



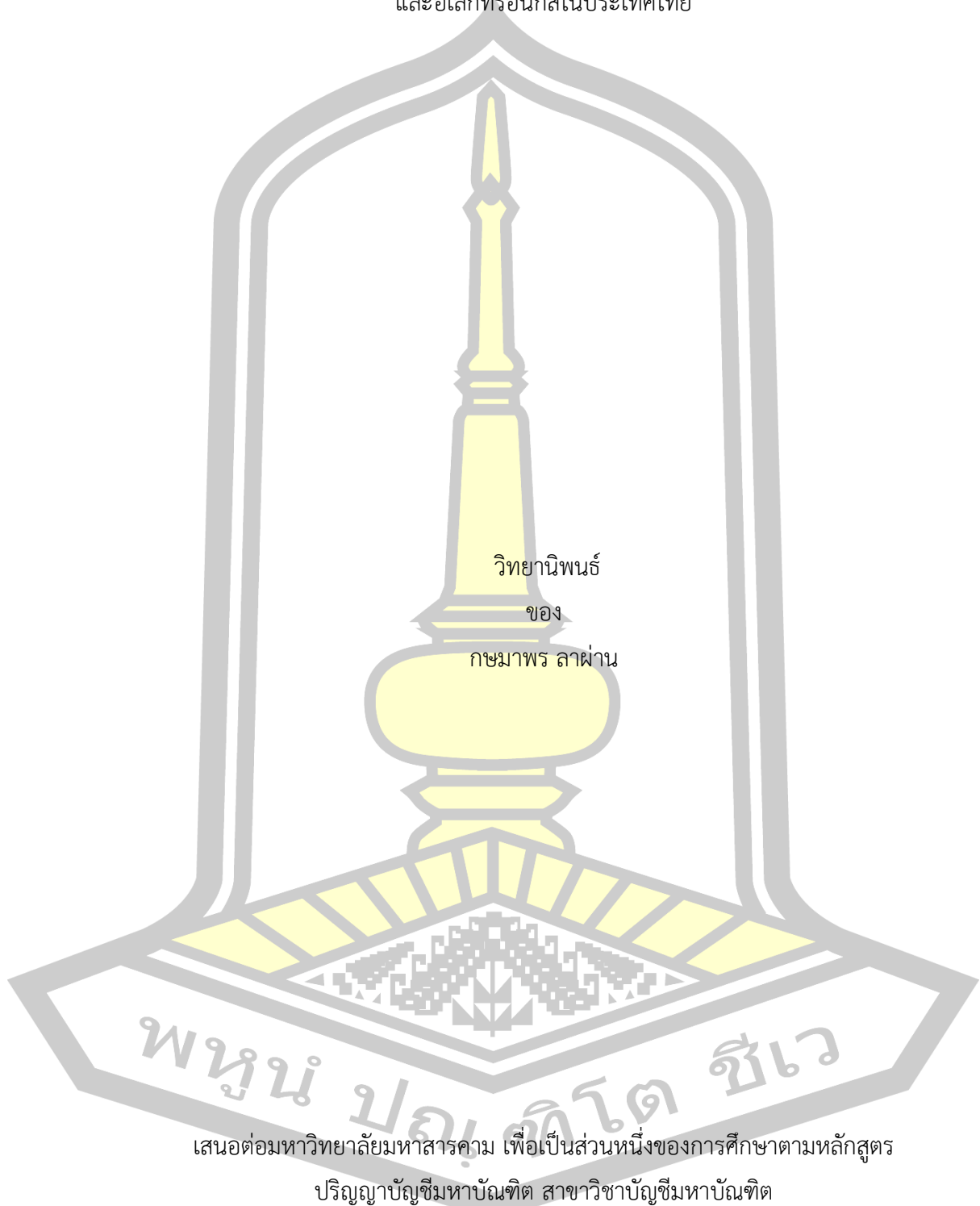
ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วิทยานิพนธ์
ของ
กษมาพร ลาผ่าน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชัชมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชัชมหาบัณฑิต
มิถุนายน 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



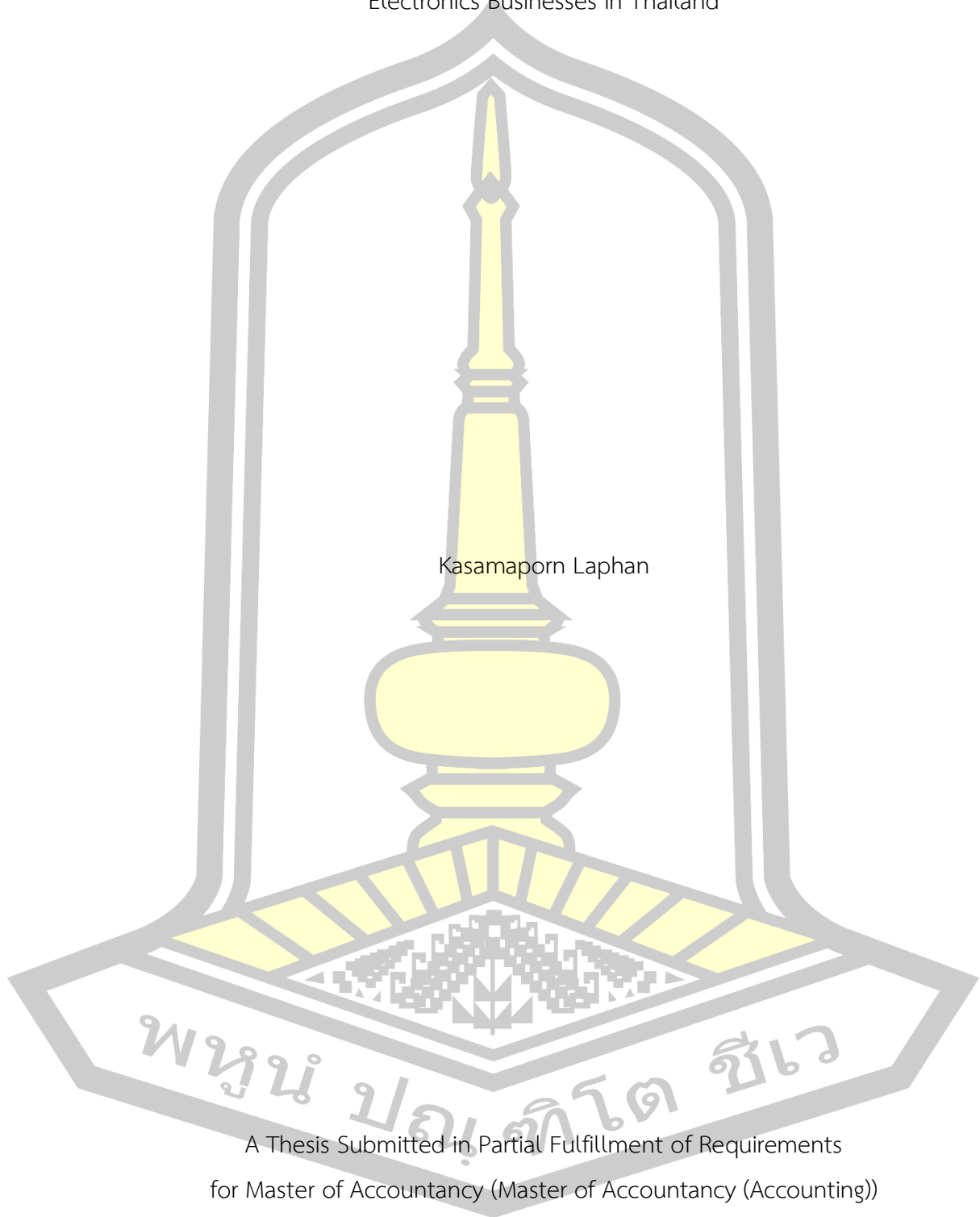
พูน ปลูกโต ชีเว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบัณฑิต

มิถุนายน 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Effects of Quality Cost Management on Competitive Advantage of Electrical and
Electronics Businesses in Thailand



Kasamaporn Laphan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Accountancy (Master of Accountancy (Accounting))

June 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวกษมาพร ลาผ่าน แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. ณ์ฐวงศ์ พูนพล)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผศ. ดร. นาดนภา นิลนิยม)

กรรมการ

(ผศ. ดร. อิงอร นาชัยฤทธิ์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. สุมินทร เป้าธรรม)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผู้วิจัย กษมาพร ลาผ่าน

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นาถนภา นิลนิยม

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** บัณฑิตมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2562

บทคัดย่อ

การบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการต้นทุนการผลิต การวางแผนกระบวนการผลิต ปรับปรุงและพัฒนาการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 173 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F – test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุนป้องกัน ด้านต้นทุน การประเมิน และด้านต้นทุนความผิดพลาด และผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาใน

การดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็น
ด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้าน
ต้นทุนป้องกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้าน
ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2) การบริหารต้นทุน
คุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการ
แข่งขันโดยรวม และ 3) การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาด มีความสัมพันธ์และ
ผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความ
ต้องการของลูกค้า

โดยสรุป การบริหารต้นทุนคุณภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ดังนั้นผู้
บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรใช้ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์
ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การควบคุม และการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้การบริหาร
ต้นทุนคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถลดต้นทุนการผลิตและพัฒนาคุณภาพของ
สินค้าและบริการได้อย่างชัดเจน ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำ
ธุรกิจไปสู่ความเจริญเติบโต มั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

คำสำคัญ : การบริหารต้นทุนคุณภาพ, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและ
อิเล็กทรอนิกส์



TITLE	Effects of Quality Cost Management on Competitive Advantage of Electrical and Electronics Businesses in Thailand		
AUTHOR	Kasamaporn Laphan		
ADVISORS	Associate Professor Suwan Wangcharoendate , Ph.D. Assistant Professor Natnapha Nilniyom , Ph.D.		
DEGREE	Master of Accountancy	MAJOR	Master of Accountancy (Accounting)
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2019

ABSTRACT

The cost of quality management is an important tool in managing production costs. The production processes the improvement and development of production quality and efficiency. Cause customer satisfaction can create competitive advantage to organizations Result in an organization are the results of the implementation of sustainable. Therefore, the researcher set out to investigate effects of quality cost management on competitive advantage of electrical and electronics businesses in Thailand. Questionnaires were used as a tool to collect data and responded by 173 executives of electrical and electronics businesses in Thailand. The statistical techniques used for data analysis were, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis and multiple regression analysis.

The findings revealed that executives of electrical and electronics businesses had opinions about quality cost management as a whole and in each of all these aspects in a high level; prevention cost, appraisal cost and failure cost. executives of electrical and electronics businesses had opinions about competitive advantage as a whole and in each of all these aspects in a high level; efficiency, quality and customer responsiveness.

The executives of electrical and electronics with different business category, operations, different duration of operations, different current registered investment, different average annual income and different number of employees did not have different opinions about quality cost management both in general and in each aspect. executives of electrical and electronics with different business category, operations, different duration of operations, different current registered investment, different average annual income and different number of employees did not have different opinions about competitive advantage both in general and in each aspect.

According to analyses of relationships and effects, the following were found: 1) cost management in the aspect prevention cost had positive relationships with and effect on competitive advantage as a whole and in aspect of efficiency, quality and customer responsiveness. 2) cost management in the aspect appraisal cost had positive relationships with and effect on competitive advantage as a whole. 3) cost management in the aspect failure cost had positive relationships with and effect on competitive advantage as a whole and in aspect of quality and customer responsiveness.

In conclusion, quality cost management has a relationship and positive effect on competitive advantage of electrical and electronics businesses in Thailand Therefore, executives of electrical and electronics should apply the findings of this study to policy making, planning, control and operation of business in order to gain effective and efficient management of cost of quality. This enables reduction cost and organization to obviously develop the quality of products and services in order to best respond customers, satisfactions which then leads to growth, stability and sustainability of the organization.

