

ความพึงพอใจผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภท  
กิจการผลิตสินค้า จังหวัดนครราชสีมา

**Satisfaction Performance for Small and Medium Enterprises Product Sector in  
Nakhon Ratchasima Province**

ปรียากมล เอื้องอ้าย สุนิตยา เกื้อนนาคี  
Preeyakamon Auanguai, Sunitiya Thuannadee

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา  
School of Management Technology, Institute of Social Technology, Suranaree University of Technology  
111 ถ.มหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000  
111 University Avenue, Subdistrict Suranaree, Muang, Nakhon Ratchasima 30000 Thailand  
Email: preeyakamol\_a@hotmail.com

Received: June 15,2018; Revised: August 2,2018; Accepted: August 9,2018

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้ซื้อจากมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทกิจการผลิตสินค้าในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การให้ความสำคัญต่อคุณภาพวัตถุดิบและการส่งมอบวัตถุดิบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ในขณะที่การให้ความสำคัญต่อราคาวัตถุดิบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านต้นทุนขององค์กรผู้ซื้อ และการให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบและความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมถึงการให้ความสำคัญต่อการบริการของผู้จัดหาวัตถุดิบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านกระบวนการทำงานขององค์กรผู้ซื้อ

**คำสำคัญ:** การเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

#### Abstract

This research aimed to study effects of supplier selection factors on performance satisfaction of Small and Medium Enterprises (SMEs) product sector in Nakhon Ratchasima Province. Questionnaires were used to collect data from 100 SMEs. The collected data was analyzed by frequency, percentage and multiple regression analysis. The study found that quality of raw materials and delivery of raw materials have effect on performance satisfaction in quality of finished goods. While price of raw materials have effect on performance satisfaction in cost. the relationship between suppliers and buyer and production capacity of suppliers have effect on performance satisfaction in meet customers' needs. Including the service of suppliers have effect on performance satisfaction in internal process.

**Keywords:** Supplier Selection, Small and Medium Enterprise

**Paper type:** Research



## 1. บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสถานะทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ความกดดันเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกด้าน รวมถึงการจัดหาวัตถุดิบ เพื่อส่งเสริมความสามารถในผลิตสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า และเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเริ่มต้นมาจากจุดเริ่มต้นของกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานคือ การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของหน้าที่การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบคือ การตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ เพื่อส่งมอบวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนประกอบที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กร (Waikar et al., 2011)

การตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่เหมาะสม ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของการผลิตและการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ (Chee et al., 2010) ช่วยให้ธุรกิจลดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อวัตถุดิบในการผลิตสินค้า ลดค่าใช้จ่ายสินค้าคงคลัง ปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดียิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการผลิตสินค้า นอกจากนี้ยังพบว่า การเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบสามารถส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการแข่งขัน ความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ (Hsu et al., 2006; Wu & Xia, 2007; Aksoy & Ozturk, 2011; Cheraghi et al., 2011; Cope et al., 2011)

ในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักใช้วิธีการแข่งขันประมูลราคา เพื่อคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบแก่องค์กร โดยองค์กรจะตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่เสนอราคาต่ำที่สุด (Monczka et al., 2016) แต่ในปัจจุบันองค์กรเล็งเห็นว่ายังมีปัจจัยอื่นอีกมากมายที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ จากการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบด้วยปัจจัยด้านความสามารถในการผลิต การส่งมอบสินค้า ราคา คุณภาพสินค้า การบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ (Kannan & Tan, 2002; Garfamy, 2005)

เนื่องจากการที่องค์กรผู้ซื้อได้รับวัตถุดิบที่มีคุณภาพจากแหล่งวัตถุดิบที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องตามข้อกำหนด ทันต่อการใช้งาน รองรับการผลิตเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรผู้ซื้อสามารถลดต้นทุนและระยะเวลาในการผลิต ปรับปรุงคุณภาพของสินค้า ทำให้องค์กรผู้ซื้อสามารถบริหารจัดการต้นทุนในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น (Aksoy & Ozturk, 2011)

ในปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises; SMEs) จำนวนมาก (Bangkokbiznews, 2016) เนื่องจากธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจด้านการผลิตและเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจในหลายประเทศ แต่ธุรกิจ SMEs ของไทยยังถือว่าขาดศักยภาพในการแข่งขันและภูมิคุ้มกันในสภาพแวดล้อมที่มีความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก (Wattanaudomchai, 2014) ดังนั้นจึงควรมีกุญแจสำคัญที่ช่วยพัฒนาและส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ

## 3. ประโยชน์ที่ได้รับ

ธุรกิจ SMEs ที่ใช้บริหารจัดการซื้อจัดหาวัตถุดิบจากผู้จัดหาวัตถุดิบสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้จัดหาวัตถุดิบได้อย่างเหมาะสม และผู้จัดหาวัตถุดิบได้ทราบถึงแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

## 4. สมมติฐานการวิจัย

การให้ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5. การทบทวนวรรณกรรม

### 5.1 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีจำนวนมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนจำนวนน้อย สามารถบริหารจัดการควบคุมทิศทางของธุรกิจได้อย่างอิสระ โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และประมวลรัษฎากรได้ระบุธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ 1) กิจกรรมผลิตสินค้า หมายถึง การประกอบกิจการของอุตสาหกรรมทุกประเภทในการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยเครื่องจักรกลหรือเคมีภัณฑ์ โดยไม่คำนึงถึงการผลิตด้วยเครื่องจักรหรือด้วยมือ นอกจากนี้ยังรวมถึงการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรที่มีลักษณะของการผลิตแบบอุตสาหกรรม การผลิตของวิสาหกิจชุมชนและอุตสาหกรรมครัวเรือน 2) กิจการให้บริการ ครอบคลุมกิจกรรมด้านการศึกษา สุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร การขายอาหาร การ

ขายเครื่องดื่มของภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล การบริการในครัวเรือน การบริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว และ 3) กิจการการค้า เป็นการให้บริการด้านการค้าขาย และแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือการค้าส่งและค้าปลีก โดยการค้าส่ง หมายถึง การค้าขายสินค้าให้แก่ธุรกิจอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ ผู้ค้าปลีก รวมทั้งการค้าขายระหว่างผู้ค้าส่งด้วยกันเอง และการค้าปลีก หมายถึง การค้าขายสินค้าให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อการอุปโภคบริโภคและการใช้ประโยชน์ส่วนบุคคลภายในครัวเรือน นอกจากนี้กิจการการค้ายังรวมถึงการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถานีบริการน้ำมันและสหกรณ์ผู้บริโภค (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2017)

ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ เนื่องจากก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นแหล่งรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดช่วงการเพาะปลูก รวมถึงป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาทำงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ช่วยให้เกิดการกระจายตัวของโรงงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑลไปสู่ระดับภูมิภาค (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2017) ประกอบกับในปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจ SMEs จำนวนมาก เพื่อผลักดันและเร่งยกระดับความสามารถในการทำธุรกิจสู่ระดับสากลมากขึ้น เพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถผลิตและขายสินค้าของตนเองได้อย่างยั่งยืน (Office of the National Economics and Social Development Board, 2017)

### 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดหา

การจัดซื้อมีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานอื่นๆภายในองค์กรและเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการผลิตสินค้า ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายสามารถสรุปได้ว่า การจัดซื้อคือ กิจกรรมในการทำข้อตกลงร่วมกับบุคคลภายนอก เพื่อให้ได้รับสินค้าหรือบริการตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปริมาณถูกต้อง ตรงตามเวลาในราคาที่เหมาะสมจากแหล่งขายที่มีความน่าเชื่อถือ (Chaturongakul, 2004; Borirug, 2007)

