุง การจัดหาอะไหล่ การอบรมการใช้สินค้า

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับอนาคตขององค์กร

ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรระบบการจูงใจและโครงสร้างองค์กร ซึ่งภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่าในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่น ๆ นั้น บุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่าในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่น ๆ บุคลากรภายในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ทำให้องค์กรต่างๆมักจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล

4.1 ทักษะความสามารถของพนักงานประเมินได้หลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปี หรือการทำทดสอบหรือการทำกลยุทธ์เพื่อเป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กรและพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีทักษะในด้านนั้นๆเป็นต้น

4.2 ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งโดยมากจะประเมินด้วยการสำรวจทัศนคติของพนักงาน

2.7 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจการวิเคราะห์สภาพภายนอก (PESTLE Analysis) กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV และทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTLE Analysis) โดยสามารถอธิบายความเป็นมาและหลักการขั้นตอนการนำไปวิเคราะห์และสังเคราะห์งานจากงานวิจัยที่สนใจนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ความเป็นมาของการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปีค.ศ. 1967 เป็นจุดเริ่มต้นของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของ Francis J. Aguilar ได้อธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (Bright hup PM project management, 2011) ประกอบด้วย ด้านการเมือง (Politics) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture) ด้านความก้าวหน้าเทคโนโลยี (Technology) ด้านกฎหมาย (Legal) และด้านสภาวะแวดล้อม (Ecological) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจ “ภาพรวม” ของ สภาพแวดล้อมภายนอกสำหรับพื้นที่ที่กำลังจะเข้าไปดำเนินธุรกิจและโอกาส ภัยคุกคามที่อยู่ภายในพื้นที่ธุรกิจใหม่ซึ่งจะต้องทำการค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของในพื้นที่ใหม่และจะต้องคิดวางแผนเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสและพยายามลดภัยคุกคามลงให้ได้ (Johnson, 2009)

การนำทฤษฎีวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTLE Analysis) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจากการศึกษาพบว่า (เอกมล เอี่ยมศรี, 2555)

1. การนำข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์จะต้องมีประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือที่สามารถอ้างอิงได้และการเลือกการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTLE Analysis) เพื่อให้ทราบถึงการจัดการแนวความคิดในเชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับโลกโดยการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงและหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงนั้นเมื่อมีโอกาสมากกว่าในการประสบความสำเร็จมากกว่าที่การตั้งเป้าหมายหรือการมีทัศนคติด้วยประสบการณ์ในการทำธุรกิจเพราะ “การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทุกวัน” การเปลี่ยนแปลงนั้นจะส่งผลกระทบต่อแก่นธุรกิจที่ไม่มีการวางแผนการตลาดหรือการเตรียมแผนสำรองสำหรับการเปลี่ยนแปลง การสร้างคุณประโยชน์อย่างมหาศาลให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการหรือสินค้าเพื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างขึ้นและขยายวงอย่างกว้างขวาง

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) ในการวิเคราะห์ภาพรวมธุรกิจและคู่แข่งรายใหญ่ที่ครอบครองตลาดเกินกว่า 50-70% เพื่อช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงการดำเนินการทั้งด้านการตลาดและการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ผิดพลาด และจะถูกลงโทษจากผลของธุรกิจที่ทำให้บริการหรือสินค้าของคุณล้มเหลว ด้วยเหตุผลที่นอกเหนือจากการควบคุม

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) ในการวิเคราะห์ให้มีความประโยชน์และส่งผลต่อการดำเนินงานสูงสุดในการวิเคราะห์เริ่มต้นการดำเนินงานในประเทศใหม่หรือภูมิภาคที่ยังไม่เคยทำธุรกิจมาก่อน ดังนั้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือปัจจัยที่นำมาใช้ไม่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้การตัดสินใจของเราถูกต้องนอกจากนี้จะช่วยให้อ่านกับสภาพความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงธุรกิจของบริษัทหรือองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้การวิเคราะห์นี้ทำให้สามารถทำความเข้าใจ ว่าตลาดกำลังเติบโตหรือกำลังหดตัวตำแหน่งธุรกิจ ความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจ รวมทั้งทิศทาง ในทางธุรกิจเป็นอย่างไร โดยสามารถแบ่งปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกออกเป็น 4 ปัจจัย และสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยทางการเมือง (Political Factor) ได้แก่ สถานะความมั่นคงของรัฐบาลและรูปแบบของรัฐบาล เสรีภาพของสื่อสารตามหลักนิติธรรมและระบบการดำเนินการของราชการในแต่ละท้องถิ่น เป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของรัฐและนโยบายของรัฐ

(อาณัติชัย วาสประเสริฐสุข, 2559) ซึ่งครอบคลุมในเรื่องของการแทรกแซงของนโยบายรัฐที่มีผลต่อธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการซื้อขาย การเก็บภาษี การควบคุมการค้า กฎหมายแรงงาน ย่อมเป็นปัจจัยที่ควรคำนึงเสมอและความมั่นคงทางการเมืองก็ยังเป็นปัจจัยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะกำหนดว่าธุรกิจจะสำเร็จหรือล้มเหลว นอกเหนือจากนี้แล้วกฎเกณฑ์และกฎหมายของประเทศก็สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทหรือองค์กรได้อีกด้วย (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2552)

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factor) ได้แก่ ขั้นตอนของวัฏจักรธุรกิจ เป็นสถานการณ์ปัจจุบันหรือการคาดการณ์การขยายตัวทางเศรษฐกิจของอัตราเงินเฟ้อและดอกเบี้ย (อาณัติชัย, 2559) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศหรือขององค์กรหรือบริษัท ก่อให้เกิดผลกระทบที่มีต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้างและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการหาทำกำไรและการดึงดูดผู้บริโภคโดยรวม รวมไปถึง สภาวะทางเศรษฐกิจของพื้นที่โดยรอบการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มทางเศรษฐกิจการผันผวนของค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) อัตราการแลกเปลี่ยนความสามารถในการกระจายสินค้าและการเข้าถึงสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยทางด้านนี้มีการเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ ดังนั้น องค์กรหรือบริษัทต้องมี การรับมือจากผลกระทบของปัจจัยนี้ด้วย (ปณิศา มีจินดา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2554)

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยทางสังคม (Social Factor) เป็นปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งปัจจัยเป็นตัวกำหนดค่านิยม ความเชื่อ และการใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค นักการตลาดจึงต้องพิจารณาถึงค่านิยมในวัฒนธรรมของกลุ่ม และการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม เพราะไม่ใช่แค่เป็นปัจจัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับกลุ่มของสังคมอีกด้วย รวมทั้งยังต้องศึกษาและทำความเข้าใจ วัฒนธรรมและสังคม โดยเฉพาะวัฒนธรรมและสังคมของตลาดเป้าหมาย (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2557)

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technological Factor) เป็นปัจจัยทางเทคโนโลยี ที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบหรือเสียเปรียบทางการแข่งขันและนำมาใช้เพื่อสร้างกระบวนการและผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน ทางเทคโนโลยี และแรงกระตุ้นทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความ เป็นโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนี้สร้างทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อองค์กรหรือธุรกิจ ดังนั้นองค์กรหรือบริษัทจึงควรให้ความสำคัญในการคิดกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้า (พิบูล ธิปะपाल และ ธนวัฒน์ ธิปะपाल, 2559 และ เอกชัย บุญยาพิษฐาน, 2553) จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

เชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจภาพรวมของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่กำลังจะเข้าไปดำเนินธุรกิจและคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสและภัยคุกคามที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในธุรกิจใหม่และจะต้องคิดวางแผนเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสและลดภัยคุกคามลงให้ได้ (Team FME , online)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจภาพรวมของสภาพแวดล้อมที่เข้าไปดำเนินธุรกิจในพื้นที่ให้เข้าใจเกี่ยวกับโอกาสและภัยคุกคามที่อยู่ในธุรกิจใหม่ ซึ่งที่จะนำไปประเมินศักยภาพของบริษัทหรือองค์กร ตำแหน่งทางธุรกิจ ความเป็นไปได้ในการขยายธุรกิจ และการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจการขนส่งสินค้า ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ

2.8.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) ไปใช้สำหรับงานวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่น่าสนใจกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจของ อายุส ยური (2560) ศึกษาปัจจัยโดยการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้าน วิทยาการเทคโนโลยี ปัจจัยด้านกฎหมาย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ

1. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Factors) ปัจจัยด้านการเมืององค์กรจะต้องติดตามการดำเนินงานทางการเมือง เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ เพราะปัจจัยเหล่านี้มีส่วนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งทางบวกและทางลบขึ้นอยู่กับว่าผลกระทบดังกล่าวเป็น โอกาสหรืออุปสรรคต่อองค์กรเช่น นโยบาย และเสถียรภาพของรัฐบาล พัฒนาการทางการเมืองและนโยบายของรัฐที่มีผลต่ออุตสาหกรรม

2. ปัจจัยด้านกฎหมาย เช่น การแก้ไขข้อกฎหมายและการปรับปรุงระเบียบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทางการบริหาร ฯลฯ โดยกฎหมายบางอย่างนั้นจะเอื้อ ประโยชน์ต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรแต่กฎหมายบางอย่างก็ขัดต่อการดำเนินกลยุทธ์ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าข้อกฎหมายนั้นจะเอื้อประโยชน์หรือเป็นอุปสรรคต่อองค์กร ปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศที่ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมได้แต่การเข้าใจและรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สามารถลดความเสี่ยงจากความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ ในปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายนั้นผู้ประกอบการส่งออกสินค้าข้ามแดนจำเป็นต้องมีการศึกษาและให้ความสำคัญในการเข้าใจถึง สถานะทางการเมืองและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการมีที่ปรึกษาที่มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายของประเทศคู่ค้า เพื่อหลีกเลี่ยง

การทำวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อบังคับตามกฎหมายโดยไม่ตั้งใจและมีการติดตามถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและกฎหมายอย่างต่อเนื่องทำให้การดำเนินกลยุทธ์ในการทำธุรกิจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารและมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรอย่างสูง เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี อัตราเงินเพื่อและอัตราการว่างงาน ฯลฯ ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจก็คือการวิเคราะห์เพื่อการพยากรณ์ภาวะเศรษฐกิจในอนาคตเพื่อที่องค์กรจะจะสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เศรษฐกิจของประเทศคู่ค้านั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อยอดขายของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า หากผู้ประกอบการมีการติดตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้สามารถวางแผนการส่งออกสินค้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดและติดตามเสถียรภาพความมั่นคงและการเติบโตของเศรษฐกิจของภาครัฐด้วย

4. ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social-Culture Factors) เป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับลักษณะทางสังคม มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้โดยจะต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจน หาโอกาสหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร เพื่อนำมาใช้ประกอบการในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมเช่น โครงสร้างทางเพศและอายุ ระดับ การศึกษา ทักษะ ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมและประเพณีตลอดจนพฤติกรรม การบริโภคอุปโภคการวิเคราะห์และเข้าใจถึงสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าส่งออก (สินค้าอุปโภคบริโภค) การวิเคราะห์และศึกษาวัฒนธรรม ประเพณี โดยศึกษาวิธีการขนบธรรมเนียมการขนส่งสินค้าข้ามแดนสำหรับการขนส่งสินค้าเพื่อเป็นข้อตกลงกับลูกค้าก่อนที่จะทำสัญญาการขนส่ง เช่น การเปิดตรวจสินค้าหรือการสุ่มตรวจกล่องตัวอย่าง

5. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรในแง่ของระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การผลิตสินค้า หรือการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานกระบวนการผลิตการผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เครื่องจักรกลทางอุตสาหกรรม เครื่องจักรสมองกลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาช่วยกระบวนการผลิต การขนส่ง ธุรกิจการเงิน การติดต่อสื่อสาร รวมถึงการบริหารจัดการจะช่วยให้เปรียบเทียบในการแข่งขันให้แก่

ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ซึ่งจะทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความแม่นยำช่วยในการรักษาคุณภาพของสินค้าและลดต้นทุนการผลิตผู้ประกอบการจึงต้องมีการ ติดตามเทคโนโลยีต่างๆและนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและให้ทันต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่มีความรวดเร็วในปัจจุบัน

จากการศึกษาการเลือกใช้ทฤษฎี PEST ในการวิเคราะห์ (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2555) ได้กล่าวถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรทางการตลาดระดับ ภูมิภาค (Macro Environment) โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมภายนอกที่วิเคราะห์ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงธุรกิจ (PESTEL Analysis) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) หมายถึง สังคมที่อยู่กันอย่างสงบสุขได้นั้น จะต้องมีกฎหมายเป็นตัวกำกับดูแล ความสงบเรียบร้อยมีทั้งสิทธิและหน้าที่ มีทั้งข้อห้ามและข้อบังคับ ธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงต้อง ยอมรับกฎหมาย เช่นเดียวกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในสังคม กฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับ ธุรกิจที่สำคัญประกอบด้วย

1.1 กฎหมายแรงงาน ในด้านความสงบสุขและความเป็นธรรมระหว่างลูกจ้างและนายจ้างเป็นหลักเพื่อทำให้การประกอบธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น โดยจะมีข้อกำหนดในเรื่องค่าแรงงานขั้นต่ำ ชั่วโมงในการทำงานแต่ละวัน

1.2 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภคที่พึงได้รับจากผู้ผลิตสินค้าและบริการในขั้นพื้นฐานหรือการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการตามความเป็นจริง หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รักษาสิทธิของผู้บริโภคคือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือผู้บริโภคมีความสงสัยในผลิตภัณฑ์ใดๆสามารถขอคำแนะนำปรึกษาได้ที่องค์กรอาหารและยา สายด่วน 1556 ซึ่งเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจะมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของธุรกิจในหลายด้าน เช่น คุณภาพสินค้า การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การหีบห่อ การใช้สัญลักษณ์หรือตราชี้ห่อความสะดวก เป็นต้น

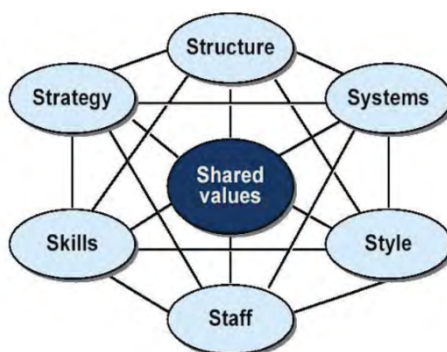
1.3 กฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ เป็นกฎหมายที่กำหนดขึ้นเพื่อความเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเพื่อไม่ให้เกิดการผูกขาดในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อป้องกันการรวมตัวกันของผู้ผลิตในการผูกขาดด้านการกำหนดราคาสินค้าและบริการ (Goods and Service) และปริมาณการผลิต