Keyword : Quality cost management, Competitive advantage, Electrical and Electronics Businesses

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่ง จากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาถนภา นิลนิยม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ และควบคุมคุณภาพวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและความรู้ อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวงศ์ พูลพล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ แสงมหาชัย และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร เบ้าธรรม ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้ และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่างๆงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ก่อให้เกิดแนวคิด อันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา รวมทั้งพี่น้องและผู้มีพระคุณที่ให้การสนับสนุนทุกท่านผู้ซึ่งเป็นแรงกำลังใจ ทำให้การวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตบัญชีมหาบัณฑิต ที่เป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชีและการจัดการทุกท่าน ที่ช่วยเหลือและให้การสนับสนุนการทำงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและ ประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติสืบไป

กษมาพร ลาผ่าน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน	48
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการ ดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน	50
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	52
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	56
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน.....	60
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน.....	65

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 70

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 78

 ความมุ่งหมายของการวิจัย 78

 สรุปผล..... 79

 อภิปรายผล..... 81

 บรรณานุกรม..... 89

 ภาคผนวก..... 95

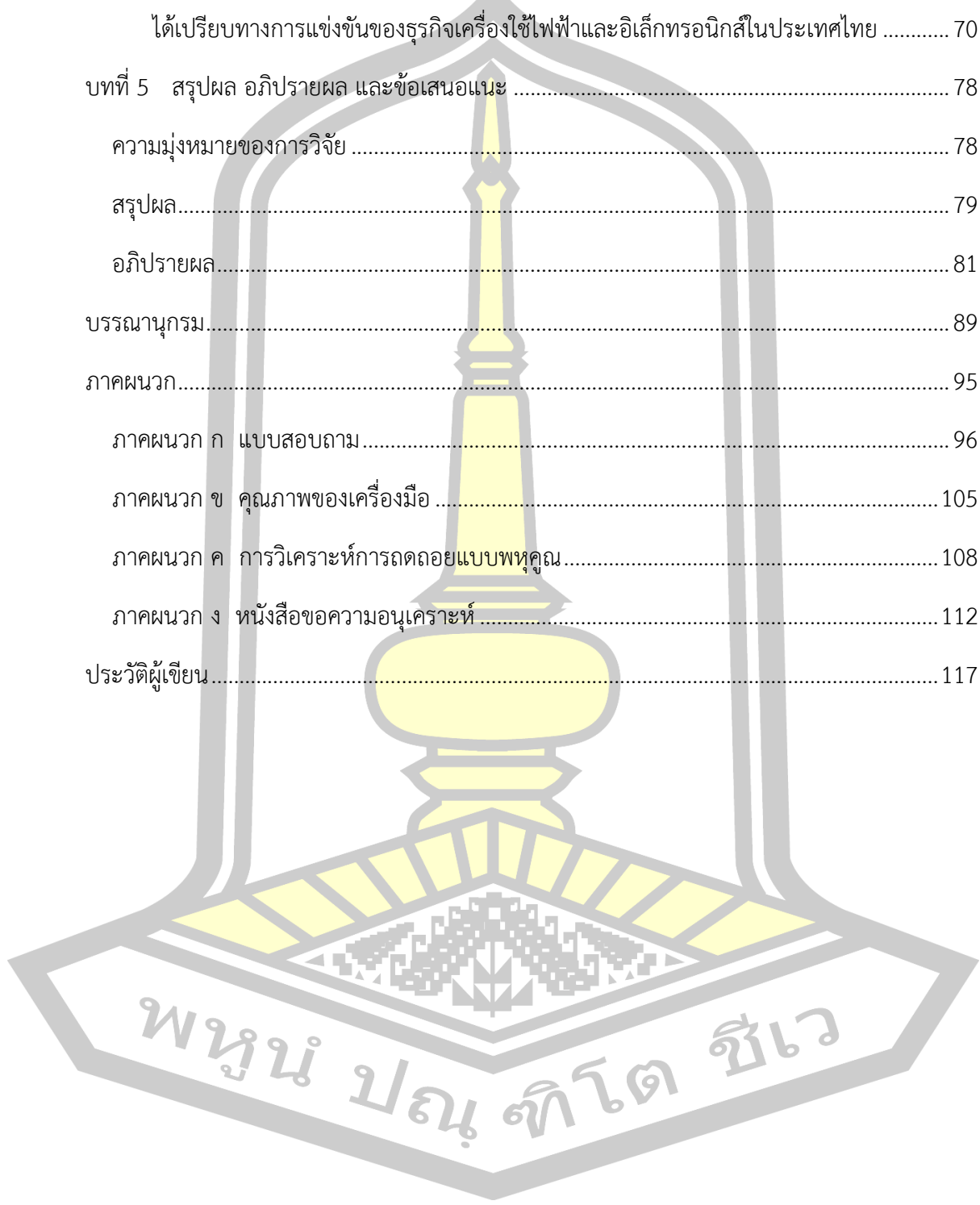
 ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 96

 ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ 105

 ภาคผนวก ค การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ..... 108

 ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์..... 112

 ประวัติผู้เขียน..... 117



สารบัญตาราง

ตาราง 1 จำนวนผู้ประกอบการของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	14
ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	40
ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	48
ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	50
ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม และเป็นรายด้านของธุรกิจเครื่องใช้ ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	52
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกันเป็นรายข้อของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	53
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมินเป็นรายข้อของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	54
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาดเป็นรายข้อ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	55
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	56
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพเป็นรายข้อของ ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	57
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพเป็นรายข้อของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	58
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าเป็นรายข้อของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	59
ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (ANOVA)	60
ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (MANOVA)	60

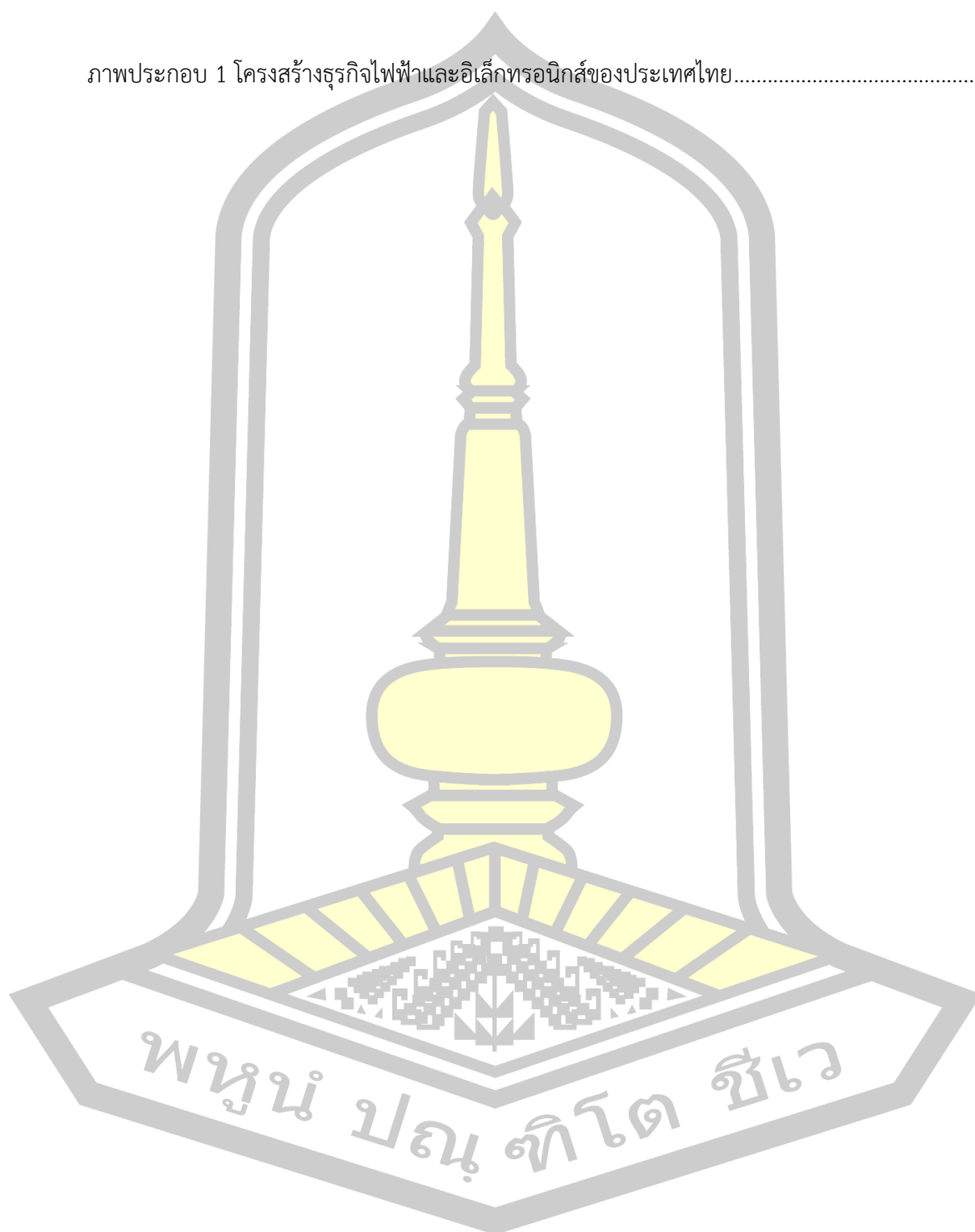
ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	61
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA).....	61
ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง กัน (ANOVA).....	62
ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง กัน (MANOVA).....	62
ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	63
ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA).....	63
ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	64
ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA).....	64
ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของ ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (ANOVA).....	65

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (MANOVA)	65
ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	66
ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	66
ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง กัน (ANOVA)	67
ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง กัน (MANOVA)	67
ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	68
ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	68
ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	69
ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	69
ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวม ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	70

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	71
ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	72
ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	73
ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	74
ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	75
ตาราง 39 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย	76
ตาราง 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย	77
ตาราง 41 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	106
ตาราง 42 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย	109
ตาราง 43 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย	110
ตาราง 44 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	111

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย..... 13



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่างๆ ประสบปัญหาการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรงประกอบกับตลาดการค้าโดยทั่วไปได้ขยายกว้างออกไปสู่ระดับโลก อันเป็นผลเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของโลกปัจจุบันที่มี การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นยุคที่ผู้บริโภคเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้ การแข่งขันทางธุรกิจสูง และมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น (วรณีย์ เตโชโยธิน, 2558: 2) ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญ กับวิธีการหรือกระบวนการบริหารองค์กร เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจจึงต้องให้ ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง และมุ่งเน้นการบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ เกิดคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจ (ฐิติกานต์ สุริยะสาร, 2560: 138) ซึ่งการบริหารต้นทุนคุณภาพ เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่สามารถช่วยให้การบริหารต้นทุนของกิจกรรมต่างๆ เกิดคุณภาพการผลิต เพื่อลดต้นทุนความผิดพลาดในการผลิต และเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการ ของลูกค้า ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อมูลจากการบริหารต้นทุนคุณภาพไปปรับปรุงคุณภาพการผลิตให้ กิจกรรมมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน การบริหารต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost Management) เป็นการบริหารต้นทุนวิธีหนึ่ง ที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารจัดการต้นทุนในการผลิตสินค้า และปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ซึ่งการบริหารต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย ด้านต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) ด้านต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) และ ด้านต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost) (Blocher และคณะ, 2016: 700-701) โดยการบริหาร ต้นทุนคุณภาพจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่ทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าลดลงและ สินค้ามีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และสามารถสร้างความได้เปรียบทาง การแข่งขันให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะต้องสร้างศักยภาพและกลยุทธ์ทางการผลิต และบริการให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างเหนือจากคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน และตรงตามความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านประสิทธิภาพและการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันมีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง, 2552: 28-36) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจประสบปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างมาก ทำให้ธุรกิจต้องสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพให้เหนือกว่าคู่แข่งให้ที่ผลิตสินค้าชนิดเดียวกันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จและการอยู่รอดในระยะยาวขององค์กร และเป็นตัวสะท้อนความสามารถทางการแข่งขันทางการตลาดภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และภายใต้ยุคเทคโนโลยีที่เติบโตในปัจจุบัน

ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and Electronics Businesses) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ ในสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วของสินค้าหลายรายการ การผลิตที่ลดลง เพราะสินค้าบางรายการที่ไม่สอดคล้องกับห่วงโซ่อุปทานระดับโลก ผู้บริโภคเน้นที่ประโยชน์การใช้งานและคุณภาพของตัวสินค้ามากขึ้นทำให้ต้นทุนการผลิตที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพสินค้าสูงขึ้น เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในระยะยาวให้กับธุรกิจได้ (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2560a: เว็บไซต์) ด้วยเหตุนี้ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำการบริหารต้นทุนคุณภาพมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นแนวทางในการจัดการธุรกิจของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการทำให้มีคุณภาพสามารถทราบปัญหาที่แท้จริงด้านคุณภาพ สามารถแก้ไขส่วนที่ผิดพลาดได้ตรงจุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต และสินค้ามีคุณภาพ รวมทั้งช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการลดต้นทุนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพิ่มยอดขาย

เพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืนและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารต้นทุนคุณภาพ และพัฒนากลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจได้ และยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการบริหารต้นทุนคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารกระบวนการผลิตและใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารต้นทุนคุณภาพในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารต้นทุนคุณภาพ และพัฒนาข้อมูลทางการบริหารต้นทุนให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารต้นทุนคุณภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
5. เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการพัฒนาและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของการประกอบธุรกิจของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การบริหารต้นทุนคุณภาพ (Cost Quality Management) โดยประยุกต์จากทฤษฎีต้นทุนคุณภาพของ Blocher และคณะ (2016: 700-701) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost)
 - 1.2 ด้านต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost)
 - 1.3 ด้านต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost)

2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยประยุกต์จากแนวคิดกลยุทธ์การผลิตและปฏิบัติการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ ดรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง (2552: 28-36) ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 2.2 ด้านคุณภาพ (Quality)
- 2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 2,298 คน (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2560b: เว็บไซต์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 330 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 42-43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล วันที่ 15 ตุลาคม 2561-31 มกราคม 2562

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.1 กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การบริหารต้นทุนคุณภาพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

พหุ ประเด็น โท ชเว

4.2 กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปี
จากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารต้นทุนคุณภาพ

และความได้เปรียบทางการแข่งขัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. การบริหารต้นทุนคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. การบริหารต้นทุนคุณภาพมีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีการบริหารต้นทุนคุณภาพ แตกต่างกัน
4. ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แตกต่างกัน

พูน ปณ ทิโต ชีเว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหาร (Executives) หมายถึง กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ หัวหน้าผู้จัดการ ผู้จัดการ เจ้าของกิจการหรือผู้มีอำนาจหน้าที่และกำหนดกลยุทธ์ วางแผนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and Electronics Businesses) หมายถึง หน่วยงานที่จดทะเบียนต่อกรมโรงงาน และเป็นสมาชิกของสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบธุรกิจด้านการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

3. การบริหารต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost Management) หมายถึง กระบวนการจัดการที่สามารถทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านคุณภาพของการผลิตและสินค้า นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลง และสินค้ามีคุณภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มยอดขายและกำไรให้กับองค์กรและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย

3.1 ด้านต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) หมายถึง กระบวนการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการผลิตและการบริการ การฝึกอบรมพนักงาน การออกแบบกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การวางแผนและการติดตามคุณภาพ การบำรุงรักษา อุปกรณ์และเครื่องจักร และการสรรหาคู่ค้าและวัตถุดิบที่น่าเชื่อถือ เพื่อใช้สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน

3.2 ด้านต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การตรวจสอบคุณภาพ วัตถุดิบนำเข้า ทดสอบกระบวนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำรายงานสรุป เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3.3 ด้านต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost) หมายถึง กระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไขความผิดพลาดจากสินค้าและบริการ จากกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและบริการ การส่งมอบสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังให้กับลูกค้า เพื่อลดจำนวนของเสียจากสินค้าและบริการ ลดการซ่อมแซมและการเปลี่ยนคืนสินค้า และข้อตำหนิหรือการร้องเรียนจากลูกค้า ให้สินค้าและบริการมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด

4. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) หมายถึง ผลของการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสร้างกลยุทธ์ทำให้องค์กรผลิตสินค้าที่แตกต่าง ตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยประสิทธิภาพและคุณภาพที่เหนือกว่าเหนือกว่าคู่แข่ง ประกอบด้วย

4.1 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด และการใช้ปัจจัยการนำเข้าในการผลิตให้น้อยกว่าคู่แข่งในการผลิตสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลพัฒนาระบบการดำเนินงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อความเติบโตทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น และการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

4.2 ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ รวมถึงการรักษามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความยอมรับในตัวสินค้าและบริการ สามารถสร้างผลการดำเนินงานและความมั่นคงในระยะยาวขององค์กร

4.3 ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า (Customer Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณลักษณะและประโยชน์ต่อการใช้งาน และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดความเชื่อในตัวสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1. ความเป็นมาของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่คุ้นเคย และกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของผู้คนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์หลายอย่างมีการใช้อย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์) จึงทำให้ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสามารถทำรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศจำนวนมาก มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และมีบทบาทสำคัญในการรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก (กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2560: เว็บไซต์) ทั้งนี้นโยบายระดับประเทศได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้กับประเทศไทย ในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าคือการ “เป็นผู้นำของอาเซียนและอันดับต้นของเอเชีย ในการผลิตและส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยการสร้างนวัตกรรมและการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน” และสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์คือ “เป็นผู้นำด้านผลิตและส่งออก Hard Disk Drive (HDD) และ Electronics Manufacturing Services (EMS) ในอาเซียนและสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้แก่อุตสาหกรรมเพื่อนำไปสู่อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ (New Wave Products) ในอนาคต” เช่น อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทางการเกษตร

และอุตสาหกรรม Intelligent Communication Device เป็นต้น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์) จากที่กล่าวมาในข้างต้น สามารถจำแนกภาพรวมของการพัฒนาธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยออกได้เป็น 5 ช่วง ดังนี้ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

1.1 ช่วงที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503-2514 ช่วงการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า

ช่วงการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในปี พ.ศ. 2503

เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตทดแทนการนำเข้า จึงเริ่มมีบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาขอรับการส่งเสริมการลงทุน ทำการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ บริษัทของคนไทยรายแรกคือบริษัท ธานินทร์อุตสาหกรรม จำกัด ในปี พ.ศ. 2505 ประกอบเครื่องรับโทรทัศน์และวิทยุ จากนั้นได้มีการลงทุนในกิจการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์จากต่างชาติเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นการร่วมลงทุนระหว่างคนไทยกับบริษัทญี่ปุ่น

1.2 ช่วงที่ 2 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515-2528 ช่วงการผลิตเพื่อการส่งออก

แบ่งได้ 2 ระยะคือ

ระยะแรก ระหว่าง พ.ศ. 2515-2523 ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนฉบับใหม่ ซึ่งมีการกำหนดสิทธิและประโยชน์เพิ่มเติมแก่กิจการที่ทำการผลิตเพื่อส่งออก ในช่วงนี้จึงมีการลงทุนจากต่างชาติอย่างต่อเนื่อง

ระยะที่สอง ระหว่าง พ.ศ. 2524-2528 ในช่วงนี้รัฐบาลยังคงดำเนินนโยบายส่งเสริมการส่งออกโดยมีการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เพื่อแก้ปัญหาดุลการค้าและการว่างงานทำให้ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่จำนวนมากย้ายฐานการผลิตเข้ามาลงทุนในไทย ช่วงนี้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ในช่วงนี้มีการเติบโตสูงมากโดยเฉพาะกลุ่มชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นผลมาจากการส่งออกแผงวงจรไฟฟ้าและการที่ผู้ผลิตหลายรายเปลี่ยนจากการผลิตเพื่อตลาดในประเทศมาเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกเป็นหลักและในช่วงนี้การเชื่อมโยงกันระหว่างอุตสาหกรรมยังมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อรองรับความต้องการของตลาดในประเทศเท่านั้น

1.3 ช่วงที่ 3 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529-2535 ช่วงขยายตัวของอุตสาหกรรม

ในช่วงปี พ.ศ. 2529-2535 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีการขยายตัวสูงเนื่องจากความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการเมืองภายในประเทศ ประกอบกับการที่ค่าเงินของญี่ปุ่นและประเทศอุตสาหกรรมใหม่มีค่าเงินแข็งขึ้น ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุนเข้ามาลงทุนในไทยเป็นจำนวนมาก การลงทุนจากต่างประเทศในช่วงนี้จึงขยายตัวสูง และการผลิตของไทยมีความซับซ้อนมากขึ้นโดยเปลี่ยนจากการผลิตเพื่อการจำหน่ายในประเทศ มาเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นเพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศและประเทศอุตสาหกรรมใหม่อื่นๆ ที่เข้ามาลงทุน

ในไทยก็มีการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว และบริษัทขนาดกลางเข้ามาลงทุนเป็นจำนวนมาก เป็นการใช้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อการส่งออกในกิจการหลายชนิด

1.4 ช่วงที่ 4 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536-2540 ช่วงส่งเสริมอุตสาหกรรม

ช่วงส่งเสริมอุตสาหกรรมได้สนับสนุน จากการที่ค่าแรงในประเทศอุตสาหกรรมมีราคาสูงขึ้น ทำให้บริษัทต่างชาติเริ่มย้ายฐานการผลิตมายังประเทศไทย ขณะเดียวกันหลายบริษัทซึ่งเคยผลิตชิ้นส่วนเพื่อส่งออกไปต่างประเทศโดยตรง ได้เริ่มมีการจำหน่ายให้บริษัทในประเทศเพื่อนำไปประกอบสินค้าเพื่อส่งออกมากขึ้น

1.5 ช่วงที่ 5 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – 2545 ช่วงปรับโครงสร้าง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทยในช่วงนี้ได้แก่

1.5.1 ภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกที่ได้รับผลกระทบจากการก่อวินาศกรรมในสหรัฐอเมริกา และวิกฤติทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียที่ยังไม่คลี่คลาย

1.5.2 มีความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีที่สำคัญ โดยเฉพาะเทคโนโลยีแผงวงจรรวม ที่ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องโดยรวม ทั้งเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์โทรคมนาคม และทำให้การแข่งขันของอุตสาหกรรมทั้งหมดมีความรุนแรงมากขึ้น

1.5.3 การเปลี่ยนแปลงระเบียบและกติกาการค้า เช่น มาตรการทางการค้าทั้งในด้านภาษีศุลกากรและที่มิใช่ภาษี รวมทั้งสถานการณ์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจระดับระหว่างประเทศระดับภูมิภาค และระดับประเทศที่เป็นตลาดส่งออกที่สำคัญ

1.6 ช่วงที่ 6 ตั้งแต่ปี 2545 – 2550 ช่วงพัฒนาอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย มีความตื่นตัวในการปรับโครงสร้างค่อนข้างมาก ทำให้การแข่งขันระหว่างประเทศมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น และรัฐบาลก็ได้มีการปรับลดภาษีชิ้นส่วนและวัตถุดิบให้กับอุตสาหกรรมโทรทัศน์และสายใยแก้วนำแสงโดยผ่านระบบธุรกรรม ช่วยให้บริษัทต่างชาติบางส่วนในอุตสาหกรรมทั้งสองยังรักษาฐานการผลิตไว้ในประเทศต่อไป โดยเฉพาะการดำเนินการของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และบริษัทต่างชาติก็เริ่มที่จะถ่ายโอนหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนาเข้ามาดำเนินงานในไทยมากขึ้น เนื่องจากต้นทุนด้านนี้ในต่างประเทศเริ่มสูงขึ้น ขณะที่ราคาสินค้าเพิ่มขึ้นไม่มากนักและบางรายการกลับมีแนวโน้มลดลง บริษัทของคนไทยก็เริ่มที่จะหันมาให้ความสำคัญกับการจำหน่ายสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้าของตนเองและเน้นการทำวิจัยและพัฒนามากขึ้น

1.7 ช่วงที่ 6 ตั้งแต่ปี 2550 – ปัจจุบัน ช่วงการพัฒนาเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของโลก

ยุคที่ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นยุคที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างมาก ทำให้ประเทศไทยเป็นรากฐานการผลิตที่เป็นอันดับ 1 ของอาเซียนและสินค้าที่ผลิตในประเทศไทยได้รับการยอมรับเรื่องคุณภาพและมาตรฐานระดับโลก เน้นการสร้างนวัตกรรมและออกแบบผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ปรับปรุง Productivity ทั้งในด้านการผลิตและการบริหารจัดการ Supply Chain และพัฒนาฐานข้อมูลเชิงรุกเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจและกำหนดนโยบาย และเป็นยุคที่เน้นการออกแบบ รูปลักษณ์สินค้าและปรับเปลี่ยนวิธีการใช้งานของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้บริโภคมากขึ้น และในปัจจุบันมีการพัฒนาพื้นที่โครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมใหม่แห่งอนาคต หรือ อุตสาหกรรม 4.0 เพื่อดึงดูดเม็ดเงินลงทุนพัฒนานวัตกรรมการผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าเข้ามาลงทุนในไทยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเครื่องใช้ไฟฟ้ากลุ่มที่ไทยมีศักยภาพในการแข่งขันสูง อาทิ กลุ่มเครื่องทำความเย็น และกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมากขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2561: เว็บไซต์)

2. ความสำคัญของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถทำรายได้จากการส่งออกให้กับประเทศจำนวนมาก ธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จึงทำให้เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรม เพราะเป็นธุรกิจที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก ประเทศไทยถือได้ว่ามีศักยภาพในด้านปัจจัยการผลิตไม่ว่าจะเป็นทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรความรู้ โดยมีการพัฒนาลักษณะการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ทางด้านภูมิศาสตร์พบว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบในเชิงการค้าในภูมิภาค อินโดจีน และมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกในด้านการขนส่ง ซึ่งอัตราการเติบโตของธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด โดยส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ การจ้างงานและการลงทุนที่เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังขาดศักยภาพในการแข่งขันด้านนวัตกรรมหรือความหลากหลายเชิงสร้างสรรค์เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

3. โครงสร้างธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

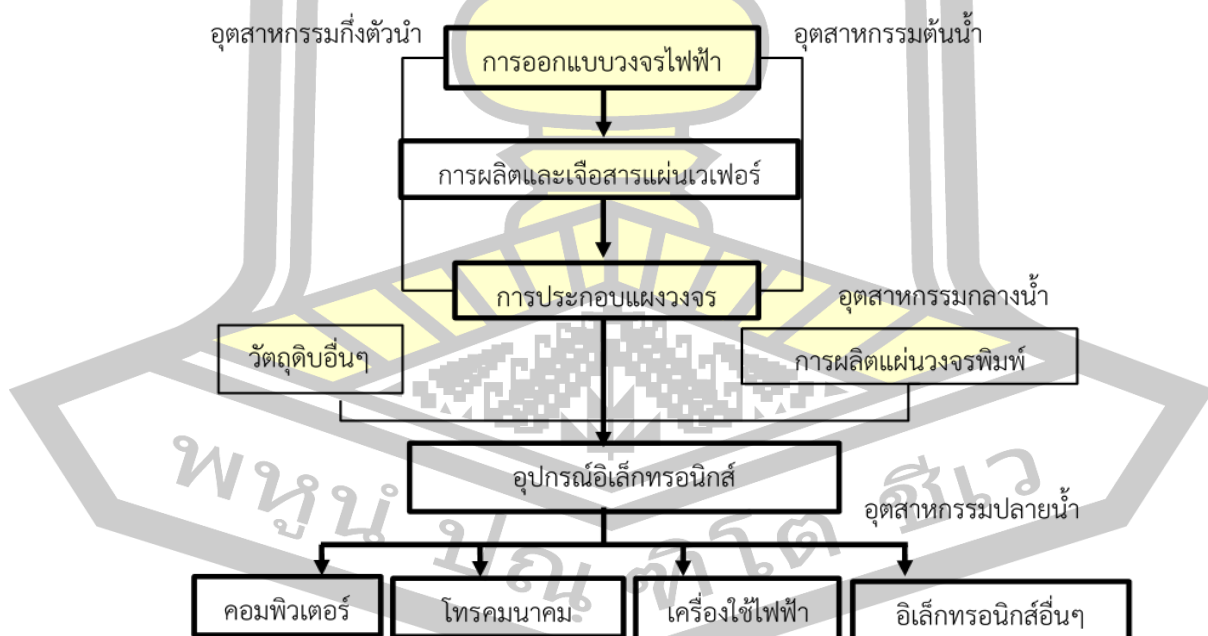
อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่มีความต่อเนื่องกันในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์จึงทำอุตสาหกรรมมีการเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ อีกมากมาย โดยสามารถจำแนกออกได้ 3 ช่วง ดังนี้

3.1 อุตสาหกรรมต้นน้ำ คือ การออกแบบวงจรไฟฟ้า การผลิตและเจือสารแผ่นเวเฟอร์ โดยกระบวนการผลิตต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก

3.2 อุตสาหกรรมกลางน้ำ คือ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและส่วนประกอบของเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยการผลิต แผงวงจรไฟฟ้า ทรานซิสเตอร์ และอุปกรณ์กึ่งตัวนำ ตัวเก็บประจุไฟฟ้า มอเตอร์ และคอมเพรสเซอร์ เป็นต้น

3.3 อุตสาหกรรมปลายน้ำ คือ การนำชิ้นส่วนต่างๆ มาประกอบเป็นสินค้าสำเร็จรูป เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคม เป็นต้น

จากโครงสร้างธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 อุตสาหกรรมมีความสำคัญต่อการผลิตสินค้าโดยจะมีการเชื่อมโยงกันระหว่างการผลิต ให้เกิดการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความหลากหลายในกลุ่มผลิตภัณฑ์ สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 1



ที่มา: (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

4. กลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2560a: เว็บไซต์)

4.1 กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ เครื่องซักผ้า ตู้เย็น หม้อหุงข้าว กระจกน้ำร้อน เตารีด เต่าไมโครเวฟ หม้อสุกี้ไฟฟ้า เต่าแม่เหล็กไฟฟ้า เครื่องทำเกลียวผม เครื่องหนีบผม เครื่องเป่าผม เครื่องดูดฝุ่น เครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉินเพื่อระบบแสงสว่าง เครื่องเปลี่ยนไฟฟ้าชนิดหมุน เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องผสม นวด ย่อย บด ร้อน เครื่องลดอุณหภูมิอากาศชนิดอีแวโพเรทีฟ เครื่องรีดผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องทำแซนวิช เครื่องปั่นขนมปัง เครื่องต้มชาจากกาแฟ หลอดไฟฟ้าให้แสงสว่างชนิด LED เครื่องล้างจาน เครื่องซักผ้าอุตสาหกรรม และเครื่องทำน้ำแข็งเกล็ด เป็นต้น

4.2 กลุ่มเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องรับโทรทัศน์ วิทยุ เครื่องซีดี ดีวีดี เครื่องเสียง เครื่องบันทึกเสียง เครื่องมัลติฟังก์ชัน เครื่องโทรสาร กล้องถ่ายภาพดิจิทัล กล้องถ่ายภาพบันทึกวิดีโอ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด จอมอนิเตอร์ และเลนส์เครื่องเสียงรถยนต์แบบมีจอภาพ

4.3 กลุ่มชิ้นส่วนและส่วนประกอบ ได้แก่ มอเตอร์ คอมเพรสเซอร์ แผ่นวงจรพิมพ์ สายไฟและชุดสายไฟ ลำโพง และชิ้นส่วนเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

5. ประเภทและจำนวนผู้ประกอบการของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมี 4 ประเภทธุรกิจและส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 85 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นห่วงอุปทานในการสนับสนุนชิ้นส่วนให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ดังตาราง

ตาราง 1 จำนวนผู้ประกอบการของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทธุรกิจ	จำนวนผู้ประกอบการ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า	1,093
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	564
ผู้ประกอบการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	330
ชิ้นส่วนสนับสนุนและการบริการ	311
รวม	2,298

ที่มา : (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2560b: เว็บไซต์)

6. สถานการณ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

6.1 แนวโน้มธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ภาพรวมธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้ายังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ที่มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง ได้แก่ วงจรรวม และเซมิคอนดักเตอร์เนื่องจากเป็นชิ้นส่วนสำคัญสำหรับการพัฒนาสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ประกอบกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องเริ่มพัฒนาระบบไฟฟ้าเข้ามาใช้ในการยกระดับสินค้ามากขึ้น เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าในยุคอินเตอร์เน็ต เป็นต้น ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทในปี 2560 อาจมีแนวโน้มหดตัวสวนทางกับภาพรวมอุตสาหกรรมด้วยเช่นกัน โดยอุปกรณ์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงหดตัวตามปริมาณความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และเน็ตบุ๊ก ในตลาดโลกที่ยังคงลดลงอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยที่ไม่อาจมองข้าม และยังคงเป็นความเสี่ยงต่อธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมควรติดตามรวมถึงต้องมีการปรับปรุงเทคโนโลยีหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตสินค้าเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตลาดโลกและเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในตลาดโลกให้มากขึ้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

6.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

6.2.1 ปัจจัยสนับสนุนของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

6.2.1.1 ตลาดในประเทศเริ่มฟื้นตัวจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐ รวมถึงกำลังซื้อของประชาชนเริ่มกลับมา โดยเฉพาะการผลิตภาคการเกษตรและรายได้เกษตรกรที่ขยายตัวถึงร้อยละ 7.10 และร้อยละ 20.10 ตามลำดับ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

6.2.1.2 เศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าหลักมีแนวโน้มฟื้นตัวมากขึ้น เช่น สหรัฐฯ ญี่ปุ่น และจีน

6.2.1.3 ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) เฉลี่ยของประเทศญี่ปุ่นในไตรมาสแรกปี 2560 ขยายตัวดีขึ้นอย่างชัดเจน โดยขยายตัวร้อยละ 3.79 ในขณะที่ไตรมาสแรกปี 2559 หดตัวร้อยละ (1.51) สะท้อนการผลิตภาคอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นที่สูงขึ้น โอกาสในการนำเข้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์จากไทยจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

6.2.1.4 มูลค่าตลาดเซมิคอนดักเตอร์โลกยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยล่าสุดไตรมาส 1 ปี 2560 ขยายตัวร้อยละ 18.10 ในขณะที่มูลค่าการส่งออก เซมิคอนดักเตอร์ของไทยไตรมาส 1 ปี 2560 ขยายตัวสูงถึงร้อยละ 35

6.2.2 ปัจจัยเสี่ยงของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

6.2.2.1 ตลาดอสังหาริมทรัพย์ภายในประเทศยังคงชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อยอดจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า

6.2.2.2 แนวโน้มการกีดกันทางการค้าของประเทศสหรัฐอเมริกาที่อาจมีมากขึ้น สะท้อนจากดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ของสหรัฐฯฯ ชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2560 ส่งผลให้การสั่งซื้อสินค้าอิเล็กทรอนิกส์จากไทยมีโอกาสลดลงได้

6.2.2.3 นโยบายการค้าระหว่างประเทศที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จากประเทศเศรษฐกิจสำคัญหลายประเทศที่เปลี่ยนแปลงผู้นำทางการเมือง ส่งผลต่อการสั่งซื้อสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จากไทย

6.2.2.4 ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ตลาดเงิน และตลาดทุนโลก อาจส่งผลต่อการชะลอคำสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ รวมถึงการชะลอการลงทุนทางตรง และการลงทุนขยายกำลังการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทต่างชาติในไทย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

6.3 การปรับตัวของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรค ของอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทย อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านอุปทาน เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หรือในด้านอุปสงค์ เช่น กระแสการบริโภคหรือพฤติกรรม การบริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นต้น ทำให้อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยมีข้อจำกัดและมีความเสี่ยงทั้งด้านการผลิตและการค้าระหว่างประเทศ โดยในปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยกำลังประสบปัญหา ดังนี้ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

6.3.1 การผลิตสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพียงการผลิตสินค้าชิ้นกลางและชิ้นปลายน้ำ ไม่มีการผลิตในขั้นออกแบบหรือขั้นต้นน้ำ ทำให้สร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าได้น้อย

6.3.2 โครงสร้างการส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ไทยยังคงกระจุกตัวอยู่ที่ อุปกรณ์และชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะฮาร์ดดิสก์ ซึ่งความนิยมในตลาดโลกลดลง โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊ก กำลังถูกแทนที่ด้วยสินค้าทดแทนอย่างอุปกรณ์เคลื่อนที่ สมรรถนะสูงที่กำลังได้รับความนิยมสูงและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง

6.3.3 พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในยุคอินเทอร์เน็ตที่ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตประจำวันของมนุษย์ถูกเชื่อมโยงเข้ากับอินเทอร์เน็ต โดยที่มนุษย์สามารถควบคุมการใช้งาน หรือสั่งการอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั้งหมด มีการเปลี่ยนแปลงโดยเป็นความต้องการใช้งานชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูงเพื่อรองรับการผลิตสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์มากขึ้น เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีความสามารถโดดเด่นในการเชื่อมต่อ

อินเทอร์เน็ต ความสะดวกสบายในการทำงานและสามารถลงโปรแกรมประยุกต์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ได้รวมไปถึงราคาที่ต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับราคาของคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก

6.3.4 การขาดแคลนแรงงาน และความไม่สมดุลของทักษะแรงงานไทยกับความต้องการของตลาดที่ต้องการแรงงานทักษะสูงขึ้น เพื่อรองรับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูง

6.4 การปรับตัวของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทย จากปัญหาและอุปสรรคของอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตสินค้าเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดโลกและเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในตลาดโลกให้มากขึ้นโดยแนวคิดในยุคอินเทอร์เน็ตและเศรษฐกิจดิจิทัลคือ การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ตั้งแต่ภาคการผลิตจนถึงภาคการขายโดยเทคโนโลยีที่กล่าวมานั้นมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการขนส่ง และเทคโนโลยีการผลิต ซึ่งจะเป็นปัจจัยส่งเสริมที่ดีต่ออุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจะช่วยให้ความต้องการชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ความต้องการสินค้าอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไป โดยเฉพาะความต้องการใช้งานชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูง ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังมีการผลิตสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีไม่สูง ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีความจำเป็นต้องเร่งปรับตัวในประเด็นดังต่อไปนี้

6.4.1 เร่งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีต่างๆ

6.4.2 เน้นการผลิต การพัฒนาการออกแบบรูปแบบสินค้า เป็นการผลิตสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่มสูงโดยใช้การออกแบบ และเน้นการผลิตตามความต้องการของลูกค้า หรือการผลิตตามความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น

6.4.3 พัฒนาอุตสาหกรรมขั้นต้นน้ำ ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ให้ได้ด้วยตัวเอง

6.4.4 พัฒนาทักษะความสามารถของแรงงาน เป็นต้น เพื่อให้อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และมีความสามารถทางการแข่งขันในตลาดโลกมากขึ้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560: เว็บไซต์)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ

1. ความหมายของการบริหารต้นทุน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารต้นทุนไว้ดังนี้

ธัญญธร ศรีวิเชียร (2560: 206) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ภายใต้กรอบความมีประสิทธิภาพของต้นทุนเพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

พิกุล พงษ์กลาง (2559: 105) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ โดยเน้นการใช้ต้นทุนในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อนำองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ภัทรา เรื่องสินภิญญา (2558: 85) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง การใช้กระบวนการทางบัญชีที่เป็นการกำหนด การวัดผลการรวบรวม การวิเคราะห์ และการสื่อสารข้อมูลที่ฝ่ายบริหารใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน การควบคุม และการประเมินผลภายในกิจการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้ทรัพยากรของกิจการ

นิติกรณ์ ปัญญากุล (2556: 36) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง กระบวนการในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กร ในการจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์โดยเน้นการใช้ต้นทุนในการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อนำองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ภัชญาภรณ์ การบรรจง (2555: 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง เครื่องมือสำคัญในการจัดการบริหารทรัพยากร กิจกรรม ผลผลิตของหน่วยงาน และควบคุมการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผสมผสานปรัชญาในการบริหาร และเทคโนโลยีใหม่เข้าด้วยกัน

Amir และคณะ (2016: 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูล แยกประเภทและรายงานต่อผู้บริหารเพื่อวางแผนและควบคุมต้นทุนในการผลิตสินค้าเพื่อใช้ในการตัดสินใจขององค์กร

Matto และ Sippola (2016: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง การนำแนวคิด วิธีคิดและการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์และการนำเสนอเพื่อการวางแผนและควบคุมค่าใช้จ่ายช่วยในการตัดสินใจให้สอดคล้องกับองค์กร

Botin และ Vergara (2015: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง เทคนิคในการจัดทำงบประมาณและการควบคุมจัดการค่าใช้จ่าย และการดำเนินกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการผลิตและการจัดการต้นทุนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุความสามารถในการทำกำไรและเกิดการผลิตรที่ยั่งยืน

Buksa และ Buksa (2011: 388) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง การควบคุมและการจัดการต้นทุนด้วยกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

Grahovac และ Devedzic (2010: 7684) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารต้นทุน หมายถึง วิธีการวางแผนการควบคุมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายขององค์กร และเป็นการจัดการกลยุทธ์ของการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้และผลกำไรให้กับองค์กรในระยะยาว

จากความหมายของการบริหารต้นทุนข้างต้น การบริหารต้นทุน หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ โดยเน้นการใช้ต้นทุนในการบริหารองค์กร และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ความสำคัญของการบริหารต้นทุน

การบริหารต้นทุน เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ในการสร้างคุณค่าสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารต้นทุนไม่ใช่ศาสตร์ในการคิดต้นทุนอย่างเดียวแต่เป็นการบริหารในภาพรวมทั้งหมด เช่น การบริหารด้านการผลิต ด้านการจัดซื้อ ด้านลูกค้า ด้านการบริหารงานบุคคลของกิจการ เพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร (ธัญญธร ศรีวิเชียร, 2560: 206) และการบริหารต้นทุนเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารที่ต้องใช้ข้อมูลและต้นทุนประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาสินค้าใหม่ การเลือกตลาดและช่องทางจำหน่าย การกำหนดราคาขายและวิธีการส่งเสริมการขาย เป็นต้น โดยฝ่ายบริหารต้องการทราบข้อมูลที่ไม่เป็นตัวเงิน และต้นทุนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และใช้ประโยชน์จากข้อมูลและต้นทุนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันเวลาทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้วางแผนการตัดสินใจการดำเนินงานของกิจการให้บรรลุตามเป้าหมายในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน (ดวงมณี โกมารทัต, 2554: 31-32)

3. วัตถุประสงค์ของการบริหารต้นทุน

การบริหารต้นทุนทำหน้าที่ในการบริหารให้องค์กรเป็นไปตามเป้าหมายของกิจการมีกำไรสูงสุด ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยระบบบัญชีต้นทุนเพื่อตัวเลขที่ถูกต้องแม่นยำและทันเหตุการณ์เท่านั้นที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ซึ่งสรุปได้ว่าการบริหารต้นทุนมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ (ดวงมณี โกมารทัต, 2554: 31-32) ดังนี้

3.1 จัดทำรายงานการเงินของธุรกิจการผลิตที่เสนอต่อหน่วยงานภายนอก เป็นหน้าที่สำคัญ ลำดับแรกของระบบต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยแผนกบัญชีต้นทุนจะทำหน้าที่ประมวลผลต้นทุนการผลิตทั้งหมดในโรงงาน นำไปคิดให้กับสินค้าขายประจำงวดในงบกำไรขาดทุนรวมทั้งตีราคาของคงเหลือ ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์คงเหลือ งานระหว่างทำคงเหลือและสินค้าสำเร็จรูปคงเหลือในงบดุล

3.2 วัดค่าต้นทุนในรูปแบบต่างๆ ในอดีตนักบัญชีจะคำนวณเฉพาะต้นทุนการผลิตสินค้าเท่านั้น แต่ในสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันฝ่ายบริหารต้องการทราบต้นทุนภายใต้แนวคิดการบริหารธุรกิจใหม่ๆ เช่น ต้นทุนกิจกรรม ต้นทุนการใช้ทรัพยากร ต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนต้นทุนเป็นต้น ซึ่งแนวคิดต้นทุนใหม่นี้อาจไม่สอดคล้องและเข้ากับระบบต้นทุนแบบเดิม และอาจไม่เป็นที่ยอมรับของผู้สอบบัญชี เพราะไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ถือปฏิบัติในปัจจุบัน

3.3 เป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ฝ่ายบริหารต้องการข้อมูลและต้นทุนประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาสินค้าใหม่ การเลือกตลาดและช่องทางจำหน่าย การกำหนดราคาขายและวิธีการส่งเสริมการขาย เป็นต้น โดยฝ่ายบริหารต้องการทราบข้อมูลที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน และต้นทุนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันผู้บริหารทุกระดับควรจะเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลและต้นทุนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันเวลา ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3.4 วัดผลการปฏิบัติงานเนื่องจากความล่าช้าในการได้รับรายงาน การวัดผลงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์หาที่มาของผลต่างและสาเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ประโยชน์ของการบริหารต้นทุน

การบริหารต้นทุน เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนการบริหารต้นทุนที่ดี และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถบรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังและการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ดวงมณี โกมารทัต, 2554: 38-39) ซึ่งประโยชน์ของการบริหารต้นทุนมีดังนี้

4.1 การบริหารต้นทุนเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดเกี่ยวข้องกับการระบุเป้าหมายในการดำเนินงาน รวมไปถึงการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันของกิจการ โดยข้อมูลการบริหารต้นทุนจะใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกชนิดผลิตภัณฑ์ที่จะส่งเสริมเลือกวิธีการผลิตสินค้า เลือกวิธีการและช่องทางการส่งเสริมการตลาด

4.2 การวางแผนและตัดสินใจ ข้อมูลการบริหารต้นทุนจะใช้ประกอบการวางแผนและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหารกระแสเงินสด การทำงบประมาณ การวางแผนการผลิต การวางแผนการจัดซื้อวัตถุดิบ รวมไปถึงตารางการผลิตสินค้าและการตั้งราคาสินค้า

4.3 การควบคุมการบริหารและการดำเนินงาน จะใช้ระบุประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการให้รางวัลและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและผู้บริหาร

4.4 การจัดทำรายงานทางการเงิน เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการจัดทำรายงานทางการเงินให้ถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าคงเหลือสินทรัพย์อื่นๆ

5. การบริหารต้นทุนคุณภาพ

การบริหารต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost Management) เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์ในระดับองค์กรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการแข่งขันของธุรกิจ การบริหารต้นทุนคุณภาพจึงเป็นกระบวนการบริหารต้นทุนในด้านคุณภาพของสินค้าในกิจกรรมการผลิตที่จะทำให้สินค้ามีคุณภาพ และการบริหารต้นทุนคุณภาพจะทำให้ทราบปัญหาด้านคุณภาพในการผลิตสินค้าที่จะสามารถนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพสินค้า ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงและเพิ่มคุณภาพสินค้าได้มากขึ้น สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพิ่มยอดขาย กำไรให้กับองค์กรได้ ซึ่งในการบริหารต้นทุนคุณภาพในองค์กรสามารถดำเนินการได้ ดังนี้ (ธนัตถ์ภัทร ธิรณชติลภ, 2558: 179-181)

5.1 การลดต้นทุนความผิดพลาด (Reduction of Failure Cost) การผลิตหรือการบริการมีข้อผิดพลาดซึ่งเป็นการเพิ่มความสูญเสีย และความเสียหายของธุรกิจของโซ่อุปทานในตลาดการแข่งขัน ดังนั้นแนวคิดที่ลดต้นทุนความผิดพลาด คือการประยุกต์ แนวคิด DRIFT (Do right at the First Time) ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กิจกรรมในองค์กรโดยปฏิบัติงานให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทำต่อเนื่อง โดยพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องยึดถือปฏิบัติกับทุกๆ กระบวนการ และทุกๆ ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะสามารถส่งผลให้คุณภาพสินค้าที่ถูกส่งไปยังลูกค้ามีคุณภาพที่สูงขึ้น สามารถลดของเสียจากการผลิต งานแก้ไขลดลง และสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์

5.2 การบริหารต้นทุนการประเมิน (Management of Appraisal Cost) คือ กระบวนการตรวจสอบการทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประเมิน เช่นการตรวจสอบกระบวนการใหม่ที่เกิดขึ้นในระบบการผลิต หากสามารถลดขั้นตอนการตรวจสอบลง และคงไว้เฉพาะการตรวจสอบที่จำเป็นในองค์กร และนำเครื่องมือทางคุณภาพ เช่น การวิเคราะห์กิจกรรมกระบวนการทั้งหมด เพื่อช่วยลดภาระการตรวจสอบทุกชิ้นงาน จะสามารถลดต้นทุนลงได้และสามารถเพิ่มระดับความเชื่อมั่นทางคุณภาพให้กับองค์กรได้ ดังนั้นการบริหารต้นทุนการประเมินจึงมุ่งเน้นการตรวจสอบเอกสารและการดำเนินงานของกระบวนการตรวจสอบตั้งแต่เริ่มแรก ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง จึงส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนเวลา ต้นทุนแรงงาน ลดต้นทุนการตรวจสอบและการประเมินภายหลัง