การจัดซื้อที่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรไม่ให้เกิดกระบวนการผลิตสินค้าหยุดชะงักจากการขาดการป้อนวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต จัดซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพด้วยราคาที่เหมาะสม รักษาวัตถุดิบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รักษาระดับความเสียหายของวัตถุดิบให้ต่ำที่สุด จัดหาทางเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบสำรองกรณีฉุกเฉิน รวมถึงพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดหาวัตถุดิบ เพื่อร่วมมือขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น (Chaturongakul, 2004) ในอดีตการจัดซื้อมุ่งเน้นการ

ได้รับสินค้าตรงเวลาตามที่กำหนดในราคาที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ในปัจจุบันการจัดซื้อไม่ได้เน้นเพียงต้นทุนของสินค้าหรือบริการเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าสินค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบในระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อการจัดซื้อวัตถุดิบหรือบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Suwannasap & Sasananan, 2017; Juran & Godfrey, 1998)

### 5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ

หนึ่งในกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งของการจัดซื้อคือการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ ในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักใช้วิธีการแข่งขันประมูลราคาในการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ ซึ่งองค์กรจะตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่เสนอราคาต่ำที่สุด (Monczka et al., 2016) แต่ในปัจจุบันองค์กรเห็นว่า ต้นทุนไม่ใช่ปัจจัยเพียงอย่างเดียวที่ใช้ในการพิจารณาเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่เหมาะสม แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือก เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบกับองค์กร ความสอดคล้องกลยุทธ์ขององค์กร ความสามารถในการส่งมอบสินค้าของผู้จัดหาวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ เป็นต้น (Waikar et al., 2011)

องค์กรผู้ซื้อมักประเมินผู้จัดหาวัตถุดิบด้วยเกณฑ์การคัดเลือกที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามลักษณะการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กรและบริบทขององค์กร เพื่อลดความเสี่ยงในการตัดสินใจผิดพลาด (Waikar et al., 2011) ส่วนใหญ่มุ่งเน้นใช้เกณฑ์การตัดสินใจด้านราคาวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และการจัดส่งวัตถุดิบในการพิจารณาผู้จัดหาวัตถุดิบมากที่สุด (Kannan & Tan, 2002; Ting & Cho, 2008; Sim et al., 2010; Cheraghi et al., 2011; Kamlangdee & Piriyaikul, 2012) เนื่องจากทั้งสามเกณฑ์มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้ออย่างชัดเจน (Monczka et al., 2016)

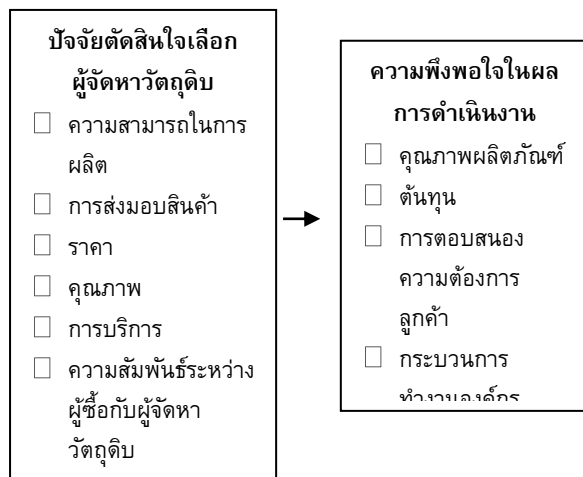
นอกจากนี้พบว่า องค์กรผู้ผลิตมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้บริโภคมากขึ้น จึงทำให้ในปัจจุบัน องค์กรจึงให้ความสำคัญคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบทั้งในปัจจุบันและอนาคต และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อ และ ผู้จัดหาวัตถุดิบมากขึ้น (Cheraghi et al., 2011; Traisilanun & Thuannadee, 2013; Monczka et al., 2016)