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) หมายถึง การให้ความสำคัญเรื่องการป้องกันสิ่งแวดล้อมรอบข้างมากขึ้นในทุก ๆ ปีที่ผ่านมาทำให้เห็นมีการเพิ่มกฎหรือข้อกำหนดใน

เชิงเศรษฐกิจเข้าไปปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญกับโลกจึงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กร นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง โลกร้อน น้ำท่วม และแผ่นดินไหว เป็นต้น

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานแบบ (7s McKinsey)

การบริหารงาน (7s McKinsey) เป็นแนวคิดที่ (Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips) ได้มีการนำเสนอขึ้นมาในปี ค.ศ. 1980 โดยมีมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 7 ประการ คือ (1) กลยุทธ์ (2) โครงสร้าง (3) ระบบ (4) ค่านิยมร่วมกัน (5) สไตล์ (6) พนักงาน (7) ทักษะ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรทั้งระบบ เพราะสามารถเพื่อนำไปสู่การประเมินผลประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรโดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 4 กรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์
ในองค์กรของ (7S McKinsey Framework)

ที่มา : เกริกยศ ชลาชนเดชะ, การวิเคราะห์ช่องว่างทางศักยภาพขององค์กรด้วยกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) (ม.ป.ท.,2556)

1. กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรทุกแห่งจะต้องมีการศึกษาและกำหนดออกมาเป็น เป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ ตลอดจนแผนการทำงานประจำปี หรือแผนงานระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามแผนที่กำหนดไว้

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นกระบวนการที่องค์กรจะมีการกำหนดโครงสร้างจากบทบาทหน้าที่ขององค์กรนั้นได้รับมอบหมาย และมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ออกแบบหน้าที่การทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ

3. ระบบ (System) เป็นระบบในการบริหารงานในส่วนของการทำงานทั้งหมด เช่น ระบบบริหารงานทางการเงิน การบริหารด้านบุคลากร เทคโนโลยี สารสนเทศ ตลอดจนปัจจัยอื่นเพื่อนำผลไปสู่การประเมินถึงผลเสีย ผลดี และนำไปปรับปรุงกลยุทธ์

4. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) เป็นลักษณะของภาวะผู้นำที่ผู้บริหารองค์กรทุกแห่งต้องมีโดยผู้นำสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภทไม่ว่าจะเป็นแบบเป็นทางการแบบมีส่วนร่วมแบบเผด็จการหรือแบบอื่นขึ้นอยู่กับอุปนิสัย ความคิดเห็น ทักษะ และประสบการณ์ที่ผู้บริหารองค์กรแห่งนั้นซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารงานด้านบุคลากร และด้านการควบคุม การทำงานในองค์กรต่อไป

5. บุคลากร (Staff) เป็นระบบการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรทั้งหมดมีความสำคัญเพราะการขับเคลื่อนขององค์กร ต้องอาศัยการทำงานของพนักงานในองค์กร

6. ทักษะและความสามารถ (Skill) เป็นระบบการบริหารงานเพื่อที่ทำให้บุคลากรเกิดการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการปรับฐานเงินเดือนจากความสามารถในการทำงานของบุคลากรเองหรือทักษะความรู้ในสายงานตลอดจนความเชี่ยวชาญทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรคนนั้นเกิดความรู้สึกลงในทางที่ดีและมีการนำทักษะ ความรู้ ความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

7. ค่านิยมร่วม (Shared values) เป็นกระบวนการที่องค์กรจะต้องมีการสร้างเสริม ให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร มีความรู้สึก มีความต้องการ หรือมีความคิดเห็นให้เป็นไปในทางเดียวกัน อันจะส่งผลทำให้เกิดการบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรร่วมกัน

จากหลักการบริหารงานแบบ (7s McKinsey) ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการนำหลักการดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการบริหารงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด แบบจำลองหลักการบริหารงานแบบ (7s McKinsey) นั้นเป็นกรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร โดยการประสานองค์ประกอบทั้ง 7 ตัวให้สอดคล้องประสานกันตัวแปร โดยความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์องค์กรเกี่ยวข้องกับการพิจารณา กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบการบริหาร บุคลากร ทักษะความสามารถและค่านิยมร่วม โดยในระยะต่อมาได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวางและในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์กรในส่วนของ SWOT ในด้านของปัจจัยภายในว่าองค์กรนั้นๆมีจุดแข็งและจุดอ่อน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2555)

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มธุรดา สมัยกุล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน : กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพชายแดนไทย – กัมพูชา จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของการค้าชายแดนและเพื่อศึกษาความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนรวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน ไทย- กัมพูชา โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้ประชาคมอาเซียน ได้แก่ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ โครงสร้าง ระบบรูปแบบการบริหาร บุคลากร ทักษะและความสามารถ และค่านิยมร่วม รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกภายใต้ประชาคมอาเซียน ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสภาพแวดล้อมโดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง 300 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการเมืองไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าของตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชา สรุปลงจากการทำการค้าได้อย่างปกติและปัจจัยด้านกฎหมายนั้นมีข้อขัดข้องในเรื่องของระเบียบในเรื่องของระเบียบวิธีการทางด้านศุลกากรในการเข้าออกสินค้า และปัจจัยด้านเศรษฐกิจส่งผลด้านบวกต่อการเข้าสู่ตลาดที่มีขนาดใหญ่มากขึ้น และปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมทางด้านสังคมของประชาคมอาเซียน ประเทศอื่นๆในอาเซียนได้เปรียบเรื่องของภาษาจึงทำให้เกิดประโยชน์ทางการค้า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจติดต่อสื่อสารกันง่ายขึ้นถือเป็นการเพิ่มศักยภาพทางการค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายได้มากขึ้น

ศศกร กฤษณะเสถียร (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการปรับตัวของธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน วัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อวิเคราะห์สภาพของธุรกิจ ผลกระทบของธุรกิจ และการกำหนดแนวทางปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการรับจ้างขนส่ง ได้แก่ การพัฒนาด้าน บุคลากร การขนส่ง ด้านการเงิน การพัฒนาการกระจายสินค้า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เทคโนโลยี การสนับสนุนจากรัฐ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และการพัฒนาการสร้างระบบเครือข่าย สำหรับการดำเนินการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บเครื่องมือจากแบบสอบถามโดยการใช้การสัมภาษณ์เพิ่มเติมจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าสภาพของธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นธุรกิจขนส่ง สินค้าที่ขนส่งไปยังปลายทางโดยตรง มีการใช้ระบบโลจิสติกส์และระบบการดำเนินงานทั่วไปจัดส่ง

สินค้าไปยังภาคใต้และภาคกลาง สินค้าหลักที่ขนส่งคือ สินค้าทั่วไปและอุปกรณ์รถยนต์ สถานะของธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดกลางมีจำนวนพนักงานในบริษัท 31 คนขึ้นไปเงินลงทุน 2,000,000 บาท ขึ้นไป สัดส่วนการลงทุนเป็นคนไทย ส่วนสถานะธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดเล็ก มีพนักงาน 5-10 คน เงินลงทุน 1,000,001 - 1,500,000 บาท สัดส่วนการลงทุนเป็นคนไทย ธุรกิจรับจ้างขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กมีระยะเวลาก่อตั้ง 10 ปีขึ้นไป

บัญญัติา เทียรทอง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศ ซี แอล เอ็ม วี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์การลงทุน โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศซี แอล เอ็ม วี ครั้งนี้ ใช้ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประเภทการวิเคราะห์ข้อมูลช่วงเวลา (Panel Data) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจากธนาคารแห่งประเทศไทย (Bank of Thailand: BOT) สำนักพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (United Nations Conference on Trade and Development : UNCTAD) และ ฐานข้อมูลการพัฒนาโลก (World Development Indicator: WDI) โดยสมมุติฐานที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ สมมุติฐานดัชนีราคาผู้บริโภค สมมุติฐานอัตราแลกเปลี่ยน สมมุติฐานผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ สมมุติฐานระดับความเปิดประเทศ โดยตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ระดับการเปิดประเทศของกลุ่มซี แอล เอ็ม วี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศเหล่านี้ คืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศต่างประเทศผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อประชากรและระดับการเปิดเศรษฐกิจในส่วนดัชนีราคาผู้บริโภค ไม่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศซี แอล เอ็ม วี จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ในทางลบ กล่าวคือเมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไป ร้อยละ 1 จะส่งผลให้มูลค่าการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศของไทยเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 0.15 ซึ่งหมายความว่าหากอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของกลุ่มประเทศซี แอล เอ็ม วี สูงขึ้น จะส่งผลให้มูลค่าการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศซี แอล เอ็ม วี ลดลง

ศิริญา ตั้งนฤมิตร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากสภาพแวดล้อมองค์กรและความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยองค์กร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่วัดจากการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุล

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันสูงปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์กร พบว่าผู้ประกอบการมีระดับ ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7924 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.8349) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.9081 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.8339) ด้านสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.8703 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.8357) ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.8595 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.8091) ด้านการเมืองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.5318ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.8609) ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา การปรับตัวของธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม ผู้ประกอบการจะต้องติดตามและทำความเข้าใจ เพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

ธีรจิตร สอนแจ้ง (2559) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรีเพื่อหาแนวทางในการวางแผนแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรีเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผลการศึกษาพบว่าความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านราคา (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (5) ด้านบุคลากร (6) ด้านกระบวนการ (7) ด้านลักษณะทางกายภาพเนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรีซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการพึงพอใจ และเข้ามาใช้บริการเขตปลอดอาคารมากขึ้นและยังพบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการใช้บริการเขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบังจังหวัด ชลบุรี เช่นกัน โดยปัจจัยภายนอกองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) เศรษฐกิจ (2) การเมือง (3) สังคม และ (4) เทคโนโลยี โดยเฉพาะเศรษฐกิจมีความสำคัญมาก เมื่อเทียบกับปัจจัยภายนอกองค์กรใน ด้านอื่นๆดังนั้นบริษัทควรรหาแนวทางวางแผนแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เขตปลอดอาคารในพื้นที่ทำเทียบเรือแหลมฉบังจังหวัดชลบุรีให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรับมือกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่ไม่สามารถควบคุมได้

อัศกร ปานเพชร (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ (Small and Medium Enterprises : SMEs) ไทยในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม จากการศึกษาปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม โดยผลการศึกษาพบว่าการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม ซึ่งประกอบด้วยการเลือกลงทุนในต่างประเทศด้วยเงินทุนของกิจการโดยการเป็นเจ้าของ 100% การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิตส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย พหุภาพรวมปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวมเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเทศไทยอยู่ในระดับ มาก โดย ระดับปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเทศไทยมี 2 ระดับ คือ (1) ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเทศไทยในระดับมาก ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร โครงสร้าง และการ แข่งขันซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จสูงที่สุดรองลงมาคือปัจจัยการดำเนินงานหรือปัจจัยทางการผลิตอุปสงค์หรือความต้องการและรัฐบาลตามลำดับ (2) ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเทศไทยในระดับปานกลาง ได้แก่อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องและอุตสาหกรรม สนับสนุนและเหตุสุดวิสัยหรือ โอกาสตามลำดับ

ชเนศ วัฒนกุลและชนวัตร วัจนละอนันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่ส่งผลกระทบต่อการลงทุนโดยตรงจากประเทศไทยไปสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค ประกอบด้วย อัตราแลกเปลี่ยน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น (GDP) มูลค่าการค้าของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต่อการกำหนดการลงทุนโดยตรงโดยจำแนกเป็นเงินทุนไหลจากประเทศไทยไปสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสปป.ลาว (Foreign Direct Investment – Inflow : FDI) และเงินทุนจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวกลับสู่ประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทางเศรษฐกิจของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยพิจารณาภาคการค้าระหว่างประเทศภาคเศรษฐกิจภายในประเทศและอัตราแลกเปลี่ยนพบความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สำหรับผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและมูลค่าการค้าระหว่างสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและการไหลกลับเงินทุนจากประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อานิติชัย วาสประเสริฐสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment : MAI) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจและพัฒนาเครื่องมือการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) โดยสมมุติฐานที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ปัจจัยสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาเครื่องมืออย่างไร และตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ การเมืองเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี กฎระเบียบ และสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาเครื่องมือจากผลการศึกษาพบว่านำมาเป็นตัวแทนสำหรับคู่มือและแบบประเมินวัดความพร้อมเพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) และประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบประเมินพบว่าโดยรวมผู้เชี่ยวชาญมีระดับความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วย

มานิษา จีระดิษฐ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จความยั่งยืนของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดการบริหารงาน (7s McKinsey) โดยการวิจัยในเชิงคุณภาพจากผลการศึกษาพบว่าเทศบาลเมืองพนัสนิคมเป็นองค์กรที่มีลักษณะการบริหารแบบมุ่งเน้นผลเชิงยุทธศาสตร์มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมของชุมชนและรูปแบบการบริหารงานของเทศบาลพนัสนิคมคือการวางแผนยุทธศาสตร์มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการโน้มนำพนักงานและมีการควบคุมประเมินผลด้วยการตรวจสอบตามแผนการดำเนินงานจึงทำให้ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการเป็นเทศบาลนำอยู่อย่างยั่งยืน

อายุส ยูวรี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจแบบสตาร์ทอัพ (start-up) โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจในประเทศไทย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเมือง (Political) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic) ปัจจัยด้านสังคม (Sociological) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technological) ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental) และศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน ด้านอายุ ด้าน รายได้ ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพกับการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจแบบสตาร์ทอัพ (Start-up) ในประเทศไทยหรือไม่จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีและ

สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการตัดสินใจเริ่มต้นธุรกิจแบบสตาร์ทอัพ (Start-up) อย่างมีนัยสำคัญพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นธุรกิจแบบสตาร์ทอัพ (Start-up) ในประเทศไทยจำนวน 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านแหล่งวัตถุดิบและเครือข่ายชุมชน ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านนโยบายเกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและการลดต้นทุนด้วยเทคโนโลยี และ ปัจจัยด้านการเมืองและสภาพเศรษฐกิจ