5.3 การบริหารต้นทุนการป้องกัน (Management of Prevention Cost) การบริหารต้นทุนการป้องกันเริ่มตั้งแต่การวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ของผู้บริหารก่อนการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง เช่น การวางแผนเกี่ยวกับการเตรียมคู่มือแนวทางการปฏิบัติ เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีความสม่ำเสมอ ดังนั้นเมื่อมีการบริหารต้นทุนการป้องกันที่ดีจะสามารถให้องค์กรลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานได้ ทำให้ต้นทุนในองค์กรลดลง

5.4 การลดต้นทุนแฝง (Reduction of Hidden Cost) ต้นทุนแฝงเป็นต้นทุนที่ซ่อนอยู่และระบุออกมาเป็นตัวเลข หรือตัวเงินได้ค่อนข้างยาก ตัวอย่างเช่น

5.4.1 ต้นทุนเมื่อลูกค้าได้รับความเสียหาย เกิดขึ้นกับลูกค้า ลูกค้าได้รับความเสียหายความผิดพลาดขององค์กร ทั้งความผิดพลาดภายในความผิดพลาดภายนอกองค์กร ส่งผลให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการผิดพลาด ทำให้ลูกค้าไม่กลับมาบริโภคหรือใช้บริการครั้งต่อไป

5.4.2 ต้นทุนความไม่พึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการไม่ตรงกับความต้องการหรือต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ต้นทุนประเภทนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นกับปริมาณความผิดพลาดในสินค้าและบริการ หากสินค้ามีความผิดพลาดมาก องค์กรจะมีต้นทุนความไม่พึงพอใจลูกค้ามาก

5.4.3 ต้นทุนการสูญเสียชื่อเสียง เกิดขึ้นหลังจากต้นทุนเมื่อลูกค้าได้รับความเสียหายและต้นทุนความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต้นทุนการสูญเสียชื่อเสียงทำให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ไม่ดีในมุมมองลูกค้า และบางครั้งสร้างความเสียหายให้องค์กรเป็นอย่างมากและประเมินได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้าบางรายไม่มีการสะท้อนกลับของข้อบกพร่องที่ลูกค้าได้รับกลับยังองค์กร ซึ่งองค์กรอาจทราบว่าต้นทุนประเภทนี้ปรากฏอยู่ในองค์กรได้จากการลดลงของยอดขาย ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินการทางธุรกิจในอนาคตขององค์กร

ดังนั้นการลดต้นทุนทั้ง 4 ประเภทข้างต้นองค์กรควรกำจัดความผิดพลาดภายในและภายนอกขององค์กร เนื่องจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

จากแนวคิดการบริหารต้นทุนคุณภาพข้างต้น การบริหารต้นทุนคุณภาพ หมายถึง กระบวนการจัดการที่สามารถทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านคุณภาพของการผลิตและสินค้า นำไปสู่กระบวนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงและสินค้ามีคุณภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มยอดขายและกำไรให้กับองค์กรและสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

6. ประเภทของต้นทุนคุณภาพ

ต้นทุนคุณภาพเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนา และลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถทราบปัญหาด้านคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการผลิต ซึ่งองค์กรสามารถนำต้นทุนคุณภาพไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรได้ ซึ่งต้นทุนคุณภาพสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้ (ชนัดต์ภัทร ธีรธนชติลก, 2558: 170-173)

6.1 ต้นทุนคุณภาพทางตรง (Direct Quality Costs) เป็นกระบวนการจัดการคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานและการสร้างสินค้าหรือบริการมีคุณภาพ ซึ่งสามารถรวบรวมและวัดผลออกมาในรูปของค่าใช้จ่าย เพื่อนำมาคำนวณต้นทุนในการบริหาร ซึ่งสามารถจำแนกต้นทุนคุณภาพทางตรงออกเป็นต้นทุนต่าง ๆ คือ

6.1.1 ต้นทุนของการป้องกัน (Prevention Costs) เป็นกระบวนการในการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในการผลิตหรือการดำเนินงาน ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายที่สำคัญ เช่น การวางแผนคุณภาพ วิศวกรรมคุณภาพ การออกแบบกระบวนการ การปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ และการฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น

6.1.2 ต้นทุนในการประเมิน (Appraisal Costs) เป็นกระบวนการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และแนวทางการประเมิน โดยจะทำการประเมินในจุดที่อาจสร้างความผิดพลาดขึ้น ซึ่งต้องประเมินทั้งวัตถุดิบ กระบวนการ และผลลัพธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน โดยการประเมินจะมี ค่าใช้จ่ายที่สำคัญ เช่น การตรวจสอบและทดสอบวัตถุดิบ การตรวจสอบงานระหว่างทำ และการทดสอบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ และอาศัยหลักการทางสถิติศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

6.1.3 ต้นทุนของความผิดพลาด (Failure Costs) เป็นกระบวนการดำเนินงาน หรือผลิตภัณฑ์และบริการมีความผิดพลาดหรือเกิดความสูญเสียขึ้น ซึ่งอาจจะต้องเสียเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการแก้ไข และหยุดการดำเนินงานที่สร้างผลผลิต ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจะมีค่าใช้จ่ายที่สำคัญ เช่น งานที่ต้องแก้ไขใหม่ งานที่เป็นของเสียและใช้ประโยชน์ไม่ได้ การศึกษาสาเหตุของความผิดพลาด และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นต้น โดยสามารถแบ่งการพิจารณาด้านทุนของความผิดพลาดออกเป็น 2 ระดับ คือ

6.1.3.1 ต้นทุนของความผิดพลาดภายใน (Internal Failure Costs) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดที่พบในการดำเนินงาน ทำให้ต้องหยุดการดำเนินงาน เสียเวลาแก้ไข และก่อให้เกิดความล่าช้าในงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลตอบแทนขององค์กรลดลง

6.1.3.2 ต้นทุนของความผิดพลาดภายนอก (External Failure Costs) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังจากส่งมอบสินค้า หรือบริการให้แก่ลูกค้า ทำให้ธุรกิจต้องจัดตั้งหน่วยงานหรือบุคคลที่คอยรับคำร้องเรียน ติดตามแก้ไข และสร้างความเข้าใจให้ลูกค้า เพื่อจะรักษาลูกค้าให้ยังคงใช้สินค้าหรือบริการต่อไป

6.2 ต้นทุนคุณภาพทางอ้อม (Indirect Quality Costs) เป็นกระบวนการดำเนินงานที่ทำให้เกิดผลงานที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ซึ่งยากต่อการประเมินความสูญเสียในรูปตัวเงินและสามารถแบ่งต้นทุนคุณภาพทางอ้อมออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

6.2.1 ต้นทุนเมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหาย (Customer Incurred Costs) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับทราบ ติดตาม แก้ไข ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนสินค้า บริการที่ลูกค้าซื้อไป ตลอดจนความรับผิดชอบต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้น และขยายผลลูกกลามจนเป็นวิกฤติ

6.2.2 ต้นทุนเมื่อผู้บริโภคไม่พอใจ (Customer Dissatisfaction Costs) เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความไม่พอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้าลดความมั่นคงต่อตราสินค้า และอาจเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจเสียโอกาสในการทำรายได้ และเสียส่วนแบ่งตลาดซึ่งต้นทุนที่เกิดจากความไม่พอใจของผู้บริโภคจะมีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพราะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรง ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจต้องดำเนินงานอย่างรอบคอบ และต้องเข้าใจลูกค้า โดยพยายามเสนอผลงานที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อจะรักษาและขยายฐานลูกค้าต่อไป

6.2.3 ต้นทุนการเสียชื่อเสียง (Loss-of-reputation Costs) เป็นกระบวนการที่เกิดจากความผิดพลาดในการดำเนินงาน หรือสินค้าและบริการ ที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคคลทั่วไป ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขึ้นกับลูกค้าและสังคม ส่งผลให้ธุรกิจได้รับการปฏิเสธจากลูกค้าและการต่อต้านจากสังคม ซึ่งจะสร้างความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่ธุรกิจ ต้นทุนของการเสียชื่อเสียงจะเป็นต้นทุนที่ไม่สามารถประมาณได้ และจะมีผลร้ายต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่ข้อมูลและสารสนเทศสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ทำให้สังคมรับทราบข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว โดยบุคคลจะตัดสินใจจากข้อมูล และมีความอดทนต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยลงกว่าอดีต ทำให้ผู้บริหารในอนาคตไม่มีที่ว่างสำหรับการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ และไร้จริยธรรมของธุรกิจ

ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดการบริหารต้นทุนคุณภาพจากทฤษฎีต้นทุนคุณภาพ ของ Blocher และคณะ (2016: 700-701) ดังนี้

1. ด้านต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) หมายถึง กระบวนการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการผลิตและการบริการ การฝึกอบรมพนักงาน การออกแบบและวางแผนกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การวางแผนและการติดตามคุณภาพ การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องจักร และการสรรหาคู่ค้าและวัตถุดิบที่น่าเชื่อถือ เพื่อใช้สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ตัวอย่างของต้นทุนการป้องกัน ได้แก่ (คนุชา คุณพนิชกิจ, 2552: 151-152)

1.1 ต้นทุนในการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนตรวจสอบและควบคุมคุณภาพขั้นตอนของการดำเนินงาน

1.2 ต้นทุนในการควบคุมกระบวนการได้แก่ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งแผนงานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อดำรงรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 ต้นทุนในการออกแบบและพัฒนาอุปกรณ์ทดสอบ ตลอดจนกำหนดหน่วยวัดผลเพื่อประเมินคุณภาพของอุปกรณ์ทดสอบคุณภาพ

1.4 ต้นทุนในการสรรหาคู่ค้าหรือผู้จัดส่งวัตถุดิบที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคู่ค้าจะสามารถจัดส่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามปริมาณที่ตกลงกันและภายในเวลาที่กำหนด

ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นที่ต้นทุนป้องกันเพื่อลดความสูญเสียเปล่าจากการผลิตสินค้าและบริการที่ด้อยคุณภาพ กิจการต้องบริหารต้นทุนการป้องกันเพื่อที่ ทำให้ต้นทุนความผิดพลาดภายในองค์กร และต้นทุนความผิดพลาดภายนอกองค์กรลดลง และสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามมาตรฐานมีคุณภาพและประสิทธิภาพตรงตามต้องการของผู้บริโภคและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ (วรรณิ เตโชโยธิน, 2558: 303)

2. ด้านต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การตรวจสอบคุณภาพ วัตถุดิบนำเข้า ทดสอบกระบวนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำ รายงานสรุป เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อคุณภาพ สามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตัวอย่างของต้นทุน การประเมิน ได้แก่ (ธนัตถ์ภัทร ธิรณชติลล, 2558: 172)

- 2.1 ต้นทุนการทดสอบหรือการตรวจสอบสินค้าและบริการก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า
- 2.2 ต้นทุนการทบทวนและการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดของเอกสารก่อนติดต่อกับลูกค้า
- 2.3 ต้นทุนการตรวจสอบเครื่องมือก่อนการผลิตหรือส่งมอบให้ลูกค้า
- 2.4 ต้นทุนเทียบเคียงเครื่องมือ และอุปกรณ์ทดสอบต่างๆ
- 2.5 การตรวจสอบประเมินสินค้าทั้งในระหว่างกระบวนการและขั้นตอนสุดท้าย

3. ด้านต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost) หมายถึง กระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไข ความผิดพลาดจากสินค้าและบริการ จากกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก โดย เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและบริการ การส่งมอบสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังให้กับลูกค้า เพื่อลดจำนวนของเสียจากสินค้าและบริการ ลดการซ่อมแซมและการเปลี่ยนคืนสินค้า และข้อตำหนิ หรือการร้องเรียนจากลูกค้า ให้สินค้าและบริการมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด ซึ่งต้นทุนความผิดพลาดสามารถแยกได้ 2 ประเภท คือ