### 5.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่วัดด้วยตัวเลขทางการเงิน เช่น ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น และ 2) ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่วัดด้วยมุมมองที่มีใช้ทางการเงิน เช่น คุณภาพสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า กระบวนการทำงาน เป็นต้น (Waenkaew, 2016) ซึ่ง Wiersma (2008) เสนอแนะว่าการวัดผลการดำเนินงานที่มีใช้ทางการเงินนั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความสามารถการดำเนินงานที่เหนือกว่าการวัดด้านการเงินในแง่ของต้นทุนรายได้ นอกจากนั้นประสิทธิภาพการ

ดำเนินงานที่วัดด้วยมุมมองที่มีใช้ทางการเงินสามารถใช้ในการพยากรณ์สิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้มากกว่าการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานในมุมมองทางการเงิน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าหากองค์กรสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าก็จะสามารถใช้ประโยชน์จากความพึงพอใจของลูกค้าขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้นจนก่อให้เกิดความมีชื่อเสียงของกิจการนำไปสู่การเพิ่มพูนของส่วนแบ่งทางการตลาดในอนาคต จึงถือเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาวของธุรกิจ

งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนมากศึกษาการให้ความสำคัญต่อบ้างในการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมว่า การให้ความสำคัญของบ้างในการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบนั้นส่งผลอย่างไรต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ที่เป็นองค์กรผู้ซื้ออย่างไร จึงนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

## 6. วิธีวิจัย

### 6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิตสินค้า จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากรทั้งหมด 10,707 ราย (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, Website) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973; cited in Chunhom, 2011) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 10 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เจาะจงเฉพาะกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิตสินค้าเท่านั้น จึงดำเนินสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีติดต่อประสานงานกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิตสินค้า โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทธุรกิจให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 6.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมแล้ว จึงปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวข้องกับการวิจัย พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่าข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่ามีค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้ (Department of Curriculum and Instruction Development, 2002; cited in Kosittanyasitt, 2012) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทดสอบหาความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ของแต่ละหมวดคำถามพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคมีค่ามากกว่า 0.70 ในทุกหมวดคำถามจึงยอมรับแบบสอบถามว่ามีความเที่ยงตรงที่เชื่อถือได้ (Bernstein & Nunnally, 1994; cited in Kosittanyasitt, 2012)

### 6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

## 7. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 7.1 ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ พบว่าร้อยละ 60 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดย่อม (ร้อยละ 85.0) มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 71.0) และทำการผลิตสินค้ามุ่งเน้นกลยุทธ์การแข่งขันด้วยการสร้างความแตกต่างให้แก่ผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 45.0)

ในการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ (ความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบ การส่งมอบวัตถุดิบ ราคาวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ การบริการของผู้จัดหาวัตถุดิบ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ) มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านคุณภาพของ  
ผลิตภัณฑ์ขององค์กร

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า  
ธุรกิจ SMEs ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพวัตถุดิบและ

การส่งมอบวัตถุดิบในการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อความพึง  
พอใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์กร ดังสรุปผลทางสถิติในตาราง  
ที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

| ตัวแปรอิสระ                                                                             | Beta  | Std. error | ค่าสถิติ t | Sig.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|-------|
| ด้านคุณภาพวัตถุดิบ                                                                      | 0.613 | 0.082      | 7.881      | 0.000 |
| ด้านการส่งมอบวัตถุดิบ                                                                   | 0.236 | 0.083      | 3.029      | 0.003 |
| R = 0.440 R <sup>2</sup> = 0.589 Adj R <sup>2</sup> = 0.580 F = 69.459, P-value = 0.000 |       |            |            |       |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหา  
วัตถุดิบ (ความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบ การส่ง  
มอบวัตถุดิบ ราคาวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ การบริการของผู้จัดหา  
วัตถุดิบ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ) มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านต้นทุนของ  
องค์กร