อริศรา ผลวิจิตร (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อต้นทุนทางธุรกิจบริษัทโลจิสติกส์ในภาคกลางของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรและปัจจัยความสำเร็จภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อต้นทุนทางธุรกิจโดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ปัจจัยทางลักษณะทั่วไปองค์กรและปัจจัยความสำเร็จภายนอกได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมืองและกฎหมาย และเทคโนโลยี ปัจจัยภายในด้านการบริการ โครงสร้างองค์กร บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการ รวมถึงการวิเคราะห์ผลต้นทุนทางโลจิสติกส์ ประกอบด้วยด้านคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่เป็นสมาชิกในสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในภาคกลางของประเทศไทยโดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปขององค์กรส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ประกอบด้วยขนาดพื้นที่ออฟฟิศขนาดพื้นที่คลังสินค้า ท่าเรือที่ตั้ง และจำนวนพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จภายนอกส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ได้แก่ เศรษฐกิจการเมืองและกฎหมายและ เทคโนโลยีและสารสนเทศ ปัจจัยความสำเร็จภายในส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ ได้แก่ การบริการ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรรณิการ์ สิทธิชัยและคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการองค์กรตามแนวคิด (7s McKinsey) ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมกรณีศึกษาองค์กรที่ได้รางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสอดคล้องของการจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey กับการเป็นองค์กรนวัตกรรม และศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่อยู่ในองค์กรที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม ที่มีต่อการจัดการองค์กรตามแนวคิด (7s McKinsey) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใน 2 เทคนิค ได้แก่ การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหาร และบุคลากร ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าแห่งหนึ่งที่ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยมจำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาการจัดการองค์กรตามจัดการองค์กรตามแนวคิด (7s McKinsey) ในแต่ละปัจจัยพบว่า บริษัทเอกชนมีการจัดการ มีการดำเนินการรวมทั้งมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อ

การเป็นองค์กรนวัตกรรม ครอบคลุมปัจจัย ทั้งส่วนที่เป็น Hard S's (เปรียบเสมือนฮาร์ดแวร์) และ Soft S's (เปรียบเสมือนซอฟต์แวร์) โดยที่ ด้าน Hard S's โครงสร้าง (Structure) ของบริษัทฯ เป็นแนวระนาบทำให้เกิดความยืดหยุ่นสูงในการทำงานเน้นเปิดให้เสนอความคิดเห็นและสามารถตั้งการอนุมัติได้อย่างรวดเร็ว ด้าน Soft S's รูปแบบของผู้บริหารระดับสูง (Style) ใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างองค์กรแบบยั่งยืน เน้นการสร้างทีม และให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอยู่เสมอ

ชาวลิต ประสิทธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทั่วไปและศึกษาระดับของปัจจัยภายนอก รวมถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแปรการที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกิจการปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี และศึกษาความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การเติบโตของธุรกิจ การทำกำไร และความมั่นคงทางธุรกิจ โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทราในระดับปานกลางด้วยปัจจัยภายนอกเหล่านั้นเป็นปัจจัยมหภาคที่อยู่เหนือการควบคุมของธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ดังนั้นการใช้กระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจึงเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำความเข้าใจกับความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้

นิภาพร หวังวัชกุล (2545) ได้ทำการศึกษาระบบประเมินผลการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกเพื่อให้ได้ระบบการประเมินผลที่เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานอย่างแท้จริง โดยการทำประเมิน 2 แนวทาง คือ การประเมินประสิทธิผลต่อความต้องการจากภายนอกเพื่อดูผลในภาพรวมในด้านการเงิน ด้านลูกค้าและการประเมินประสิทธิภาพภายในรายกิจกรรม เพื่อหาข้อบกพร่องจากการดำเนินงานภายในและการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลความต้องการภายนอก โดยจากการศึกษาพบว่าต้องปรับปรุงงานในกิจกรรมเพื่อสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จทางด้านการเงิน

ณิชนันท์ จันทรส์ืบแถวและคณะ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำเทคนิค (Balanced Scorecard : BSC) ไปสู่การปฏิบัติในองค์กรภาครัฐ : กรณีศึกษาเชิงเปรียบเทียบองค์กรภาครัฐระดับท้องถิ่นในจังหวัดพิษณุโลก การศึกษางานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการเทคนิค (BSC) การนำไปปฏิบัติในองค์กรภาครัฐว่าวิธีการนำเทคนิคแนวคิด

เชิงคุณภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กรทั้ง 2 แห่งนั้นมีการศึกษาข้อมูลที่แตกต่างกันและเทคนิคการบริหารงานไม่ใช่สูตรสำเร็จสำหรับทุกองค์กรเนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างในด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยภายใน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นแรงผลักดันอีกทั้งการบริหารและทีมงานของแต่ละองค์กรที่มีลักษณะการบริหารที่ต่างกันจึงทำให้เครื่องมือแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปด้วย ถึงแม้ว่าตัวแปรที่ใช้การบริหารงานแบบเดียวกันนั้นมีรูปแบบที่ต่างต่างนั้นคือผู้ใช้เครื่องมือดังกล่าวนั่นเองผลงานวิจัยสรุปได้ว่าเทคนิคการใช้ (BSC) เป็นเพียงแค่เครื่องมือในการบริหารเท่านั้นซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ขับเคลื่อนหรือวิธีการขับเคลื่อนในองค์กรจะเปลี่ยนแปลงตาม

อภิรัตน์ จิตต์ช่วย (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างชาติในประเทศไทยจากการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์อีก 2 ตัวแปร ได้แก่ตัวแปรความเสี่ยง (Risk) เพื่อใช้ชี้วัดความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจและการเงินของประเทศผู้ลงทุน และตัวแปรการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในปีที่ผ่านมาการลงทุนจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment : FDI) การทำวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาใช้โครงสร้างโดยทั่วไปในการลงทุนในต่างประเทศ การวิเคราะห์เชิงปริมาณการวิเคราะห์โดยการใส่สมการเชิงเส้นถดถอย เพื่อการหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศจากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นว่าผลการคัดเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทยจากค่าสถิติการคำนวณพบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในปีที่ผ่านมา (FDI) มีความสัมพันธ์กับการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในทิศทางเดียวกัน การวิจัยผลการศึกษารวบรวมข้อมูลในการทำการค้าการลงทุนในเมียนมาร์สำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ไทยที่มีความประสงค์การลงทุนโดยการวิเคราะห์มีความสำคัญของภาคเกษตรกรรมของเมียนมาที่ยังคงมีส่วนมูลค่าทางเศรษฐกิจร้อยละ 58 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเป็นปัจจัยที่ประสบผลสำเร็จในการลงทุนในประเทศเมียนมาร์ของภาคเกษตรกรรมหากยังคงมีข้อจำกัดในการไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงเรื่องความคิด ประเพณี วัฒนธรรมของเมียนมาในเชิงลึก

กนกพรรณ บรรลือทรัพย์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงคุณภาพ (BSC) ในการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทยจากวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาแนวทางในการประเมินผล โดยการใช้เทคนิคแนวคิดเชิงคุณภาพ (BSC) โดยตัวแปรที่ใช้การวิเคราะห์ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์การสร้างควมพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับข่าวสาร มีการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่พอใจ

ให้ลูกค้าให้มีการอบรมแก่บุคลากรและส่งเสริมให้องค์กรมีการทบทวนแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานธุรกิจโดยปฏิบัติให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ในกรณีที่ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองใดมุมมองหนึ่งจากผลการศึกษานำแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) มาประยุกต์ให้เข้ากับธุรกิจอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เจนยวี วัฒนสุข (2558) การประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลของบริษัท จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาใช้ทฤษฎีแนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ในการประเมินการดำเนินงานของผู้ประกอบการรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลของบริษัทกรณีศึกษาทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้วัดจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลทั้งหมด 50 บริษัทผลการดำเนินงานพบว่า จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) ในการประเมินผลพบว่า ด้านการเงิน มุ่งเน้นไปที่การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่และการรักษาฐานลูกค้าเดิมมากกว่าการเพิ่มกำไร ด้านลูกค้า จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านภาพพจน์ ด้านคุณภาพ ด้านราคา และด้านเวลาตามลำดับ ด้านกระบวนการภายในผลการศึกษาพบว่าด้านบุคลากรขาดความรอบคอบการทำงานและการบริการที่ถูกต้องดังนั้นควรมีการอบรมให้กับพนักงานและด้านมุมมองด้านการเรียนรู้การพัฒนาพนักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขาดโอกาสการเรียนรู้เพิ่มเติม

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกล่าวว่าการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความแตกต่างในลักษณะงานบุคคลที่ต่างกันและนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กร และก่อให้เกิดบูรณาการทางทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) ใน 4 มุมมองที่ทั่วไปใช้วัดในระดับองค์กรซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นดังนั้นแนวทางการวางแผนและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความสามารถมีความชำนาญทักษะความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพพาองค์กรไปสู่เป้าหมายในภาพรวมและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC)

เบญจวรรณ เบญจกรณ์และภูมิพัฒน์ มิ่งมาลัยรักษ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยความสำเร็จการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มธุรกิจบริการ เขตภาคเหนือตอนบน ประเทศไทยโดยการใช้การวัดผลปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (BSC) เพื่อ

ศึกษาสภาพแวดล้อมจุดเด่น จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และศึกษาปัจจัยความสำเร็จการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มธุรกิจ บริการเขตภาคเหนือและขนาดย่อมโดยใช้การวัดผลปฏิบัติงานแบบคุณภาพ (BSC) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ของวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ทั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงรวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน และในส่วนของวิจัย เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่ม ธุรกิจบริการ จำนวน 369 คนจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลูกค้าเป็นความสำเร็จที่สำคัญในลำดับแรกแสดงให้เห็นว่า แนวคิดและทฤษฎีที่ได้ นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านลูกค้าเพื่อ ใช้ในการวัดความสำเร็จการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

สิริพรรณ ชยุดรรัตน์ (2551) กล่าวว่าความสัมพันธ์ของ 4 มุมมองมีความสัมพันธ์ไปเป็น ในทิศทางเดียวกันในลักษณะที่องค์กรจะมีกำไรเพิ่มขึ้น บริษัทต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งการที่สมาชิกจะมีความพึงพอใจนั้นจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานในการ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับข่าวสาร การประชุมกลุ่มเป็นประจำ ซึ่งมีการอบรมให้แก่บุคลากรพร้อมกับจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบายแก่ผู้ที่มาติดต่อภายในองค์กรมีงานวางแผนและทบทวน กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กรให้สมาชิกทราบ

มุกดาวรรณ สมจันทร์มวงค์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพองค์กร โดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล (BSC) กรณีศึกษาสถานีรถไฟ ท่านางแล้ง สปป ลาว เพื่อศึกษา ถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยการใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล (BSC) ประกอบด้วยด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และพัฒนาโดยที่ใช้ข้อมูล การตอบแบบสอบถาม 2 ส่วนคือข้อมูลด้านลูกค้า ผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวน 395 คนและข้อมูล แนวทางการพัฒนาคุณภาพผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานปฏิบัติการจำนวน 26 คน จากผลการศึกษา พบว่า 1. มุมมองด้านการเงิน พบว่าอยู่ในระดับดี เนื่องจากว่าการใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในกลุ่มครอง ทางรถไฟจะต้องนำใช้งบประมาณจากรัฐบาลที่กำหนดให้เท่านั้นส่วนในด้านรายได้ที่ได้รับส่วน แบ่งจากการ จำหน่ายตั๋ว เวียงจันทน์ – หนองคาย ในอัตราส่วน ร้อยละ 25 ต่อปี ก็มอบให้แก่รัฐบาล ทั้งหมด 2. มุมมองด้านลูกค้าพบว่ามีเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับพอใช้กล่าวคือผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ค่อย พึงพอใจในประสิทธิภาพทางด้านนี้เท่าที่ควร ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ ด้านการ เดินทางมายังสถานีรถไฟท่านา แล้วค่อนข้างลำบากสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีไม่มีและทักษะ

ในการให้บริการอีกด้วย 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน พบว่าอยู่ในระดับเกณฑ์พอใช้ เนื่องจากองค์กรยังขาดการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะในการทำงานทำให้พนักงานจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์จริง สอนบุคคลในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะประเมินให้ด้านนี้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด เนื่องจากว่าพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานขาดโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยนำมาสกัดตัวแปรเพื่อหาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV แสดงดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

นักวิชาการ / นักวิจัย / หน่วยงาน	ปัจจัยภายนอกด้านการเมือง	ปัจจัยภายนอกด้านเศรษฐกิจ	ปัจจัยภายนอกด้านสังคมและวัฒนธรรม	ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยี	ปัจจัยด้านกฎหมาย	ปัจจัยภายนอกด้านสภาพแวดล้อม	ปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์	ปัจจัยด้านโครงสร้าง	ปัจจัยด้านระบบ	ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านทักษะ ความสามารถ	ปัจจัยด้านความร่วมมือ	ปัจจัยด้านการเงิน	ปัจจัยด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์	ปัจจัยด้านการผลิต
ปัทมาธิ์ พงษ์แพร์ (2559)							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
มานิษา จีระดิษฐ์ (2559)							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
อายุส ยวรี (2560)	✓	✓	✓	✓	✓	✓								✓		
อริศรา ผลวิจิตร (2560)	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓					✓	
กรรณิการ์ สิริพิชัย และคณะ (2561)							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
เชาวลิต ประสิทธิ์ (2561)	✓	✓	✓	✓												
ผลรวม	10	12	11	11	4	4	5	6	5	6	5	4	4	1	1	1

จากตารางที่ 2.4 ผลสังเคราะห์ตัวแปรพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่นำมาใช้ศึกษาในการทำวิจัยทั้งหมด 15 งานวิจัยผู้วิจัยสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นอันดับหนึ่งอยู่ที่ 12 คนและรองลงมาคือปัจจัยด้านสังคมและด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการเมืองทั้งหมด 10 คน ซึ่งตรงกับทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (PEST Analysis) และจากการศึกษาเพิ่มนักวิจัยส่วนใหญ่เลือกการวิเคราะห์เพิ่มด้านของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและด้านกฎหมายทั้งหมด 4 คนจึงเป็นที่มาของการเลือกใช้ตัวแปรต้นจากทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis) และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและด้านการบริหารจัดการทั้งหมด 6 คนและรองลงมาคือปัจจัยด้านปัจจัยด้านโครงสร้างและยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารและปัจจัยด้านบุคลากรทั้งหมด 5 คนและสุดท้ายปัจจัยด้านทักษะความสามารถและปัจจัยค่านิยมทั้งหมด 4 คนซึ่งตรงกับทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในการบริหารงานแบบ (7's) ตามแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips จึงนำไปสู่การประเมินผลเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรจึงนำปัจจัยทั้ง 7 ด้านมาเลือกเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรต้นของงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ในส่วนต่อไปจะทำการหาตัวแปรที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV แสดงดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ตารางผลการสังเคราะห์ตัวแปร