3.1 ต้นทุนความผิดพลาดภายใน (Internal Failure Cost) เป็นกระบวนการที่ กิจการได้ตรวจพบจำนวนชิ้นงาน ผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด หรือด้อยคุณภาพในระหว่างการผลิตหรือเมื่อผลิต เสร็จ การตรวจสอบพบความเสียหายอาจอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานหรือผลิตภัณฑ์ หรืออยู่ในขั้นตอนการปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขผลิตภัณฑ์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ตัวอย่างเช่น

3.1.1 ต้นทุนของเศษซากเป็นต้นทุนของเศษวัตถุดิบ เศษชิ้นส่วนอะไหล่หรือ เศษซากของสินค้าที่แตกชำรุดเสียหาย ไม่อาจนำไปขายหรือนำไปใช้ได้อีก

พูน ปรณ ทิโต ชิว

3.1.2 ต้นทุนของงานหรือสินค้าเสียเป็นต้นทุนของชิ้นงานหรือสินค้าที่ผลิตไม่ได้ รูปแบบหรือคุณภาพตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น เนื่องจากปัจจัยการผลิต กรรมวิธีการผลิตหรือ การวางแผนการผลิตที่ไม่ถูกต้อง

3.1.3 ต้นทุนการซ่อมแซมหรือปรับปรุงแก้ไขงานเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นใน การซ่อมแซม หรือปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์ หรือสินค้ามีตำหนิเพื่อให้มีคุณภาพตามที่ต้องการ

3.1.4 ต้นทุนในการวิเคราะห์หาความผิดพลาดเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อวิเคราะห์ หาสาเหตุของความผิดพลาดต่างๆซึ่งทำให้สินค้าไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

3.1.5 ต้นทุนในการตรวจสอบซ้ำหรือทดสอบซ้ำเป็นต้นทุนในการตรวจสอบ วัสดุดิบซ้ำใหม่ ภายหลังจากพบว่าวัสดุดิบในสายการผลิตได้ก่อให้เกิดสินค้าและชิ้นงานมีตำหนิ ในระหว่างงวด

3.2 ต้นทุนความเสียหายภายนอก (External Failure Costs) เป็นกระบวนการที่ เกิดขึ้นภายหลังการส่งมอบสินค้าที่มีตำหนิ ด้วยคุณภาพให้ลูกค้าไปแล้ว ต้นทุนนี้จะไม่เกิดขึ้นถ้าสินค้า มีคุณภาพตรงตามแบบหรือมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น

3.2.1 ต้นทุนเกี่ยวกับการรับคืนสินค้า เป็นต้นทุนในการรับสินค้าเก่าซึ่งมีปัญหา ส่งคืนกิจการ และเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับลูกค้า

3.2.2 ต้นทุนในการปรับปรุงแก้ไขสินค้ามีตำหนิหรือด้วยคุณภาพเป็นต้นทุนใน การปรับปรุงแก้ไขสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนจนมีคุณภาพตามที่ต้องการ

3.2.3 ต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการรับประกัน บริษัทที่รับประกันคุณภาพของสินค้าจะ มีภาระที่ต้องเปลี่ยนสินค้าใหม่ หรือต้องซ่อมแซมสินค้าจนมีสภาพใช้งานได้

3.2.4 ภาวะผูกพันจากตัวสินค้าเป็นหนี้สินที่ไม่แน่นอนซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต อันเนื่องมาจากการที่ลูกค้าฟ้องร้องขอให้กิจการชดใช้ความเสียหาย ซึ่งเป็นผลมาจากอันตรายจาก การใช้สินค้า เช่น สินค้าประเภทอาหาร ยา เป็นต้น

3.2.5 โอกาสที่จะสูญเสียยอดขาย หรือตลาดในการแข่งขัน ลูกค้าที่ประสบ ปัญหาจากการใช้สินค้าหรือบริการ ส่งผลต่อการบอกเลิกการซื้อสินค้าในคราวต่อไป หรือเผยแพร่ ความเป็นที่พึงพอใจของสินค้าให้สาธารณชน ส่งผลต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของกิจการในระยะยาว

ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารต้นทุนคุณภาพ เนื่องจากแนวคิดการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นกระบวนการป้องกันที่ดี และถือเป็นแนวทางการตรวจประเมินประสิทธิภาพของของกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรทราบถึงต้นทุนที่ส่งผลต่อคุณภาพเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายจากสูญเสียที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้สามารถสร้างผลกำไรและผลการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และเพิ่มคุณภาพของสินค้าและลดต้นทุนการด้อยคุณภาพ ทำให้องค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1. ความหมายของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของความได้เปรียบทางการแข่งขันไว้ดังนี้

ชินนิตร์ สุภา (2560: 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถขององค์กรหนึ่งจากการผลิตสินค้าหรือการให้บริการได้เหนือกว่าธุรกิจอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่าง ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการ อีกทั้งยังสามารถบริหารทรัพยากรด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา

อมรรัตน์ ตะโคตม (2560: 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ผลของการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรสร้างผลงานเหนือจากองค์กรอื่น จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า โดยมีความเหนือกว่าในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อภิชาติ ไชยหาเทพ (2559: 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ในการสร้างผลงานคุณค่าที่เหนือกว่าองค์กรอื่นๆ จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองต่อลูกค้าที่เหนือกว่า ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มากกว่าคู่แข่ง

นิภาวรรณ ใจเย็น (2557: 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง การสร้างความสามารถที่แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการ แนวโน้มการตลาดและส่งผลให้องค์กรมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในแต่ละขั้นตอน ของวงจรชีวิตของตลาด โดยทำสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่สามารถ เลียนแบบได้

ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง (2552: 15-16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน หมายถึง การป้องกันคู่แข่งให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารทรัพยากร ด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น มีการพัฒนาความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

Maximova (2017: 1-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน หมายถึง การบริหารกลยุทธ์ในการปรับปรุง แก้ไขและค้นหาวิธีการดำเนินงาน ให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความแตกต่างในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ

Bashir และ Verma (2017: 2-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการ แข่งขัน หมายถึง การสร้างกลยุทธ์ทางความแตกต่างในธุรกิจ ให้มีผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างและ เพิ่มมูลค่าตัวผลิตภัณฑ์ให้เหนือคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ธุรกิจเกิดความสำเร้จ

Matt และคณะ (2016: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ประสิทธิภาพขององค์กรที่สามารถสร้างความแตกต่างในนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงานที่ สร้างความสามารถให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Ryan (2012: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง สิ่งที่องค์กรมีเหนือคู่แข่งในตลาด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มรายได้แก่ผู้ถือหุ้นและ องค์กรเอง โดยการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความ จงรักภักดีต่อตราสินค้า

Porter (2005: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง การสร้างองค์กรให้มีมูลค่าแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง 3 ด้าน ได้แก่กลยุทธ์การเป็นผู้นำ ด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์การเน้นตลาดเฉพาะส่วน

จากความหมายความได้เปรียบทางการแข่งขันข้างต้น ผลของการบริหารงานและ สร้างกลยุทธ์ ทำให้องค์กรสร้างผลงานที่แตกต่าง จากการผลิตสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการด้วย ประสิทธิภาพและคุณภาพที่เหนือกว่าเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ในปัจจุบันสถานะการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรจึงต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในการสร้างผลงานให้เหนือองค์กรอื่น จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า โดยพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันคือความเหนือกว่าในด้าน ประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคจึงจะทำให้ศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้นได้ (เจมมารี รัคซ์ซูซีฟ, 2553: 59) และนอกจากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน องค์กรจะต้องดำเนินกลยุทธ์การดำเนินงาน ให้สอดคล้องทั้งภายในและภายนอกระหว่างกลยุทธ์การดำเนินงาน กลยุทธ์รวมและกลยุทธ์อื่นๆ ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น ทรัพยากรที่มีพฤติกรรมการแข่งขัน นโยบายภาครัฐ และองค์กรจะต้องมีการสนับสนุนและสร้างความเข้าใจในกลยุทธ์การดำเนินงานที่ชัดเจนในส่วนต่างๆขององค์กร เพื่อเตรียมศักยภาพในการดำเนินงาน ให้พร้อมดำเนินธุรกิจในอนาคต เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ยั่งยืน (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง, 2552: 35)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ให้สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทุกองค์กรต้องพยายามสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการตลาดเพื่อการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนถาวรขององค์กรและสามารถสร้างผลการดำเนินงานขององค์กร ให้มีระดับที่สูงขึ้นและประสบความสำเร็จในระยะยาว

3. ประเภทของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิจัยทางการแบ่งประเภทของความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (พรพิมล รัชธร, 2554: 38)

3.1 ความได้เปรียบทางการแข่งขันแบบชั่วคราว เป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันบางอย่างที่เกิดขึ้นเพียงไม่นาน สามารถสูญหายไปได้เมื่อมีองค์กรอื่นมียุทธวิธีที่ทันสมัยกว่ามาทดแทน

3.2 ความได้เปรียบทางการแข่งขันแบบถาวร เป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เมื่อเกิดขึ้นในองค์กรใดองค์กรหนึ่งแล้วจะคงอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป หากสามารถรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นไว้ได้

จากประเภทของความได้เปรียบทางการแข่งขันดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขันแบบชั่วคราว เมื่อสร้างกลยุทธ์ที่ใหม่กว่ามาแทนจะเลิกใช้กลยุทธ์เดิม และความได้เปรียบทางการแข่งขันแบบถาวร เกิดขึ้นในองค์กรใดองค์กรหนึ่งแล้วจะคงอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป

4. กลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นสิ่งที่สะท้อนได้จากผลการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำได้ โดยที่คู่แข่งไม่สามารถตามทัน โดยความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นความสามารถขององค์กรในการสร้าง ผลงานที่เหนือกว่าองค์กรอื่น(ศุภารตี สำราญรัตน์, 2555) โดยพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงถือว่าเป็นหัวใจของการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันมีกลยุทธ์ ดังนี้ (อำนาจ ธีระวนิช, 2553: 425-428)

4.1 กลยุทธ์ด้านแตกต่างหรือการสร้างความแตกต่าง เป็นกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง โดยการพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างในด้านต่างๆ มีความเป็นเอกลักษณ์ในตัวผลิตภัณฑ์ (ธนาชัย สุขวนิช, 2557: 116) ที่สามารถตอบสนองของเฉพาะตลาดได้ และเป็น การสร้างผลกำไรสูงให้แก่องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และองค์กรจะได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าและทำให้องค์กรสามารถรักษาสวนแบ่งทางการตลาดและสามารถรักษาระดับกำไรเอาไว้ได้ ซึ่งลักษณะที่ทำให้เกิดความแตกต่างของสินค้าหรือบริการ มีดังนี้

4.1.1 รูปร่างของผลิตภัณฑ์เป็นการสร้างความแตกต่างด้านลักษณะทางกายภาพ และสมรรถภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น การพัฒนาเครื่องมือรับโทรทัศน์ซึ่งสามารถแสดงภาพ 2 ช่องบนหน้าจอภาพได้พร้อมกัน

4.1.2 บริการหลังการขาย เป็นการสร้างความแตกต่างด้านการอำนวยความสะดวก และคุณภาพของบริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ ซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ห้างสรรพสินค้า ดึงดูดความสนใจของลูกค้า ด้วยการให้บริการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ได้ทุกเครือข่ายทั่วประเทศ

4.1.3 นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถให้ เป็นส่วนสำคัญของข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อสร้างขอบเขตของธุรกิจให้ขยายกว้างขึ้น

4.1.4 ชื่อเสียงของกิจการเป็นการสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักมีความสำคัญต่อการขายสินค้า

4.1.5 การผลิตอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกิจการประเภท ประกอบชิ้นส่วน ซึ่งต้องการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อดำเนินการผลิตให้ได้สินค้าสำเร็จรูป ออกมา และมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมกระบวนการผลิตโดยใช้สถิติ รวมทั้ง การจัดทำลำดับของเทคนิค การควบคุมคุณภาพเข้ามาช่วยในการผลิต