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า  
ธุรกิจ SMEs ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาวัตถุดิบในการ  
คัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อความพึงพอใจในต้นทุนขององค์กรดัง  
สรุปผลทางสถิติในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านต้นทุนขององค์กร

| ตัวแปรอิสระ                                                                             | Beta  | Std. error | ค่าสถิติ t | Sig.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|-------|
| ด้านราคาวัตถุดิบ                                                                        | 0.494 | 0.085      | 5.226      | 0.000 |
| R = 1.839 R <sup>2</sup> = 0.447 Adj R <sup>2</sup> = 0.435 F = 39.181, P-value = 0.000 |       |            |            |       |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหา  
วัตถุดิบ (ความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบ)

การส่งมอบวัตถุดิบ ราคาวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ การ  
บริการของผู้จัดหาวัตถุดิบ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหา  
วัตถุดิบ) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านการ  
ตอบสนองความต้องการขององค์กรการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ  
แบบขั้นตอน พบว่า ธุรกิจ SMEs ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ และด้านความสามารถ  
ในการผลิตในการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อความพึงพอใจในการ  
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร ดังสรุปผลทางสถิติในตาราง  
ที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านการตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้าขององค์กร

| ตัวแปรอิสระ                                                                             | Beta  | Std. error | ค่าสถิติ t | Sig.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|-------|
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ                                       | 0.406 | 0.082      | 4.661      | 0.000 |
| ด้านความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบ                                              | 0.340 | 0.083      | 3.910      | 0.000 |
| R = 1.771 R <sup>2</sup> = 0.397 Adj R <sup>2</sup> = 0.385 F = 31.975, P-value = 0.000 |       |            |            |       |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 4** ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหา  
วัตถุดิบ (ความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบ การส่งมอบ  
วัตถุดิบราคาวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบการบริการของผู้จัดหาวัตถุดิบ

และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ) มีอิทธิพลต่อ  
ความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านกระบวนการทำงานของ  
องค์กร การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า



SMEs ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยบริการในการคัดเลือกผู้จัดหา วัสดุวัตถุดิบมีผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการทำงานขององค์กรผู้ซื้อ

ตารางที่ 4 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานด้านกระบวนการทำงานขององค์กร

| ตัวแปรอิสระ                                                                             | Beta  | Std. error | ค่าสถิติ t | Sig.  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|-------|
| ด้านการบริการ                                                                           | 0.490 | 0.087      | 5.561      | 0.000 |
| R = 2.668 R <sup>2</sup> = 0.240 Adj R <sup>2</sup> = 0.232 F = 30.920, P-value = 0.000 |       |            |            |       |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

องค์กรผู้ซื้อในแต่ละด้านขึ้นอยู่กับให้ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่แตกต่างกัน ตามที่สรุปในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ

| ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ    | ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อ |            |                                 |                    |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------------------------|--------------------|
|                                                         | ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์                          | ด้านต้นทุน | ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า | ด้านกระบวนการทำงาน |
| ด้านความสามารถในการผลิต                                 | -                                            | -          | สนับสนุน                        | -                  |
| ด้านการส่งมอบวัตถุดิบ                                   | สนับสนุน                                     | -          | -                               | -                  |
| ด้านราคาวัตถุดิบ                                        | -                                            | สนับสนุน   | -                               | -                  |
| ด้านคุณภาพวัตถุดิบ                                      | สนับสนุน                                     | -          | -                               | -                  |
| ด้านการบริการ                                           | -                                            | -          | -                               | สนับสนุน           |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบและองค์กรผู้ซื้อ | -                                            | -          | สนับสนุน                        | -                  |

## 7.2 อภิปรายผล

1. การให้ความสำคัญต่อคุณภาพวัตถุดิบ และการส่งมอบวัตถุดิบในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kannan and Tan (2002) ที่ได้ศึกษาการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และพบว่า การส่งมอบวัตถุดิบของผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพสินค้าขององค์กรผู้ซื้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garfamy (2005) และ Waikar et al. (2011) พบว่า วัตถุดิบที่มีคุณภาพ จะช่วยให้องค์กรผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าดีขึ้น เนื่องจากความเสียหายของผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการผลิตไม่ได้มาตรฐานลดลง ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ขององค์กรเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannasap and Sasananan (2014) ที่ได้ศึกษาการเพิ่ม