นักวิชาการ / นักวิจัย / หน่วยงาน	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านการเรียนรู้และการเติบโตองค์กร	ด้านเศรษฐกิจ
นิภาพร หวังวัชกุล (2545)	✓	✓	✓	✓	
สิริพรรณ ชยตรารัตน์ (2551)	✓	✓	✓	✓	
ณิชนันท์ จันทร์สืบแถวและคณะ (2553)	✓	✓	✓	✓	
อภิรัตน์ จิตต์ช่วย (2554)	✓	✓	✓	✓	✓
กนกพรรณ บรรลือทรัพย์ (2555)	✓	✓	✓	✓	
รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556)	✓	✓	✓	✓	
เจนยวีร์ วัฒนสุข (2558)	✓	✓	✓	✓	
มุกดาوارณ์ สมจันทร์มวงค์ (2561)	✓	✓	✓	✓	
เบญจวรรณ และภูมิพัฒน์ (2562)	✓	✓	✓	✓	
ผลรวม	9	9	9	9	1

จากตารางที่ 2.5 ผลสังเคราะห์ตัวแปรพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่นำมาใช้ศึกษาปัจจัยการดำเนินงานจากนักวิจัย นักวิชาการนำมาวัดผลการดำเนินงานธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโตองค์กรทั้งหมด 9 งานวิจัย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงานวัดผลธุรกิจประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน ซึ่งตรงกับทฤษฎีแนวคิดเชิงดุลยภาพ (BSC) ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เป็นปัจจัยตัวแปรตามเพื่อการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบของวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การเก็บข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.5 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติและเครื่องมือในการวิจัย

3.1 ขั้นตอนการวิจัย

ในการจัดทำแบบสอบถามผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดำเนินการดังนี้

3.1.1 ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (7S McKinsey)

- 3.1.1 ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์
- 3.1.2 ด้านโครงสร้าง
- 3.1.3 ด้านระบบ
- 3.1.4 ด้านรูปแบบการบริหาร
- 3.1.5 ด้านบุคลากร
- 3.1.6 ด้านทักษะและความสามารถ
- 3.1.7 ด้านค่านิยมร่วม

2. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTEL Analysis)

- 2.1 ด้านการเมือง
- 2.2 ด้านเศรษฐกิจ
- 2.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม
- 2.4 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
- 2.5 ด้านกฎหมาย
- 2.6 ด้านสภาพแวดล้อม

3. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC)

- 3.1 ด้านการเงิน
- 3.2 ด้านลูกค้า
- 3.3 ด้านกระบวนการภายใน
- 3.4 ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

2. นำปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ไปทำการสร้างแบบสอบถามและนำไปตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นคนที่มีวิเคราะห้ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งมีการให้คะแนนปัจจัยแต่ละปัจจัยตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอยู่ 3 ระดับคือ

ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดตรงกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ค่าเป็น+1

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดตรงกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ค่าเป็น 0

ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดไม่ตรงกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ค่าเป็น-1

$$\text{สูตรคำนวณ IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC (Index of Item Objective Congruency) แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด

IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

N = แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา/จุดประสงค์ (IOC)

ถ้า IOC > 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหา/จุดประสงค์

ถ้า IOC < 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้สอดคล้องกับเนื้อหา/จุดประสงค์

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ถามกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ภายหลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ได้ผ่านการหาคุณภาพของแบบสอบถามจากการ (Try Out) และนำเสนอต่อที่ปรึกษาแล้ว ขั้นสุดท้ายจะมาถึงขั้นของการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปใช้จริง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่จดทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ณ ปี 2563 โดยขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา ,2549) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย N คือ ขนาดของประชากรเป้าหมาย

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดไว้ไม่เกิน 0.5%

$$\text{แทนค่าตามสูตร} \quad n = \frac{1,277}{1+1,277(0.05^2)}$$

= 307 บริษัท

จากผลคำนวณ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง $n = 307$ บริษัท ทางผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมดเท่ากับ 310 บริษัท

3.3 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ตามตัวอย่างที่สุ่มมาจากทราบชื่อบริษัทที่จดทะเบียนสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เนื่องจากเป็นวิธีที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย อีกทั้งยังเป็นการลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่สมาชิกทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันที่จะเป็นตัวแทนที่ดี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยข้อมูลที่รวบรวมแล้วนำมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้สถิติเชิงอ้างอิงแล้วผลการวิจัยสามารถอ้างอิงไปสู่ประชากรของการวิจัยได้ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้กำหนดประเภทของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) แบ่งเป็น 3 ปัจจัยได้แก่

3.3.1.1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วยข้อมูล

- (1) ด้านอายุของกิจการ
- (2) ด้านการเข้าถึงแหล่งลงทุน
- (3) ด้านมีวิสัยทัศน์ขององค์กร

3.3.1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (McKinsey 7S Framework)

ประกอบด้วยข้อมูล

- (1) ระดับความคิดเห็นด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)
- (2) ระดับความคิดเห็นด้านโครงสร้าง (Structure)
- (3) ระดับความคิดเห็นด้านระบบ (System)
- (4) ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการบริหาร (Style)
- (5) ระดับความคิดเห็นด้านบุคลากร (Staff)

(6) ระดับความคิดเห็นด้านทักษะและความสามารถ (Skill)

(7) ระดับความคิดเห็นค่านิยมร่วม (Shared values)

3.3.1.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTEL) ประกอบด้วยข้อมูล

(1) ระดับความคิดเห็นด้านการเมือง (Political)

(2) ระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ (Economic)

(3) ระดับความคิดเห็นด้านสังคม (Sociological)

(4) ระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยี (Technological)

(5) ระดับความคิดเห็นด้านกฎหมาย (Legal)

(6) ระดับความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)

3.3.1.4 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วยข้อมูล

(1) ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินธุรกิจของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง และข้อมูลลักษณะของกิจการขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (7S McKinsey) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTEL Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการดำเนินธุรกิจของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวคิดเชิงคุณภาพ (BSC) ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scales) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ในแต่ละระดับความเห็นดังนี้

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด จากเอกสาร ตาราง หนังสือ เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

(2) ประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ จากนั้นจึงไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

(3) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ประสพชัย พสุนนท์ (2555) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ

(4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 30 บริษัทประกอบด้วยผู้ประกอบการธุรกิจ โลจิสติกส์ในประเทศไทยแล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความ

เชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.995 โดยปัจจัยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.950 และปัจจัยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920 และปัจจัยการวิเคราะห์ด้านผลประกอบการธุรกิจค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.970

(5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วเก็บจากผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 310 บริษัท เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย โดยส่วนใหญ่จะใช้สถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะต้องเลือกใช้สถิติที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.7.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ของ กิจการ การเข้าถึง แหล่งเงิน ทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร

3.7.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์นั้นไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้โดยใช้ ทฤษฎีความน่าจะเป็นสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ดังนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความ

แตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test)

3.7.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของการผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนมีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ด้านอายุของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนที่แตกต่างกันหรือไม่

3.7.2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายของตัวแปรอิสระซึ่งก็คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTLE Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (7S McKinsey) ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ตัวแปรตามแนวคิดเชิงคุณภาพ (BSC)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่จดทะเบียนกับองค์กรส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ ปี 2563 จำนวนทั้งหมด 1,277 บริษัท ซึ่งทำการสุ่มบริษัทตัวอย่างมาทั้งหมด 310 บริษัท จากนั้นนำข้อมูลทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลของกิจการมีลักษณะการตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนาโดยนำข้อมูลที่รวบรวมจากการวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติพรรณนาโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติพรรณนาโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการมีวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ (Independent-Samples T Test)

4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบความแตกต่างของการให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนมีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ด้านอายุของกิจการ

การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระซึ่งก็คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (PESTLE Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (7S McKinsey) ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามคือผลการดำเนินงานธุรกิจ (BSC) โดยการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่จดทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 310 บริษัท เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุของกิจการ เงินลงทุนของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	160	51.61
หญิง	150	48.39
รวม	310	100

จากตาราง 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมา เป็นเพศหญิงจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุของผู้ตอบ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี หรือเทียบเท่า	233	75.16
31-49 ปี	74	23.87
50-59 ปี	1	0.32
60 ปีขึ้นไป	2	0.65
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 30 ปีหรือเทียบเท่า จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 75.16 ลำดับรองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุ 31-49 ปี จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 23.87 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.65 และลำดับสุดท้ายอายุ 50-59 ปีขึ้นไปมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.97
ปริญญาตรี	238	76.77
ปริญญาโท	69	22.26
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 238 คนคิดเป็นร้อยละ 76.77 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 22.26 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุของกิจการ

อายุของกิจการ	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
1-5 ปี	165	53.23
6-10 ปี	44	14.91
11-20 ปี	40	12.90
20 ปีขึ้นไป	61	19.68
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามอายุของกิจการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุของกิจการ 1-5 ปี จำนวน 165 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมา อายุของกิจการ 20 ปีขึ้นไปจำนวน 61 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.68 อายุของกิจการ 6-10 ปีจำนวน 44 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 14.91 และอายุของกิจการ 11-20 ปี จำนวน 40 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.90

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามเงินลงทุนของกิจการ

เงินลงทุนของกิจการ	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	61	19.68
500,001-1,000,000 บาท	99	31.94
1,00,001-5,000,000 บาท	87	28.06
5,000,001 บาทขึ้นไป	63	20.32
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามเงินลงทุนของกิจการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 500,001-1,000,000 บาท จำนวน 99 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.94รองลงมา เงินลงทุนของกิจการ 1,00,001-5,000,000 บาท จำนวน 87 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.06 เงินลงทุนของกิจการ 5,000,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.32 และเงินลงทุนของกิจการ ต่ำกว่า 500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 19.68

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับตำแหน่งในธุรกิจบริษัท

ระดับตำแหน่งในธุรกิจบริษัท	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	76	24.52
ผู้จัดการ	65	20.97
หัวหน้าฝ่าย	66	21.29
หัวหน้าแผนก	103	33.23
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามระดับตำแหน่งในธุรกิจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หัวหน้าแผนก จำนวน 103 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.23 รองลงมาระดับตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 76 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.52 ระดับตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายจำนวน 66 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 21.29 และระดับตำแหน่งผู้จัดการต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.68

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามขนาดธุรกิจ

ขนาดธุรกิจ	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
วิสาหกิจรายย่อย (Micro)	151	48.71
วิสาหกิจขนาดย่อม (Small)	105	33.87
วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium)	54	17.42
อื่นๆ	0	0
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามขนาดธุรกิจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วิสาหกิจรายย่อย (Micro) จำนวน 151 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.71 รองลงมา ขนาดธุรกิจวิสาหกิจขนาดย่อม (Small) จำนวน 105 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.87 และวิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) จำนวน 54 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.42

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ใช้เงินทุนส่วนตัว	54	17.42
ร่วมทุนกับญาติพี่น้อง	89	28.71
กู้ยืมเงินกับสถาบันการเงิน	165	53.23
อื่นๆ	2	0.65
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการเข้าถึงแหล่งเงินทุนบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินจำนวน 165 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมา ร่วมทุนกับญาติพี่น้อง จำนวน 89 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.71 ใช้เงินทุนส่วนตัว จำนวน 54 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.42 และอื่นๆ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.65

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
1-20 คน	145	46.77
21-40 คน	74	23.87
42-60 คน	45	14.52
60 คน ขึ้นไป	46	14.84
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 1-20 คน จำนวน 145 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.77 รองลงมาจำนวนพนักงาน 21-40 คน จำนวน 74 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.87 จำนวนพนักงาน 60 จำนวน 46 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.84 และอื่นๆ จำนวนพนักงาน 42-60 คน จำนวน 45 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.52

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร

การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในแต่ละยุคสมัย	280	90.32
การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางธุรกิจเป็นหลัก มีวิสัยทัศน์เป็นเพียงองค์ประกอบเท่านั้น	30	9.68
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำแนกตามการมีวิสัยทัศน์ขององค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การทำธุรกิจเพื่อส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในแต่ละยุคสมัย จำนวน 280 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 90.32 และการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางธุรกิจเป็นหลัก มีวิสัยทัศน์เป็นเพียงองค์ประกอบเท่านั้นจำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.68

4.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)	4.295	0.611	มาก	1
โครงสร้าง (Structure)	4.288	0.669	มาก	2
ระบบ (System)	4.259	0.651	มาก	6
รูปแบบการบริหาร (Style)	4.236	0.637	มาก	7
บุคลากร (Staff)	4.272	0.630	มาก	4
ทักษะและความสามารถ (Skill)	4.272	0.657	มาก	3
ค่านิยมร่วม (Shared values)	4.165	0.620	มาก	5
รวม	4.255	0.639	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.255$, S.D. = 0.639) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านทักษะและความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.272$, S.D. = 0.657) รองลงมาคือด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.288$, S.D. = 0.669) ด้านรูปแบบการบริหาร ($\bar{X} = 4.236$, S.D. = 0.637) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์

ลำดับที่	ปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1	ผู้นำองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของธุรกิจในระยะยาว	4.385	0.711	มาก	1
2	บริษัทมีการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน	4.271	0.767	มาก	3
3	การวางแผนกลยุทธ์ที่การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติงาน	4.210	0.775	มาก	4
4	แผนกลยุทธ์สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์	4.315	0.815	มาก	2
รวม		4.295	0.611	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.295$, S.D. = 0.611) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านผู้นำองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของธุรกิจในระยะยาว ($\bar{X} = 4.385$, S.D. = 0.711) รองลงมา คือ ด้านแผนกลยุทธ์สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้เท่าทันสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.315$, S.D. = 0.815) บริษัทมีการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.271$, S.D. = 0.767) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านโครงสร้าง

ลำดับที่	ปัจจัยด้านโครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
5	มีการแบ่งหน้าที่งานเพื่อตอบสนองแยกตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจน	4.385	0.711	มาก	3
6	การจัดสรรภาระงานเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร	4.271	0.767	มาก	2
7	ความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานมีความสัมพันธ์กันในลักษณะแนวราบมากกว่าชั้นการบังคับบัญชา	4.210	0.775	มาก	1
รวม		4.288	0.669	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.288$, S.D. = 0.669) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการแบ่งหน้าที่งานเพื่อตอบสนองแยกตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.385$, S.D. = 0.711) รองลงมาคือด้านการจัดสรรภาระงานเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 4.271$, S.D. = 0.767) และความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานมีความสัมพันธ์กันในลักษณะแนวราบมากกว่าชั้นการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.210$, S.D. = 0.775) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านระบบ

ลำดับที่	ปัจจัยด้านระบบ	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
8	ระบบปฏิบัติงานที่มีอยู่ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.299	0.799	มาก	1
9	มีระบบปฏิบัติเอื้อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานในองค์กร	4.239	0.802	มาก	2
10	ระบบปฏิบัติงานมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก	4.239	0.798	มาก	3
รวม		4.259	0.651	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.259$, S.D. = 0.651) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านระบบปฏิบัติงานที่มีอยู่ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.299$, S.D. = 0.799) รองลงมาคือด้านมีระบบปฏิบัติเอื้อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.239$, S.D. = 0.802) และระบบปฏิบัติงานมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.239$, S.D. = 0.798) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร

ลำดับที่	ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
11	การจัดการแบ่งสายงาน บังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด	4.242	0.818	มาก	2
12	มีการมอบหมายงานตรงกับความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของพนักงานแต่ละบุคคล	4.210	0.869	มาก	4
13	มีการกำหนดเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในทุกไตรมาส	4.236	0.792	มาก	3
14	มีการให้ผลตอบแทนพิเศษตามผลงานที่แท้จริงของพนักงานแต่ละบุคคล	4.255	0.740	มาก	1
รวม		4.236	0.637	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารบุคลากรอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.236$, S.D. = 0.637) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้ผลตอบแทนพิเศษตามผลงานที่แท้จริงของพนักงานแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 4.255$, S.D. = 0.740) รองลงมา คือ ด้านการจัดการแบ่งสายงาน บังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.242$, S.D. = 0.818) มีการกำหนดเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในทุกไตรมาส ($\bar{X} = 4.236$, S.D. = 0.792) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร

ลำดับที่	ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
15	ผู้นำทุกระดับเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร	4.277	0.764	มาก	2
16	องค์กรให้อิสระในการตัดสินใจกับพนักงานแต่ละบุคคล	4.243	0.759	มาก	3
17	ผู้นำสร้างบรรยากาศให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งในส่วนข้อผิดพลาดและความสำเร็จของแต่ละบุคคล	4.294	0.774	มาก	1
รวม		4.272	0.630	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.272$, S.D. = 0.630) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านผู้นำสร้างบรรยากาศให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งในส่วนข้อผิดพลาดและความสำเร็จของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 4.294$, S.D. = 0.774) รองลงมา คือ ด้านผู้นำทุกระดับเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ($\bar{X} = 4.277$, S.D. = 0.764) และองค์กรให้อิสระในการตัดสินใจกับพนักงานแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 4.243$, S.D. = 0.759) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านทักษะและความสามารถ

ลำดับที่	ปัจจัยด้านทักษะและความสามารถ	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
18	มีแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในแต่ละบุคคล	4.318	0.788	มาก	2
19	พนักงานมีความสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.331	0.766	มาก	1
20	มีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งทักษะทางวิชาชีพและวุฒิการศึกษา	4.287	0.775	มาก	3
รวม		4.312	0.657	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทักษะและความสามารถ ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.312$, S.D. = 0.657) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านพนักงานมีความสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.331$, S.D. = 0.766) รองลงมา คือ ด้านผู้มีแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 4.318$, S.D. = 0.788) และมีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งทักษะทางวิชาชีพและวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 4.287$, S.D. = 0.775) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านค่านิยมร่วม

ลำดับที่	ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
21	มีระบบส่งเสริมให้เกิดความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร	4.258	0.787	มาก	1
22	ผู้บริหารทุกระดับเป็นตัวอย่างในการทุ่มเทเสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว	4.102	0.840	มาก	3
23	มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	4.134	0.780	มาก	2
รวม		4.165	0.620	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.165$, S.D. = 0.620) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านระบบส่งเสริมให้เกิดความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.258$, S.D. = 0.787) รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.134$, S.D. = 0.780) และผู้บริหารทุกระดับเป็นตัวอย่างในการทุ่มเทเสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.102$, S.D. = 0.840) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมปัจจัยภายนอกองค์กร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็นปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ด้านการเมือง (Political)	4.295	0.611	มาก	1
ด้านเศรษฐกิจ (Economic)	4.271	0.588	มาก	3
ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social)	4.213	0.661	มาก	5
ด้านเทคโนโลยี (Technological)	4.258	0.589	มาก	4
ด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)	4.176	0.644	มาก	2
ด้านกฎหมาย (Legal)	4.211	0.596	มาก	6
รวม	4.237	0.615	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.246$, S.D. = 0.615) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการเมือง ($\bar{X} = 4.295$, S.D. = 0.661) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.176$, S.D. = 0.644) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.271$, S.D. = 0.588) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านการเมือง

ลำดับที่	ปัจจัยด้านการเมือง	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
24	การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางการเมือง	4.146	0.782	มาก	3
25	นโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีการค้าและการลงทุน	4.159	0.758	มาก	2
26	นโยบายการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐต่อนักลงทุนต่างชาติ	4.194	0.761	มาก	1
รวม		4.167	0.654	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเมืองระดับ มาก ($\bar{X} = 4.167$, S.D. = 0.654) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐต่อนักลงทุนต่างชาติ ($\bar{X} = 4.194$, S.D. = 0.761) รองลงมา คือ ด้านนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีการค้าและการลงทุน ($\bar{X} = 4.159$, S.D. = 0.758) และมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางการเมือง ($\bar{X} = 4.146$, S.D. = 0.782) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ลำดับที่	ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
27	แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ	4.296	0.727	มาก	1
28	อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP)	4.261	0.743	มาก	2
29	การกำหนดทิศทางการตลาด	4.255	0.714	มาก	3
รวม		4.271	0.588	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจระดับ มาก ($\bar{X} = 4.271$, S.D. = 0.588) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.296$, S.D. = 0.727) รองลงมา คือ ด้านอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ($\bar{X} = 4.261$, S.D. = 0.743) และด้านการกำหนดทิศทางทางการตลาด ($\bar{X} = 4.255$, S.D. = 0.714) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม

ลำดับที่	ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
30	การเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตทางสังคมที่ทันสมัยขึ้น	4.182	0.809	มาก	3
31	โครงสร้างประชากรในเรื่องอายุเฉลี่ยที่มีต่อจำนวนวัยแรงงานและผู้สูงวัย	4.201	0.820	มาก	2
32	มีการยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง	4.258	0.742	มาก	1
รวม		4.213	0.661	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมระดับ มาก ($\bar{X} = 4.213$, S.D. = 0.661) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านมีการยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง ($\bar{X} = 4.258$, S.D. = 0.742) รองลงมา คือ โครงสร้างประชากรในเรื่องอายุเฉลี่ยที่มีต่อจำนวนวัยแรงงานและผู้สูงวัย ($\bar{X} = 4.201$, S.D. = 0.820) และการเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตทางสังคมที่ทันสมัยขึ้น ($\bar{X} = 4.182$, S.D. = 0.809) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ลำดับที่	ปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
33	ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพของประชาชน	4.264	0.769	มาก	2
34	ความก้าวหน้าของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี	4.242	0.714	มาก	3
35	ระบบแลกเปลี่ยนเงินตราทางอิเล็กทรอนิกส์	4.268	0.727	มาก	1
รวม		4.258	0.589	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีระดับ มาก ($\bar{X} = 4.258$, S.D. = 0.589) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านพบว่ามีระบบแลกเปลี่ยนเงินตราทางอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.268$, S.D. = 0.727) รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพของประชาชน ($\bar{X} = 4.264$, S.D. = 0.769) และความก้าวหน้าของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.182$, S.D. = 0.714) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านกฎหมาย

ลำดับที่	ปัจจัยด้านกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
39	กฎระเบียบที่ส่งเสริมต่อธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน	4.188	0.754	มาก	4
40	สภาวะทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.182	0.789	มาก	5
41	กฎหมายทางการค้าแต่ละประเทศ อาทิ พิธีการศุลกากร	4.191	0.764	มาก	3
42	กฎระเบียบทางการค้าที่เป็นสากล	4.258	0.737	มาก	1
43	กฎหมายเรื่องขอบเขตการประกันภัย	4.239	0.769	มาก	2
รวม		4.211	0.596	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกฎหมาย ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.211$, S.D. = 0.596) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกฎระเบียบทางการค้าที่เป็นสากล ($\bar{X} = 4.258$, S.D. = 0.737) รองลงมา คือ ด้านกฎหมายเรื่องขอบเขตการประกันภัย ($\bar{X} = 4.239$, S.D. = 0.769) และด้านกฎหมายทางการค้าแต่ละประเทศ อาทิ พิธีการศุลกากร ($\bar{X} = 4.191$, S.D. = 0.764) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ลำดับที่	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
36	นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ	4.239	0.769	มาก	1
37	ส่งเสริมการทำธุรกิจแบบ Green Logistics	4.146	0.744	มาก	2
38	การบรรเทาภัยพิบัติเมื่อเกิดความเสียหายในเส้นทางการขนส่ง	4.143	0.734	มาก	3
รวม		4.176	0.644	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.176$, S.D. = 0.644) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ ($\bar{X} = 4.239$, S.D. = 0.769) รองลงมา คือ ด้านส่งเสริมการทำธุรกิจแบบ Green Logistics ($\bar{X} = 4.146$, S.D. = 0.744) และด้านการบรรเทาภัยพิบัติเมื่อเกิดความเสียหายในเส้นทางการขนส่ง ($\bar{X} = 4.143$, S.D. = 0.734) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ด้านการเงิน (Financial Perspective)	4.101	0.696	มาก	2
ด้านลูกค้า (Customer Perspective)	4.066	0.692	มาก	3
ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)	4.106	0.708	มาก	1
ด้านการเรียนรู้และการเติบโตองค์กร (Learning and Growth Perspective)	4.098	0.690	มาก	4
รวม	4.093	0.697	มาก	

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.093$, S.D. = 0.697) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.106$, S.D. = 0.708) รองลงมา คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.101$, S.D. = 0.696) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.066$, S.D. = 0.692) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจ
ปัจจัยด้านการเงิน

ลำดับที่	ปัจจัยด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
44	ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา	4.153	0.772	มาก	1
45	ธุรกิจนำหลักบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing) มาใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์เพื่อเป้าหมายในการลดต้นทุน	4.102	0.801	มาก	2
46	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ประหยัดได้จากการวางแผนการใช้ทรัพยากร เช่น พนักงาน ยานพาหนะ ฯลฯ	4.045	0.893	มาก	5
47	ธุรกิจมีการนำแผนฉุกเฉินหรือแผนรองรับความเสี่ยงมาใช้ได้อย่างทันสถานการณ์และเหมาะสม	4.137	0.863	มาก	3
48	ธุรกิจมีการวิเคราะห์เพื่อหาต้นทุนรวมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ	4.070	0.862	มาก	4
รวม		4.101	0.696	มาก	

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อยังปัจจัยด้านการเงินระดับ มาก ($\bar{X} = 4.101$, S.D. = 0.696) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ($\bar{X} = 4.153$, S.D. = 0.772) รองลงมา คือ ด้านธุรกิจนำหลักบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing) มาใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์เพื่อเป้าหมายในการลดต้นทุน ($\bar{X} = 4.102$, S.D. = 0.801) ธุรกิจมีการนำแผนฉุกเฉินหรือแผนรองรับความเสี่ยงมาใช้ได้อย่างทันสถานการณ์และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.137$, S.D. = 0.863) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมผลการดำเนินธุรกิจ
ปัจจัยด้านลูกค้า

ลำดับที่	ปัจจัยด้านลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
49	ความแม่นยำของการพยากรณ์ความต้องการ ของลูกค้ามีมากน้อยเพียงใด	4.035	0.816	มาก	3
50	ระยะเวลาของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของ ลูกค้าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	4.143	0.734	มาก	1
51	ความสามารถในการส่งมอบสินค้าที่ครบถ้วน และตรงตามเวลา	4.064	0.817	มาก	2
52	พนักงานมีการคาดคะเนความต้องการของ ลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงระบบงานใหม่เพื่อ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.022	0.851	มาก	4
รวม		4.066	0.692	มาก	

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับ
ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลูกค้าระดับ มาก ($\bar{X} = 4.066$, S.D. = 0.692) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน
พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านระยะเวลาของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของลูกค้าเมื่อเทียบ
กับคู่แข่ง ($\bar{X} = 4.143$, S.D. = 0.734) รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการส่งมอบสินค้าที่
ครบถ้วนและตรงตามเวลา ($\bar{X} = 4.064$, S.D. = 0.817) ด้านความแม่นยำของการพยากรณ์ความ
ต้องการของลูกค้ามีมากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.035$, S.D. = 0.816) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น โดยรวมผลการดำเนินธุรกิจ
ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน

ลำดับที่	ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
53	ความสามารถในการปรับตัวของบริษัทหากมีการเพิ่มขึ้นของปริมาณความต้องการ	4.073	0.806	มาก	2
54	ความสามารถในการปรับตัวของบริษัทจากการลดลงของปริมาณความต้องการหรือถูกยกเลิกคำสั่งซื้อ	4.194	0.761	มาก	1
55	ธุรกิจให้ความสำคัญต่อการลงทุนในระบบสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.051	0.829	มาก	3
รวม		4.106	0.708	มาก	