ประสิทธิภาพทางการจัดซื้อด้วยการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย และพบว่า องค์กรจะเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพในการจัดส่งสินค้าสูง เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กร

จะได้รับวัตถุดิบที่ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่

2. การให้ความสำคัญต่อราคาวัตถุดิบในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ มีผลต่อความพึงพอใจในด้านต้นทุนขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nidewan and Sudasna-nayudhya (2013) พบว่า การสั่งซื้อวัตถุดิบจากผู้จัดหาวัตถุดิบรายใหม่ในราคาที่ต่ำกว่า แต่มีคุณภาพหรือคุณลักษณะของวัตถุดิบคงเดิม ส่งผลให้องค์กรมีต้นทุนโดยรวมต่อบิลลดลง โดยไม่ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ลดลงตามไปด้วย

3. การให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ และความสามารถในการผลิตของผู้จัดหาวัตถุดิบในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ มีผลต่อความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการลูกค้าขององค์กรผู้ซื้อ หากผู้ผลิตกับผู้จัดหาวัตถุดิบมีการดำเนินงานร่วมกันเป็นระยะยาว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการของลูกค้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงบูรณาการเทคโนโลยีและความรู้ของผู้ซื้อและผู้จัดหาวัตถุดิบร่วมกัน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น จะช่วยส่งเสริม



ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kannan and Tan (2002) ที่ได้ศึกษาการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อความสามารถขององค์กรผู้ซื้อในการรองรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า นำไปสู่การการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กรผู้ซื้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garfamy (2005) ที่ได้ศึกษาการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ และการปรับปรุงกระบวนการทางดำเนินงานขององค์กร และพบว่าความสามารถของผู้จัดหาวัตถุดิบในการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงวัตถุดิบให้เหมาะสมตามข้อกำหนดที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าและความร่วมมือระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า จะช่วยให้องค์กรผู้ซื้อผลิตสินค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Waikar et al. (2011) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบขององค์กรขนาดเล็กที่มีผลต่อความพึงพอใจขององค์กรผู้ซื้อ และพบว่า องค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบระยะยาวมีแนวโน้มที่จะทำให้องค์กรผู้ซื้อสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในระดับที่สูงขึ้น รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Traisilanun and Thuannadee (2013) พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ ช่วยลดความล่าช้าในการดำเนินงานขององค์กร เสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านวัตถุดิบได้ดียิ่งขึ้น ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในระดับที่สูงขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ajami, Rajabzadeh and Ketabi (2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบในโรงพยาบาล และพบว่า ความสามารถในการผลิตหรือจัดหาวัตถุดิบของผู้จัดหาวัตถุดิบจะส่งผลให้องค์กรผู้ซื้อผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบช่วยให้องค์กรผู้ซื้อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