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการภายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.106$, S.D. = 0.708) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสามารถในการปรับตัวของบริษัทจากการลดลงของปริมาณความต้องการหรือถูกยกเลิกคำสั่งซื้อ ($\bar{X} = 4.194$, S.D. = 0.761) รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการปรับตัวของบริษัทหากมีการเพิ่มขึ้นของปริมาณความต้องการ ($\bar{X} = 4.073$, S.D. = 0.806) และธุรกิจให้ความสำคัญต่อการลงทุนในระบบสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือบริหารการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.051$, S.D. = 0.829) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยรวมผลการดำเนินธุรกิจ
ปัจจัยด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ลำดับที่	ปัจจัยด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และ การเติบโต	ระดับความคิดเห็น			อันดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	
56	พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.076	0.816	มาก	3
57	บริษัทมีการฝึกอบรมและการสอนงานให้กับพนักงานมากน้อยเพียงใด	4.089	0.794	มาก	2
58	ธุรกิจสามารถดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่	4.127	0.752	มาก	1
รวม		4.098	0.690	มาก	

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.098$, S.D. = 0.690) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านธุรกิจสามารถดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ตลาดใหม่ ($\bar{X} = 4.127$, S.D. = 0.752) รองลงมา คือ ด้านบริษัทมีการฝึกอบรมและการสอนงานให้กับพนักงานมากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.089$, S.D. = 0.794) และด้านพนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.076$, S.D. = 0.816) ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย ด้านอายุของกิจการ ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและด้านการมีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 อายุของกิจการส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

H_0 : อายุของกิจการส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ไม่ต่างกัน

H_1 : อายุของกิจการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกตามลักษณะของกิจการในด้านอายุของกิจการ โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการดำเนินธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
อายุของกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	1.247	3	0.416	1.102	0.349
	ภายในกลุ่ม	116.952	307	0.377		
	รวม	118.199	310			

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกลักษณะของกิจการตามด้านอายุของกิจการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV พบว่าผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุของกิจการส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุกิจการต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

H_0 : การเข้าถึงแหล่งเงินทุนส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ไม่ต่างกัน

H_1 : การเข้าถึงแหล่งเงินทุนส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกตามด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการดำเนินธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	ระหว่างกลุ่ม	0.209	3	0.07	0.183	0.908
	ภายในกลุ่ม	117.99	307	0.381		
	รวม	118.199	310			

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยจำแนกลักษณะของกิจการตามด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV พบว่าผู้ประกอบการที่มีช่วงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่าผู้ประกอบการที่มีช่วงอายุกิจการต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

H_0 : การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ไม่ต่างกัน

H_1 : การมีวิสัยทัศน์ขององค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร (Independent-Samples T Test) ปรากฏผลดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ข้อมูลการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ (Independent-Samples T Test)

		Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร	Equal variances assumed	.331	.565	1.344	312	.180	.15381	.11448	-.07145	.37907
	Equal variances not assumed			1.201	36.508	.237	.15381	.12807	-.10580	.41343

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่าการมีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (T-test = 1.344, Sig = 0.180) พบว่าการมีวิสัยทัศน์ขององค์กรแตกต่างกันส่งผลให้ผลการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและความสามารถและด้านค่านิยมร่วมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นทั่วไปคือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1(X_1) + \beta_2(X_2) + \beta_3(X_3) + \dots + \beta_n(X_n) + \varepsilon$$

เมื่อ

Y	คือ	สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม
$X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$	คือ	ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
β_0	คือ	ค่าคงที่ของสมการ
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
ε	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 กำหนดให้ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน

- X_1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์
- X_2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านโครงสร้าง
- X_3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านระบบ
- X_4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการบริหาร
- X_5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านบุคลากร
- X_6 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านทักษะความสามารถ
- X_7 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านค่านิยมร่วม

ตัวแปรตามคือ

Y หมายถึง ผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

หากความน่าจะเป็นที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ในการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและความสามารถและด้านค่านิยมร่วมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

H_0 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ไม่ต่างกัน

H_1 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยการใช้วิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้ามาทั้งหมด (Enter Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์โดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.661 ^a	0.437	0.424	0.46619

A Predictors : (Constant), ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์, ปัจจัยด้าน โครงสร้าง, ปัจจัยด้านระบบ, ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร, ด้านบุคลากร, ด้านทักษะความสามารถ, ด้านค่านิยมร่วม

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ตัวแปรตามคือ ผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรต้น คือ ปัจจัย

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะความสามารถและด้านค่านิยมร่วม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.661 และสามารถทำนายความถูกต้องผลการวิเคราะห์ของตัวแปรอื่น (Adjusted R Square) ได้ร้อยละ 42.4

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณโดยผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมโดยการใช้การวิเคราะห์ (Multiple Regression)

ผลการดำเนินธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	51.695	7	7.385	33.980	.000 ^b
	ภายในกลุ่ม	66.504	303	.217		
	รวม	118.199	310			

a. Dependent Variable: ผลการดำเนินธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

b. Predictors: (Constant): ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์,ด้านโครงสร้าง,ด้านระบบ,ด้านรูปแบบการบริหาร,ด้านบุคลากร,ด้านทักษะความสามารถ,ด้านค่านิยมร่วม

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังนี้

ตารางที่ 4.36 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.715	.238		3.010	.003
ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (X ₁)	.198	.062	.197	3.193	.002*
ด้านโครงสร้าง (X ₂)	-.014	.062	-.016	-.233	.816
ด้านระบบ (X ₃)	-.005	.061	-.006	-.089	.929
ด้านรูปแบบการบริหาร (X ₄)	.118	.073	.122	1.611	.108
ด้านบุคลากร (X ₅)	-.035	.064	-.036	-.549	.583
ด้านทักษะความสามารถ (X ₆)	.243	.062	.260	3.907	.000*
ด้านค่านิยมร่วม (X ₇)	.292	.059	.295	4.952	.000*

a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงานขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม (X₇) ด้านทักษะความสามารถ (X₆) และด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (X₁) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H₀) และยอมรับสมมติฐาน (H₁) และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1(X_1) + \beta_2(X_6) + \beta_3(X_7)$$

แทนค่าในสมการ

$$Y = 0.715 + 0.198 X_1 + 0.243 X_6 + 0.292 X_7$$

เมื่อ ตัวแปรตาม คือ

Y คือ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

X_1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์

X_6 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านทักษะความสามารถ

X_7 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านค่านิยมร่วม

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์

รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นทั่วไปคือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1(X_1) + \beta_2(X_2) + \beta_3(X_3) + \dots + \beta_n(X_n) + \varepsilon$$

เมื่อ

Y คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

β_0 คือ ค่าคงที่ของสมการ

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, X_n$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1,2,3... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 กำหนดให้ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

X_1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านการเมือง

X_2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจ

X_3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านสังคมและวัฒนธรรม

X_4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

X_5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านกฎหมาย

X_6 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรตามคือ

Y หมายถึง ผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

หากความน่าจะเป็นที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ในการใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรประกอบด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกัน

H_0 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ไม่ต่างกัน

H_1 : ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนกลุ่มประเทศ CLMV ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยการใช้วิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้ามาทั้งหมด (Enter Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.707 ^a	0.500	0.491	0.43856

A Predictors : (Constant), ด้านการเมือง,ด้านเศรษฐกิจ,ด้านสังคม,ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี,ด้านกฎหมาย,ด้านสภาพแวดล้อม

จากตารางที่ 4.49 ตัวแปรตามคือผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและด้านสิ่งแวดล้อม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.707 สามารถทำนายความถูกต้องผลการวิเคราะห์ของตัวแปรอื่น (Adjusted R Square) ได้ร้อยละ 49.1

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมโดยการใช้การวิเคราะห์ (Multiple Regression)

ผลการดำเนินงานธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	59.153	3	9.859	51.259	.000 ^b
	ภายในกลุ่ม	59.046	307	.192		
	รวม	118.199	310			

a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

b. Predictors: (Constant): ด้านการเมือง,ด้านเศรษฐกิจ,ด้านสังคม,ด้านเทคโนโลยี,ด้านสภาพแวดล้อม,ด้านกฎหมาย

จากตารางที่ 4.50 พบว่าได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ตารางที่ 4.39 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.549	.223		2.458	.015
ด้านการเมือง (X_1)	-.066	.052	-.071	-1.269	.205
ด้านเศรษฐกิจ (X_2)	.079	.061	.076	1.291	.198
ด้านสังคม (X_3)	.145	.051	.156	2.836	.005*
ด้านการก้าวน้ำทางเทคโนโลยี (X_4)	.178	.061	.170	2.913	.004*
ด้านสภาพแวดล้อม (X_5)	.193	.066	.188	2.911	.004*
ด้านกฎหมาย (X_6)	.311	.051	.326	6.059	.000*

a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ได้แก่ ด้านสังคม (X_3) ด้านความก้าวน้ำทางเทคโนโลยี (X_4) ด้านสภาพแวดล้อม (X_5) และ ด้านกฎหมาย (X_6) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.004 0.004 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอย
พหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1(X_3) + \beta_2(X_4) + \beta_3(X_5) + \beta_4(X_6)$$

แทนค่าในสมการ

$$Y = 0.549 + 0.145 X_3 + 0.178 X_4 + 0.193 X_5 + 0.311 X_6$$

เมื่อ ตัวแปรตาม คือ

Y คือ ผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ

CLMV

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก

X_3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านสังคม

X_4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านการความหน้าทางเทคโนโลยี

X_5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม

X_6 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้านกฎหมาย

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร 2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV 3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV สำหรับการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นธุรกิจบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามจำนวน 310 ชุดมีการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและเมื่อนำกลับมาแล้วได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ระดับตำแหน่ง ขนาดของธุรกิจ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน จำนวนพนักงานและการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV จำนวน 15 ข้อ

5.2 สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์

5.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.4 อภิปรายผล

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตามแบบสอบถามที่ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาทำการทดสอบผลการวิเคราะห์และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาทำการทดสอบและวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีประเด็นสำคัญตามลำดับนำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินงานขนส่งสินค้าข้ามแดน ลักษณะของทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 310 บริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจผู้นำบริการขนส่งสินค้าข้ามแดนขนาดกลางและขนาดย่อมจดทะเบียนกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.33 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.67 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ น้อยกว่า 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.67 และน้อยที่สุดคืออายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.33 ในส่วนของระดับการศึกษาพบว่าระดับปริญญาตรีมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.33 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1 ในส่วนของอายุของกิจการพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุของกิจการ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 และน้อยที่สุดคืออายุกิจการต่ำกว่า 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ในส่วนของเงินลงทุนของกิจการพบว่าส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุน 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.67 ส่วนระดับตำแหน่งในธุรกิจของ

บริษัท ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 34.33 และน้อยที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 20 ในส่วนของขนาดของธุรกิจพบว่าส่วนใหญ่ขนาดผู้วิสาหกิจขนาดย่อย คิดเป็นร้อยละ 50.33 และน้อยที่สุดคือวิสาหกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.67 ในส่วนของจำนวนพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน 1-20 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 และน้อยที่สุดคือพนักงาน 60 คนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 13.31 และในส่วนของกรณีวิสัยทัศน์ขององค์กร พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในแต่ละยุคสมัย คิดเป็นร้อยละ 90 และน้อยที่สุด คือ การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางธุรกิจเป็นหลักมีวิสัยทัศน์เป็นเพียงองค์ประกอบเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยลำดับความสำคัญที่ส่งผลมากโดยสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.255 โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับได้แก่

ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.295 (SD = 0.611)

ด้านโครงสร้าง พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.288 (SD = 0.669)

ด้านระบบ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.259 (SD = 0.651)

ด้านรูปแบบการบริหาร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.236 (SD = 0.637)

ด้านบุคลากร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.272 (SD = 0.630)

ด้านทักษะและความสามารถ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.272 (SD = 0.657)

ด้านค่านิยมร่วม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.165 (SD = 0.620)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยลำดับความสำคัญที่ส่งผลมากโดยสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.237 โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับได้แก่

ด้านการเมือง พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.295 (SD = 0.611)

ด้านเศรษฐกิจ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.271 (SD = 0.588)

ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.213 (SD = 0.213)

ด้านการก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.258 (SD = 0.589)

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.176 (SD = 0.644)

ด้านกฎหมาย พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.211 (SD = 0.595)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยลำดับความสำคัญที่ส่งผลมากโดยสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.237 โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับได้แก่

ด้านการเงิน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.101 (SD = 0.696)

ด้านลูกค้า พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.066 (SD = 0.692)

ด้านกระบวนการภายใน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.106 (SD = 0.708)

ด้านการเรียนรู้และการเติบโตองค์กร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.098 (SD = 0.690)

5.2 สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยซึ่งสามารถนำเสนอเป็นรายวัตถุประสงค์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ในส่วนนี้จะแสดงผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านทักษะและความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบุคคลกร และด้านค่านิยมร่วมตามลำดับและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ในส่วนนี้จะแสดงผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านการเมืองโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและด้านกฎหมาย

ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ผลการดำเนินธุรกิจด้านกระบวนการภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้ และการเติบโต

ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยรวมการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่ในระดับมากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในส่งผลต่อระดับความเห็นคิดเป็นร้อยละ 61.1% โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.000 คือด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะความสามารถและด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัย

สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อระดับความเห็นคิดเป็นร้อยละ 70.7% โดยด้านที่มีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 คือด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกฎหมาย

5.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลลักษณะของกิจการด้านอายุของกิจการส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ต่างกันเมื่อพิจารณาพบว่า ข้อมูลด้านลักษณะของกิจการด้านอายุของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งผลการวิเคราะห์แตกต่างกันมีส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านของการมีวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) ซึ่งผลการวิเคราะห์แตกต่างกันมีส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแต่ละปัจจัยสามารถทำนายผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มากน้อยต่างกันโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านด้วยกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะความสามารถและค่านิยมร่วม สามารถทำนายผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแต่ละปัจจัยสามารถทำนายผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มากน้อยต่างกันโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เมื่อพิจารณาพบว่าประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมและด้านกฎหมาย สามารถทำนายผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4 อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะของกิจการที่ ประกอบด้วย อายุของกิจการ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV เมื่อพิจารณาทางด้านของอายุกิจการที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และด้านการมีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการดำเนินงานธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา ตังนฤมิตร (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมของด้านข้อมูลประชากรศาสตร์พบว่า ผลการวิเคราะห์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV โดยปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์โดยบริษัทที่จะประสบความสำเร็จด้านของผลการดำเนินงานธุรกิจนั้นต้องมีผู้บริหารที่สามารถจัดการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานธุรกิจเพื่อถ่ายทอดตรงกับเป้าหมายของบริษัท และด้านปัจจัยทักษะและความสามารถในการพัฒนาของบุคคลากรในองค์กรเพื่อมุ่งเน้นให้พัฒนาบุคคลากรให้เกิดการเรียนรู้และฝึกฝนพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหากเกิดปัญหาและปัจจัยด้านค่านิยมร่วมเพื่อการปลูกฝังความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรเพื่อส่งเสริมต่อการดำเนินงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สิทธิชัย (2561) การจัดการองค์กรตามแนวคิด (7S McKinsey) พบว่าในการจัดการองค์กรเพื่อประสบความสำเร็จนั้นเน้นการทำงานให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานเน้นเปิดความคิดเห็นของพนักงานและรูปแบบการบริหารเพื่อมีส่วนร่วมเพื่อสร้างองค์กรแบบยั่งยืนเน้นสร้างทีมและให้ความสำคัญแก่องค์กรรวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธรรดา สมัยกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน : กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพแดนไทย - กัมพูชา จังหวัดสระแก้ว พบว่าภาพรวมของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.550 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ อัคร ปานเพชร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ

(SMEs) ประเทศไทยในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม พบว่าภาพรวมของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.440 อยู่ในระดับมากและจากการให้ความสำคัญของปัจจัยในการประเมินจากผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนให้ความสำคัญกับการพยากรณ์ความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านค่านิยมร่วมที่สูงสุดที่ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีความสนใจในการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนควรจะคำนึงถึงพนักงานภายในบริษัทที่ส่งเสริมให้ความคิดเห็นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและส่งเสริมความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร รวมถึงความสำคัญต่ออนาคตของบริษัทดังนั้นพนักงานมีการเรียนรู้ในเรื่องของกลุ่มการค้าในประเทศต่างๆภายใต้ข้อตกลงทางการค้าระหว่างบริษัทในเรื่องการเจรจาด้านภาษีต่างๆ การส่งมอบสินค้า เพื่อสร้างความสะดวกในการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกันเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อนำเสนอการให้บริการและคุณภาพในระดับที่เหนือกว่าด้วยต้นทุนและการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของกลุ่มการค้าในประเทศต่างๆภายใต้ข้อตกลงทางการค้าระหว่างบริษัทในเรื่องการเจรจาด้านภาษีต่างๆ การส่งมอบสินค้า เพื่อสร้างความสะดวกในการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกันเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อนำเสนอการให้บริการและคุณภาพในระดับที่เหนือกว่าด้วยต้นทุนและการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.237 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อายุส ยูวี (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจแบบ (Start-up) พบว่าภาพรวมของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.950 อยู่ในระดับมาก ชัดแย้งกับ อัครกร ปานเพชร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าภาพรวมของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.620 อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ส่งผลมากที่สุดในด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมและด้านกฎหมาย ตามลำดับซึ่งปัจจัยด้านสังคม ความเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตทางสังคมที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรจะพัฒนาเพื่อเข้าถึงความต้องการของการทำธุรกิจเพื่อปรับตัวและตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินชีวิตที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นรวมถึงการยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่างสำหรับการขนส่งสินค้าของในแต่ละพื้นที่ในประเทศต่างๆ ปัจจัยด้านการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นการเข้าถึงเทคโนโลยีมีส่วนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการขนส่งสำหรับ

การติดตามสถานะของรถกรณีการเข้าสู่ประเทศเพื่อนบ้านรวมถึงการชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการแก้ปัญหาหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเช่นกันและปัจจัยด้านกฎหมายส่งเสริมต่อธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนรวมถึงการศึกษาสภาวะทางการเมืองศึกษาการเปลี่ยนแปลงกฎหมายการค้าระหว่างประเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมทำการศึกษา นโยบายสิ่งแวดล้อมของภาครัฐและรวมถึงการส่งเสริมการทำธุรกิจแบบโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Logistics) และศึกษาเส้นทางเมื่อเกิดความเสียหายระหว่างเส้นทางการขนส่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรดา สมัยกุล (2556) แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน : กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพชายแดนไทย – กัมพูชา จังหวัดสระแก้วพบว่าปัจจัยด้านการเมืองไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าของตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชา สรุปลงจากการทำการค้าได้อย่างปกติและปัจจัยด้านกฎหมายนั้นมีข้อขัดข้องในเรื่องของระเบียบในเรื่องของระเบียบวิธีการทางด้านศุลกากร ในการเข้าออกสินค้า และปัจจัยด้านเศรษฐกิจส่งผลด้านบวกต่อการเข้าสู่ตลาดที่มีขนาดใหญ่มากขึ้น และปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมทางด้านสังคมของประชาคมอาเซียน ประเทศอื่นๆ ในอาเซียนได้เปรียบเรื่องของภาษาจึงทำให้เกิดประโยชน์ทางด้านการค้า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลให้การดำเนินธุรกิจติดต่อสื่อสารกันง่ายขึ้นถือเป็นการเพิ่มศักยภาพทางการค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายได้มากขึ้นและจากการให้ความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การประเมินจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าข้ามแดนให้ความสำคัญกับการพยากรณ์ความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านกฎหมายสูงที่สุดดังนั้นควรศึกษากฎหมายในกลุ่มประเทศ CLMV ไม่สามารถเข้าประเทศได้เพราะกฎหมายของประเทศไทยยังคงมีมาตรการที่ไม่ สอดคล้องกับหลักการผ่านแดนของสินค้าตามหลักสากลหรือความตกลงระดับภูมิภาค อีกทั้ง ข้อตกลงระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาคบางอย่างก็ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งสินค้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งเส้นทางคมนาคมไม่สะดวก ความแออัดที่ด่านชายแดน ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศดังนั้นผู้ประกอบการขนส่งสินค้าข้ามแดนควรแจ้งระยะเวลาส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าก่อน เพื่อการส่งมอบสินค้าที่ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่กำหนด จากที่มีพระราชบัญญัติการรับขนส่งทางถนนระหว่างประเทศ พ.ศ. 2556 มีการกำหนดหลักการในเรื่องสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคู่สัญญาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าข้ามแดน รวมถึงมาตรฐานคุณภาพบริการรถบรรทุกโดยบริษัทจะต้องมีเรื่องเครื่องหมายมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) ของกรมการขนส่งทางบกให้เกิดความชัดเจนและมีมาตรฐานในการปฏิบัติของผู้ประกอบการดังนั้นเพื่อความน่าเชื่อถือของบริษัทเพื่อเป้าหมายผลการดำเนินธุรกิจขนส่งควร

ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับรวมถึงการเพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะความสามารถ และด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจควรมีความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะด้านค่านิยมร่วมและทักษะความสามารถ โดยธุรกิจควรมีการกำหนดหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของพนักงานตามระดับต่างๆอย่างเหมาะสมและควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกๆไตรมาส

2) จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกองค์กรประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกฎหมาย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจควรมีความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะด้านกฎหมายที่มีค่าสูงที่สุดในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ดังนั้นธุรกิจควรมีการศึกษาด้านกฎหมาย ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านสังคมและวัฒนธรรมอยู่เสมอเพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจมากยิ่งขึ้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษานี้มีการจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยาย ไปในประเทศในอาเซียนเพื่อนำผลการศึกษานี้มาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ บรรลือทรัพย์. (2555). การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard (BSC) ในการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- กรรณิการ์ สิทธิชัยและคณะ (2561). การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ Mckinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศิลปกร
- กระทรวงส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. 2559. แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พ.ศ 2562-2564. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2464. จากแหล่งที่มา https://www.dip.go.th/uploadcontent/abhimuk/strategy DIP_62.64.pdf.
- เกริกยศ ชลาชนเดชะ. (2556). การวิเคราะห์ช่องว่างทางศักยภาพขององค์กรด้วยกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework).
- จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา,คู่มือการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ใน สปป.ลาว. (น. 1-20). กรุงเทพฯ : สำนักโลจิสติกส์ การค้ากรมส่งเสริมการส่งออก.
- จรีพร จาตุกรสกุล. (2562). Logistics Performance Index. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2564. จากแหล่งที่มา <http://www.wha-Indusrialestate.com>.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). Balanced Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ. (วารสาร). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฬารณณ์ ขอบใจกลาง .(2560). การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการขนส่งสินค้าทางถนนผ่านเขตแดนประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ณ ด่านจังหวัดหนองคายเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. (บทความ). ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา.
- แจนยวีร์ วัฒนสุข. (2558). การประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลของบริษัทกรณีศึกษา วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชาวลิต ประสิทธิ์. (2561). ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ณัฐญาดา โทมิตะ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าการค้าตามแนวชายแดน อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- จิตร์รัตน์ มีมาก,ณิชาภา ศรีประสาท,ชมมณี นาสิงขัน,นันทิรา วรกาญจนบุญ,ธันนารี เจนวิธิ และกิริณา แก้วสุน. (2563). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org>.
- ณิชนันทน์ จันทร์สืบแถวและคณะ. (2553). การนำเทคนิค Balanced Scorecard ไปสู่การปฏิบัติในองค์กรภาครัฐ : กรณีศึกษาเชิงเปรียบเทียบขององค์กรภาครัฐระดับท้องถิ่นในจังหวัดพิษณุโลก.
- ณัชพล จรุงพิพัฒน์กุลม. (2559). ทำความรู้จักกับ CLMV โอกาสทางเศรษฐกิจที่น่าสนใจ.บทความ. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2563. จากแหล่งที่มา https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOTInternationalCooperation/Doc_ArticleCLMV.pdf
- ดวงรัตน์ ประจักษ์ศิลป์.(2559). การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment: FDI)ในประเทศไทย.สืบค้นจาก https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/
- ดวงสมร คัดทะเล. (2556).โอกาสการลงทุนในกลุ่มประเทศ CLMV และปัจจัยสู่ความสำเร็จบทความ. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2563. จากแหล่งที่มา http://fic.nfi.or.th/foodindustryFTA_Guru_view_detail.php?.
- ธนบูลย์ หัวหาญ. (2553). การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์MAIของนักลงทุนต่างประเทศ.ปริญญาานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต,สาขาเศรษฐศาสตร์,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2556). รายงานธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs.
- ธีรจิตร สอนแจ้ง. (2559).ปัจจัยที่ส่งผลต่อहारเลือกใช้บริการเขตปลอดอากรในพื้นที่ท่าเทียบเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา
- นิภาพร หวังวัชรกุล. (2545). ระบบประเมินผลการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ.
- เบญจวรรณ เบญจกรณ์และภูมิพัฒน์ มิ่งมาลัยรักษ์. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยความสำเร็จการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มธุรกิจบริการ เขตภาคเหนือตอนบนประเทศไทย

- บัญญัติดา เทียรทอง. (2558). การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนโดยตรงของไทยในกลุ่มประเทศ ซี แอล เอ็ม วี วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- ปัทมาธิรีย์ ฟองแพร่. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง : กรณีศึกษารณาคารยูโอบี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณิศา มีจินดและคณะ. (2554). วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2563. จากแหล่งที่มา <https://www.set.or.th/content/04.pdf>.
- ปานแพร ชาวนันประยฐ และคณะ. (2556). การวิจัยและจัดทำแผนแม่บทเพื่อพัฒนาโครงข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัด ภาคเหนือตอนบน ภายใต้แผนงาน การวิจัยและพัฒนาโครงข่ายการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน.สาขาเศรษฐศาสตร์,คณะเศรษฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(องค์กรมหาชน),สำนักงาน.“สรุปสาระสำคัญและความเห็นจากการประชุมแนวนโยบายการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.etda.or.th/content/ciip-meeting-at-eta.html>, 7 สิงหาคม 2563.
- พิบูล ทีปะปาล. (2551). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์.(2558). รอบรู้เศรษฐกิจ ตามติดโลก. สืบค้นจาก
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การ ปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ KeyPerformance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). Balanced Scorecard รู้ลึก ในการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มุกดาวรรณ์ สมจันทร์มะวงศ์.(2561). การประเมินประสิทธิภาพองค์กรโดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล กรณีศึกษาสถานีรถไฟ ท่านางแล้ง สปป ลาว. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มธุรดา สมัยกุล. (2556). แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน : กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพแดนไทย - กัมพูชา จังหวัดสระแก้ว. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มานิษา จีระดิษฐ์. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จความยั่งยืนของเทศบาลเมืองพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี.มหาวิทยาลัยบูรพา

- รุ่งนภา ต่ออุดม. (2550). ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs อุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร .(2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลัทธินาวดี บุญชู. (2558). โอกาสการค้าการลงทุนใน CLMV ภายหลังจาก AEC ปี 2558. ค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ลัทธินาวดี บุญชู.(2558). โอกาสการค้าการลงทุนใน CLMV ภายหลังจาก AEC ปี 2558 (รายงานการวิจัย).ธนาคารแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- วัชรศักดิ์ ลีลัญจรัตน์ และคณะ. (2557) ข้อมูลพื้นฐาน สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (The Republic of the Union of Myanmar. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2563. แหล่งที่มา https://www.ditp.go.th/contents_attach/141175/14.pdf.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล.(2552). ตำราหลักการตลาด(พิมพ์ครั้งที่5).กรุงเทพฯ:มาร์เก็ตติ้งมูฟ.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2553). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริญา ตังนฤมิตร. (2558). ปัจจัยความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์ข้อมูลธุรกิจไทยในลาว. (2560). สรุปข้อมูลเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษและเขตเศรษฐกิจเฉพาะของ สปป.ลาว. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2464. จากแหล่งที่มา www.thaibizlao.com.
- ศศกร กฤษณะเสถียร. (2556). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจบริการขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็ก การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ศศกร กฤษณะเสถียร. (2556). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจบริการรับจ้างขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สถานเอกอัครราชทูตไทย. (2560). ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. บทความ สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2563 จากแหล่งที่มา <http://vientiane.thaiembassy.org/th/about/>.
- สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา. (2556). โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนากรอบความร่วมมือเพื่อส่งเสริมการค้าการลงทุนในระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง (GMS Economic Corridors) เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).

- ศิริพรรณ ชยตรารัตน์.(2551). การประเมินผลการดำเนินงานสหกรณ์ที่มีแผนกลยุทธ์โดยใช้ Balanced Scocard (BSC) กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบางใหญ่ จำกัด จังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม,สำนักงาน. แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 - 2564). สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2563. จากแหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=12>, 2560.
- อภิรัตน์ จิตต์ช่วยและอรุณี ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างชาติในประเทศไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อริศรา พลวิจิตร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อต้นทุนทางธุรกิจบริษัทโลจิสติกส์ในภาคกลางของประเทศไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัศกร ปานเพชร. (2559). ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ไทยในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2555). PEST Analysis การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม. สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2563. จากแหล่งที่มา <http://oknation.nationtv.tv/blog/newmanagement/2011/06/03/entry>.
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2556). การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า: Value Chain Analysis. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2563. จากแหล่งที่มา: <https://eiamsri.wordpress.com/2013/10/05>.
- เอกชัย บุญยาทิษฐาน. (2553). คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- อานัติชัย วาสประเสริฐสุข. (2559). โมเดลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานัติชัย วาสประเสริฐสุข (2555). PEST Analysis การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/pisitsite/kheruxng-mux-wikheraah-thurkic>.
- อายุส ยุสวรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเริ่มต้นทำธุรกิจแบบ Start-up มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bright hup PM project management. (2011). PESTLE Analysis history and application. Retrieved from <http://www.brighthubpm.com/project-planning/100279-pestle-analysis-history-and-application/>

- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper &row.
- Zhou, K. Z., Li, J. J., Zhou, N. & Su, C. (2008).Market orientation, job satisfaction, product quality and firm performance: Evidence from China. *Strategic Management Journal*.
- Dunning J.H. (1981) “Explaining the International Direct Investment Position of Countries: Towards a Dynamic or Developmental Approach”, *Weltwirtschaftliches Archiv*, 119: 30-64.
- Dunning, J.H. (1973) “The Determinants of International Production”, *Oxford Economic International Marketing Strategy for the Material Handling & Storage Business In ASEAN Economic Community (AEC):A Case Study of Republic of the Union of Myanmar* 2557

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย

1. ดร.ปิยะนุช สัมฤทธิ์ รอนนายสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย
รอนนายกสมาคมธุรกิจ คลังสินค้า ไซโลและห้องเย็น
ผู้บริหารสูงสุดและผู้ก่อตั้งบริษัทสตาร์ท็อพ วิมูฟ
แพลตฟอร์ม จำกัด
2. ดร.สกาวัฒน์ จรุงนนทกาล ศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาเขต 3
3. คุณ ณัฐวดี ศรีผดุง ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.พี.คัสทัม
4. คุณ วันเฉลิม ประดิษฐ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท เฟรนด์ชิพ โลจิสติกส์
แมนเนจเม้นท์ จำกัด
5. คุณ อ้อมใจ อรรถไทย เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยพิธีการศุลกากร
บริษัท อีดับบลิว โลจิสติกส์แอนด์ ทรานสปอร์ต
(ประเทศไทย) จำกัด

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญและแบบตอบรับ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



BANGKOK
2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN
182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHON KAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th



ที่ วลช. 0121/พิเศษ

วันที่ 26 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย IOC

เรียน ดร.ปิยะนุช สัมฤทธิ์

รองนายสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย

รองนายกสมาคมธุรกิจคลังสินค้า ไซโลและห้องเย็น

ผู้บริหารสูงสุดและผู้ก่อตั้งบริษัทสตาร์ออฟ วิมูฟ แพลตฟอร์ม จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “หัวข้อวิจัย อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)”

ด้วย นางสาวไอเรศ วงษ์วัฒนพงษ์ รหัสนักศึกษา 61502685 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.สรพล บุรณกุล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้วิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ หัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรีณี มณีศรี)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน



ที่ วลช. 0121/พิเศษ

วันที่ 26 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย IOC

เรียน ดร.สการรัตน์ จรุงนันทกาล

ศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “หัวข้อวิจัย อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)”

ด้วย นางสาวไอลยเรศ วงษ์วัฒนพงษ์ รหัสนักศึกษา 61502685 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.สรพล บุรณกุล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้วิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ หัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรีณี มณีศรี)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน



BANGKHEU

2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN

182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHON KAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaenspu.ac.th



ที่ วลช. 0121/พิเศษ

วันที่ 26 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย IOC

เรียน คุณณัฐวดี ศรีผดุง ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.พี.คัสทัมส์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “หัวข้อวิจัย อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)”

ด้วย นางสาวไอลเรศ วงษ์วัฒนพงษ์ รหัสนักศึกษา 61502685 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.สรพล บูรณกุล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้วิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ หัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธินี มณีศรี)
ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน



BANGKHEN
2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN
182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHON KAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th



ที่ วลช. 0121/พิเศษ

วันที่ 26 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย IOC

เรียน คุณวันเฉลิม ประดิษฐ์

กรรมการผู้จัดการบริษัท เฟรนด์ชิพ โลจิสติกส์ เมเนจเม้นท์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “หัวข้อวิจัย อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)”

ด้วย นางสาวไอลเรศ วงษ์วัฒนพงษ์ รหัสนักศึกษา 61502685 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.สรพล บุรมกุล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้วิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ หัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉรินี มณีศรี)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

SPU
SRIPATUM
UNIVERSITY

BANGKHEN
2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN
182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHON KAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th



ที่ วลช. 0121/พิเศษ

วันที่ 26 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือการวิจัย IOC

เรียน คุณอ้อมใจ อรรถไทย เจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยพิธีการศุลกากร
บริษัท อีดับบลิว โลจิสติกส์แอนด์ ทรานสปอร์ต(ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “หัวข้อวิจัย อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่ง
สินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)”

ด้วย นางสาวไอลเรศ วงษ์วัฒนพงษ์ รหัสนักศึกษา 61502685 นักศึกษาระดับปริญญาโท
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์
และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผล
ต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่าน
การตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ดร.สรพล บุรณกุล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้วิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบ
แบบสอบถามเกี่ยวกับ หัวข้อเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดน
ในกลุ่มประเทศ (CLMV)” โดยได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรีณี มณีศรี)

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค
เครื่องมือการวิจัย
แบบสอบถาม สำหรับงานวิจัย

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย
 ✓ ลงใน () ที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 30 ปี () 30-49 ปี
 () 50-59 ปี () 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. กิจการของท่านดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน จำนวนกี่ปี

- () 1-5 ปี () 6-10 ปี
 () 11-20 ปี () 20 ปีขึ้นไป

5. เงินลงทุนของกิจการ

- () ต่ำกว่า 500,000 บาท () 500,000-1,000,000 บาท
 () 1,000,001-5,000,000 บาท () 5,000,001 ขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งในธุรกิจ บริษัท หรือองค์กร

- () เจ้าของกิจการ () ผู้จัดการ
 () หัวหน้าฝ่าย () หัวหน้าแผนก

7. ขนาดธุรกิจของท่าน

- () วิสาหกิจขนาดย่อม (Micro) () วิสาหกิจขนาดย่อม (Small)
 () วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) () อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. การเข้าถึงแหล่งเงินทุน(เลือกตอบเพียง 1 ข้อที่เป็นแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการประกอบ
 กิจการมากที่สุด)

- () ใช้เงินส่วนตัว () ร่วมทุนกับญาติพี่น้อง
 () กู้ยืมจากสถาบันการเงิน () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงใน () ที่ตรงกับท่าน

9. จำนวนของพนักงานในธุรกิจ

() 1-20 คน

() 21-40 คน

() 42-60 คน

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. การมีวิสัยทัศน์ขององค์กร (เลือกตอบเพียง 1 ข้อที่ท่านใช้ในการประกอบกิจการมากที่สุด)

() การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ในแต่ละยุคสมัย

() การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทางธุรกิจเป็นหลักมีวิสัยทัศน์เป็นเพียงองค์ประกอบเท่านั้น

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ
ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์					
1. ผู้นำองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของธุรกิจ ในระยะยาว					
2. บริษัทมีการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานไว้ อย่างชัดเจน					
3. การวางแผนกลยุทธ์ที่การถ่ายทอดไปสู่การ ปฏิบัติงาน					
4. แผนกลยุทธ์สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยน ได้เท่าทันสถานการณ์					
ปัจจัยด้านโครงสร้าง					
5. มีการแบ่งหน้าที่งานเพื่อตอบสนองแยกตาม ลักษณะของกลุ่มลูกค้าอย่างชัดเจน					
6. การจัดสรรภาระงานเหมาะสมกับ ความสามารถของบุคลากร					
7. ความสัมพันธ์ของแต่ละสายงานมี ความสัมพันธ์กันในลักษณะแนวราบมากกว่าชั้น การบังคับบัญชา					
ปัจจัยด้านระบบ					
8. ระบบปฏิบัติงานที่มีอยู่ส่งเสริมให้พนักงาน ทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
9. มีระบบปฏิบัติเอื้อให้เกิดการประสานงานกัน ระหว่างหน่วยงานในองค์กร					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านระบบ (ต่อ)					
10. ระบบปฏิบัติงานมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก					
ปัจจัยรูปแบบการบริหาร					
11. ผู้นำทุกระดับเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร					
12. องค์กรให้อิสระในการตัดสินใจกับพนักงานแต่ละบุคคล					
13. ผู้นำสร้างบรรยากาศให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งในส่วนข้อผิดพลาดและความสำเร็จของแต่ละบุคคล					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
14. การจัดการแบ่งสายงาน บังคับบัญชาที่มุ่งเน้นให้ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด					
15. มีการมอบหมายงานตรงกับความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของพนักงานแต่ละบุคคล					
16. มีการกำหนดเป้าหมายและประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในทุกไตรมาส					
17. มีการให้ผลตอบแทนพิเศษตามผลงานที่แท้จริงของพนักงานแต่ละบุคคล					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อการดำเนิน
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านทักษะและความสามารถ					
18. มีแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของ พนักงานในแต่ละบุคคล					
19. พนักงานมีความสามารถแก้ปัญหาและ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า					
20. มีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนา ตนเองทั้งทักษะทางวิชาชีพและวุฒิการศึกษา					
ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม					
21. มีระบบส่งเสริมให้เกิดความภูมิใจในการ เป็นพนักงานขององค์กร					
22. ผู้บริหารทุกระดับเป็นตัวอย่างในการทุ่มเท เสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตัว					
23. มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและเป็น ประโยชน์ต่อสาธารณะ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนิน
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านการเมือง					
24. การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางการเมือง					
25. นโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับ โครงสร้างภาษี การค้าและการลงทุน					
26. นโยบายการสนับสนุนและส่งเสริมจาก หน่วยงานภาครัฐต่อนักลงทุนต่างชาติ					
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ					
27. แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจ					
28. อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมใน ประเทศ (GDP)					
29. การกำหนดทิศทางการตลาด					
30. แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอัตราเงินเฟ้อ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้					
31. การลงทุนของประเทศมหาอำนาจ					
ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม					
32. การเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตทาง สังคมที่ทันสมัยขึ้น					
33. โครงสร้างประชากรในเรื่องอายุเฉลี่ยที่มีต่อ จำนวนวัยแรงงานและผู้สูงวัย					
34. มีการยอมรับวัฒนธรรมที่แตกต่าง					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนิน
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี					
35. ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพของ ประชาชน					
36. ความก้าวหน้าของโครงสร้างพื้นฐานด้าน เทคโนโลยี					
37. ระบบแลกเปลี่ยนเงินตราทางอิเล็กทรอนิกส์					
ปัจจัยด้านกฎหมาย					
38. กฎระเบียบที่ส่งเสริมต่อธุรกิจขนส่งสินค้า ข้ามแดน					
39. สภาพะทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
40. กฎหมายทางการค้าแต่ละประเทศ อาทิ พิธี การศุลกากร					
41. กฎระเบียบทางการค้าที่เป็นสากล					
42. กฎหมายเรื่องขอบเขตการประกันภัย					
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม					
43. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ					
44. ส่งเสริมการทำธุรกิจแบบ Green Logistics					
45. การบรรเทาภัยพิบัติเมื่อเกิดความเสียหายใน เส้นทางการขนส่ง					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามการประเมินผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมดุลที่ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านการเงิน					
46. ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา					
47. ธุรกิจนำหลักบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing) มาใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมด้านโลจิสติกส์เพื่อเป้าหมายในการลดต้นทุน					
48. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ประหยัดได้จากการวางแผนการใช้ทรัพยากรเช่นพนักงานยานพาหนะ ฯลฯ					
49. ธุรกิจมีการนำแผนฉุกเฉินหรือแผนรองรับความเสี่ยงมาใช้ได้อย่างทันสถานการณ์และเหมาะสม					
50. ธุรกิจมีการวิเคราะห์เพื่อหาต้นทุนรวมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ					
ปัจจัยด้านลูกค้า					
51. ความแม่นยำของการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้ามีมากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมมูลที่
ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขององค์กรแบบสมมูลที่ส่งผลกระทบต่อผลการ ดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้าม แดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านลูกค้า (ต่อ)					
52. ระยะเวลาของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ ของลูกค้าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
53. ความสามารถในการส่งมอบสินค้าที่ ครบถ้วนและตรงตามเวลา					
54. พนักงานมีการคาดคะเนความต้องการของ ลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงระบบงานใหม่เพื่อ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน					
55. ความสามารถในการปรับตัวของบริษัท หากมีการเพิ่มขึ้นของปริมาณความต้องการ					
56. ความสามารถในการปรับตัวของบริษัท จากการลดลงของปริมาณความต้องการหรือ ถูกยกเลิกคำสั่งซื้อ					
57. ธุรกิจให้ความสำคัญต่อการลงทุนใน ระบบสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือบริหาร การขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรแบบสมมูลที่
ส่งผลต่อผลการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าข้ามแดนในกลุ่มประเทศ CLMV

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ท่านคิดว่าปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขององค์กรแบบสมมูลที่ส่งผลต่อผลการ ดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้าม แดนในกลุ่มประเทศ CLMV	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการ เติบโต					
58. พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง					
59. บริษัทมีการฝึกอบรมและการสอนงาน ให้กับพนักงานอย่างน้อยเพียงใด					
60. ธุรกิจสามารถดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อ เข้าสู่ตลาดใหม่					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ไอยเรศ วงษ์วัฒนพงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	19 ธันวาคม 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พฤษภาคม 2560 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และ ห่วงโซ่อุปทาน
ประสบการณ์ทำงาน	Accountant, Nsi Business Consultant Co.,Ltd. Operation Management, Friendship Logistics Management Co.,Ltd. Marketing and Product Design, The Lucky Trade Co.,Ltd.
ที่อยู่ปัจจุบัน	18/323 พลีน้สุขสวัสดิ์ ประชาอุทิศ 60 ถนนประชาอุทิศ เขตทุ่งครุ แขวงทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140