4. การให้ความสำคัญต่อการบริการของผู้จัดหาวัตถุดิบในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบ มีผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการทำงานขององค์กรผู้ซื้อ เมื่อเกิดความเสียหายของวัตถุดิบ หากผู้จัดหาวัตถุดิบมีความเอาใจใส่ เข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามความต้องการขององค์กรผู้ซื้อ จะช่วยให้กระบวนการผลิตขององค์กรผู้ซื้อผลิตสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง ลดปัญหาการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต นำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Kannan and Tan (2002) ที่ได้ศึกษาการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และพบว่า การให้บริการของผู้จัดหาวัตถุดิบมีผลต่อกระบวนการทำงานขององค์กรผู้ซื้อ กรณีเหตุฉุกเฉิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garfamy (2005) พบว่า การบริการสนับสนุนเชิงเทคนิคของผู้จัดหาวัตถุดิบในการช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่องค์กรผู้ซื้อ ช่วยให้องค์กรผู้ซื้อสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้ช่วยลดปัญหาการหยุดชะงักของกระบวนการผลิต เพิ่มความสามารถในการผลิตขององค์กรผู้ซื้อ ลดความซับซ้อนในกระบวนการผลิต และยังช่วยพัฒนากระบวนการผลิตแบบใหม่ที่ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผู้ซื้อแตกต่างกันไป หากองค์กรผู้ซื้อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กร จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานครอบคลุมทั้งองค์กรได้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิตสินค้าสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อวางแผนดำเนินการคัดเลือกผู้จัดหาวัตถุดิบที่เหมาะสมกับองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การให้ความสำคัญต่อคุณภาพวัตถุดิบมีผลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านคุณภาพขององค์กรผู้ซื้ออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความสำคัญต่อราคาวัตถุดิบมีผลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านต้นทุนขององค์กร และการให้ความสำคัญต่อการบริการมีผลต่อความพึงพอใจผลการดำเนินงานด้านกระบวนการทำงาน ดังนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญในการพิจารณาคุณภาพวัตถุดิบ ราคาวัตถุดิบ และการบริการของผู้จัดหาวัตถุดิบอย่างเข้มงวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและขีดความสามารถทางการแข่งขันระยะยาว

2. ผู้ให้บริการจัดหาวัตถุดิบสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภท

### 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิตสินค้า ในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ควรมีการศึกษาประเภทกิจการอื่นๆ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น กิจการบริการ กิจการค้าปลีกค้าส่ง เพื่อที่จะได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งถือเป็นภาคธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ควรมีการศึกษาภาคธุรกิจขนาดใหญ่หรือภาคอุตสาหกรรม เพื่อที่จะได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น

## 9. References

- Ajami, S., Rajabzadeh, A., & Ketabi, S. (2014). A Review on influencing criteria for selecting supplier of information technology services in the hospital. *Journal of education and health promotion*, 3(1), 108.
- Aksoy, A., & Ozturk, N. (2011). Supplier selection and performance evaluation in just-in-time production environments. *Expert systems with applications*, 38(5), 6351-6359.
- Bangkokbiznews. (2017). *Thailand 4.0 'fan klai læo SMEs Thai pai thung dai khæ nai* ["Thailand 4.0" so far away SMEs Thailand. how far are get there]. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641293>.
- Borirug, A. (2004). *koṛanī suksa kānboṛihan chatkān ngān chat su nai prathet Thai* [Case study: purchasing & procurement in Thailand]. Bangkok: ITL Trade Media.
- Chaturongaku, A. (2004). *kānchat su* [Purchasing]. (4<sup>th</sup> ed.). Bangkok, Thailand: Thammasat University.
- Chee, W. C., Gan, N. T., Omar, M. K., & Sim, H. K. (2010). A survey on supplier selection criteria in the manufacturing industry in Malaysia. In The 11<sup>th</sup> Asia Pacific Industrial Engineering and Management Systems Conference, Melaka Malaysia.
- Cheraghi, S. H., Dadashzadeh, M., & Subramanian, M. (2011). Critical success factors for supplier selection: an update. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 20(2), 91-108.
- Chunhom, T. (2011). *patchai thi song phon to kān khatluak phu song moṇ chinsuan læ watthudip nai 'utsāhakam chakkrayānyon* [Factor affecting the selection of parts and raw material supplier in motorcycle industry]. (Master's Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand).
- Cope, R. F., Huynh, M. Q., Tate, U. S., & Waikar, A. M. (2011). Evaluating key factors in supplier selection for micro-businesses: implications for buyer satisfaction. *International Journal of Integrated Supply Management*, 6(3/4), 284-309.
- Garfamy, R. (2005). *Supplier selection and business process improvement*. (Business Creation, Strategy and Management Doctoral Program, Autonomous University of Barcelona ).
- Hsu, C. C., Kannan, V. R., Keong Leong, G., & Tan, K. C. (2006). Supplier selection construct: instrument development and validation. *The International Journal of Logistics Management*, 17(2). 213-239.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's quality handbook* (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kannan, V. R., & Tan, K. C. (2002). Supplier selection and assessment: Their impact on business performance. *Journal of Supply Chain Management*, 38(3), 11-21.
- Kamlangdee, P. & Piriyaikul, M. (2012). Decision support system for supplier selection with data envelopment analysis: a case study of Fuji ace Co., Ltd. *Journal of Modern Management Science*, 5(2), 1-9.
- Kosittanyasitt, K. (2012). *patchai thi mi 'itthiphon to kānluak phu hai boṛikan lochittik nai klum 'utsāhakam kānphalit 'āhān læ khruangdum* [Factors



- affecting the decisions on choosing logistics service providers in food and beverage manufacturing industry]. (Master's Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand).
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunupero, L. C. & Patterson, J. L. (2016). *Purchasing & Supply Chain Management* (6<sup>th</sup> ed.). United States of America: Cengage Learning.
- Nidewan, S. & Sudasna-na-ayudthya, P. (2013). Efficiency improvement in warehouse and cost reduction for pet's food factory. *Journal of Industrial Technology*, 3(6), 1-12.
- Office of the National Economics and Social Development Board. (2017). *phaēn phatthana sēthakit læ sangkhom hæng chat thi sip sōng* (2560-2564) [The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017 – 2021)]. Royal Thai Government Gazette.
- Office of Small and Medium Enterprise Promotion, (2017). *kham niyām khōng SME* [Define of SME]. Retrieved from <http://sme.go.th/th/index.php/about-osmep/law/law-osmep/>.
- Suwannasap, N., & Sasananan, M. (2014). Improving purchasing performance by using supplier relationship management (SRM): a case study of Thai aircraft maintenance industry. *SWU Engineering Journal*, 9(1), 1-15.
- Traisilanun, S. & Thuannadee, S. (2013). Supply chain relationships between suppliers and buyers in food industry Nakhon Ratchasima Province. *Suranaree Journal of Social Science*, 7(1), 69-88.
- Sim, H. K., Omar, M. K., Chee, W. C., & Gan, N. T. (2010). A survey on supplier selection criteria in the manufacturing industry in Malaysia. *In The 11<sup>th</sup> Asia Pacific industrial engineering and management systems conference, Melaka, Malaysia*.
- Ting, S. C., & Cho, D. I. (2008). An integrated approach for supplier selection and purchasing decisions. *Supply chain management: an international journal*, 13(2), 116-127.
- Waenkaew, K. (2016). The effect of Cost Management Strategic Appropriateness on Firm Operational Performance and Competitive Advantage of Small and Medium Enterprises in Border trade Lower Northeastern Region. *Journal of Modern Management Science*, 9(1), 46-64.
- Waikar, A. M., Huynh, M. Q., Cope, R. F., & Tate, U. S. (2011). Evaluating key factors in supplier selection for micro-businesses: implications for buyer satisfaction. *International Journal of Integrated Supply Management*, 6(3-4), 284-309.
- Wattanaudomchai, S. (2014). *wāra hæng chat 'ōkāṭ rēng khrŭ'ang SMEs yuk ratthabān* [National agenda, opportunity to accelerate SMEs]. Retrieved from [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/NorthEastern/DocLib\\_Research/02-SMEs\\_Full.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/NorthEastern/DocLib_Research/02-SMEs_Full.pdf).
- Wiersma, E. (2008). An exploratory study of relative and incremental information content of two non-financial performance measures: Field study evidence on absence frequency and on-time delivery. *Accounting, Organizations and Society*, 33(2-3), 249-265.

Wu, Z. & Xia, W. (2007). Supplier selection with multiple  
criteria in volume discount environments.  
*Omega*, 35(5), 494-504.