4.2 กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนหรือกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ คือการผสมผสาน การปฏิบัติต่างๆ ที่ออกแบบไว้ เพื่อการผลิตหรือการส่งมอบที่ต้นทุนต่ำที่สุดโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ด้วยรูปลักษณะที่ถูกค่าให้การยอมรับ โดยที่องค์กรจะต้องทำการลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้โดยการจ้าง แรงงานราคาถูก หรือการใช้วัตถุดิบราคาถูกแต่ไม่ใช้การลดคุณภาพของวัตถุดิบหรือมีการใช้

เทคโนโลยีที่ประหยัดต้นทุน ซึ่งความเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนจะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น และสามารถทำให้องค์กรมีกำไรสูงขึ้น และสามารถอยู่รอดในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงได้ และการมีต้นทุนต่ำจะเป็นการกีดกันการเข้าสู่อุตสาหกรรมของผู้เข้าตลาดรายใหม่ได้ (ธนาชัย สุขวณิช, 2557: 117) ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาต้นทุนที่ต่ำ มีดังนี้

4.2.1 การประหยัดหรือไม่ประหยัดจากขนาดการผลิตเป็นการประหยัดจากขนาดการผลิต จะเกิดขึ้นเมื่อมีการผลิตในปริมาณมากขึ้นทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลง ตัวอย่างห้างสรรพสินค้าที่มีหลายสาขา จะเกิดการประหยัดมากกว่าห้างสรรพสินค้าที่มีสาขาเดียว เนื่องจากเกิดการประหยัดจากการจัดซื้อ การโฆษณา เป็นต้น

4.2.2 ผลกระทบจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เป็นการกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามจะลดลงเนื่องจากเกิดการประหยัดจากประสบการณ์ในการทำงาน และเกิดการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น พนักงานทำงานมานานย่อมมีผลงานมากกว่า พนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงานเพราะเกิดการเรียนรู้ในการทำงานมากกว่าพนักงาน ที่เพิ่งเริ่มทำงานเพราะเกิดการเรียนรู้ในการทำงาน

4.2.3 ต้นทุนของปัจจัยนำเข้าซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นต้นทุนในกิจกรรมเครือข่ายการสร้างคุณค่าจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ที่คู่แข่งแต่ละรายจะใช้ต้นทุนที่แตกต่างกัน ต้นทุนที่สำคัญ ได้แก่ แรงงาน วัตถุดิบ และปัจจัยการผลิต เป็นต้น

4.2.4 ความเชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่นๆ ในเครือข่ายการสร้างคุณค่าในอุตสาหกรรม เมื่อต้นทุนของกิจกรรมหนึ่งได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่น ต้นทุนจะสามารถลดลงได้ ถ้ามีกิจกรรมที่มีความร่วมมือกันและการประสานงานที่ดี ตัวอย่างเช่น ต้นทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายวิจัยและพัฒนา การออกแบบผลิตภัณฑ์แผนการผลิต การนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดซึ่งแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถลดต้นทุนบางส่วนที่ใช้ร่วมกันได้

4.2.5 การใช้โอกาสจากหน่วยธุรกิจภายในองค์กรร่วมกันสายผลิตภัณฑ์หรือหน่วยธุรกิจที่แตกต่างกัน จะสามารถใช้ระบบกระบวนการสั่งซื้อ หน่วยงานขาย ตลอดจนใช้คลังสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดจำหน่ายร่วมกันได้ ปัจจัยเหล่านี้ถือว่ามีทำให้เกิดการลดต้นทุนให้ต่ำลงได้

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

5. องค์ประกอบของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของ ดริทท เฮล่าศิริหงษ์ทอง (2552: 28-36) โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย

5.1 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด และการใช้ปัจจัยการนำเข้าในการผลิตให้น้อยกว่าคู่แข่งในการผลิตสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและฐานข้อมูลพัฒนากระบวนการดำเนินงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อความเติบโตทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น และการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

5.1.1 ประสิทธิภาพทางการผลิต เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเพราะเป็นหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรในการผลิตมาเป็นผลผลิตในรูปแบบสินค้าและบริการ ทรัพยากร ในการผลิตที่สำคัญได้แก่ วัตถุดิบ แรงงาน เงิน วิธีการผลิต และข้อมูลในการวัดประสิทธิภาพของการผลิต ต้องเปรียบเทียบผลผลิตกับทรัพยากรในการผลิต บริษัทที่มีประสิทธิภาพในการผลิตจะใช้ปัจจัยในการผลิตน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ หรือได้ผลผลิตที่สูงกว่าคู่แข่ง

5.1.2 ประสิทธิภาพทางการตลาด หมายถึง ตำแหน่งทางการตลาดที่บริษัทกำหนดขึ้นมาเกี่ยวกับการตั้งราคา การส่งเสริมทางการตลาด การโฆษณาการออกแบบผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพ

5.1.3 ประสิทธิภาพทางด้านหน้าที่อื่นขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร ได้แก่ การบริหารพัสดุ การวิจัยและพัฒนา การบริหารทรัพยากรบุคคลระบบข้อมูลและโครงสร้างของบริษัท

5.2 ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการรวมถึงการรักษามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความยอมรับในตัวสินค้าและบริการ สามารถสร้างผลการดำเนินงานและความมั่นคงในระยะยาวขององค์กร ซึ่งคุณภาพจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งด้านคุณภาพมีความสำคัญ 4 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555: 3-9)

5.2.1 คุณภาพมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรเมื่อสินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าแล้ว ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการนั้น ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ส่วนแบ่งทางการตลาดสูงขึ้น รวมถึงราคาขายที่อาจเพิ่มสูงขึ้นได้หากคุณภาพที่ลูกค้าได้รับยังคงคุ้มค่างกับราคาที่กำหนด นอกจากนี้ต้นทุนต่อหน่วยจะลดลงเมื่อต้นทุนคงที่ต่อหน่วยต่ำลง รวมถึงต้นทุนในด้านอื่นๆ เช่น ต้นทุนในการซ่อมแซมสินค้า ต้นทุนในการประกันคุณภาพและต้นทุนการผลิตอื่นๆซึ่งจะส่งผลต่อกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

5.2.2 คุณภาพทำให้มีความสามารถในการแข่งขันเมื่อคุณภาพของสินค้าและบริการขององค์กรมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือจากลูกค้าและชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จทางธุรกิจในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูงเช่นในปัจจุบัน

5.2.3 คุณภาพทำให้เกิดความมั่นคงในระยะยาวเมื่อองค์กรผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอแล้ว ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในระยะยาวขององค์กร

5.2.4 คุณภาพเป็นความรับผิดชอบของผู้ผลิตที่มีต่อผู้บริโภคโดยเฉพาะในยุคที่มีการค้าเสรี กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือบาดเจ็บจากการใช้สินค้าหรือบริการของลูกค้า โดยเฉพาะสินค้าที่มีการกำหนดมาตรฐานโดยหน่วยงาน ระดับชาติ กิจการที่ผลิตหรือให้บริการต้องรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

5.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดความเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ โดยมีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

5.3.1 การเน้นที่ลูกค้า การตอบสนองลูกค้าที่ถูกต้อง องค์กรจะต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร เมื่อรู้ความต้องการแล้วองค์กรจึงกำหนดกลยุทธ์ โดยให้ทุกหน่วยงานในองค์กรดำเนินการไปในทางเดียวกัน โดยเน้นที่ลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งแยกย่อยได้ 3 วิธี คือ

5.3.1.1 การเป็นผู้นำ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าจะเริ่มต้นที่จุดสุดยอดขององค์กร ความมีพันธะในการก่อการปฏิบัติการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติตลอดทั้งองค์กร และเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง

5.3.1.2 ทัศนคติของพนักงาน การมุ่งที่ลูกค้าให้ดีที่สุดนั้น พนักงานทุกคนจะต้องให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของกิจกรรม พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมให้มุ่งที่ลูกค้าไม่ว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นหน้าที่ใดก็ตาม

5.3.1.3 การชักนำลูกค้าให้เข้าสู่บริษัท การรู้จักลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรู้จักลูกค้าไม่เพียงแต่ต้องการให้พนักงานคิดว่าตนเป็นเหมือนลูกค้า แต่ต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าว่าต้องการอะไรแล้วนำเอาความคิดเห็นนั้นมายังองค์กรเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

5.3.2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการมุ่งเน้นที่ลูกค้าแล้ว ลำดับถัดไปคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ไว้แล้ว มีหลักสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

5.3.2.1 การปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะที่หลากหลายของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ถูกปรับแต่งให้เข้ากับความต้องการพิเศษเฉพาะของกลุ่มลูกค้าหรือลูกค้าแต่ละราย

5.3.2.2 เวลาที่จะก่อปฏิกิริยาโต้ตอบการให้ลูกค้าในสิ่งที่มีความต้องการ ต้องมีความเร็วในการก่อปฏิกิริยาตอบด้วย เพื่อที่จะได้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันองค์กรมักจะก่อปฏิกิริยาโต้ตอบต่ออุปสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วมาก เพราะการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วจะสามารถสร้างความซื่อสัตย์ต่อตราหือและสามารถเพิ่มราคาสินค้าให้สูงขึ้นได้

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นความสามารถขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ในการสร้างผลงาน คุณค่า ที่เหนือกว่าองค์กรอื่น จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้านคุณภาพ และ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ มีความสำคัญต่อการความได้เปรียบทางการแข่งขันที่สามารถสร้างผลการดำเนินงานที่เหนือคู่แข่งให้กับองค์กรในระยะสั้นและระยะยาวได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ฐิติกานต์ สุริยะสาร (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมิน มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความผิดพลาดภายใน มีผลกระทบเชิงลบกับความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนต้นทุนคุณภาพ ด้านความผิดพลาดภายนอก มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรม และการพัฒนาคุณภาพการบริการมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ดังนั้นผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการบริหารต้นทุนคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการวางแผน และการตัดสินใจของธุรกิจให้มากที่สุด

ปพฤกษ์บาร์มี อุตสาหกรรมวณิชกิจ (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบัญชีต้นทุน คุณภาพและผลการดำเนินงานทางการตลาด: หลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจที่ได้รับ ISO9000 ใน ประเทศไทย พบว่า การบัญชีต้นทุนคุณภาพมีผลกระทบเชิงบวกต่อการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ภาพพจน์องค์กร การยอมรับของตลาด และผลการดำเนินงานทางการตลาดและการบริหารงานที่ มุ่งเน้นคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาพพจน์องค์กรและการยอมรับของตลาดโดยที่ภาพพจน์องค์กรมี ผลกระทบเชิงบวกต่อการยอมรับของตลาดและผลการดำเนินงานทางการตลาด และการยอมรับของ ตลาดมีบทบาทเชิงบวกในการกำหนดผลการดำเนินงานทางการตลาดและการปฏิบัติทางการบัญชี ต้นทุนคุณภาพมีความสำคัญสำหรับกิจการในการบริหารจัดการธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้น กิจการจะต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอในการพัฒนาและการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุน คุณภาพให้มีประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุการดำเนินงานที่ดีในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน

ปรียาวดี ผลอนเก (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ต้นทุนคุณภาพที่มี อิทธิพลต่อขีดสมรรถนะของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว พบว่า การรับรู้ต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมินคุณภาพมีอิทธิพลต่อขีด สมรรถนะของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วอย่างมีนัยสำคัญและ การรับรู้ต้นทุนคุณภาพของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วอยู่ในระดับ การรับรู้สูงและขีดสมรรถนะของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว อยู่ในระดับสูง

กัลยา วรรณสวัสดิ์ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน คุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอก โดยบริษัทที่มีระดับ การลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน และการตรวจสอบสูงจะทำให้ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอกต่ำ ในขณะที่เดียวกันระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน และการตรวจสอบก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรด้านความคุ้มค่าจาก การลงทุนในต้นทุนคุณภาพ โดยบริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและด้าน การตรวจสอบสูงจะมีความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น และบริษัทควรตระหนักถึง การลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและการตรวจสอบเพื่อลดต้นทุนทางอ้อมของต้นทุน คุณภาพหรือจากการเสียชื่อเสียงของบริษัทที่มาจากความเสียหายภายในและภายนอก

วิทยา อินทร์สอน และชูชาติ พยอม (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวคิด การพัฒนาใช้ต้นทุนคุณภาพในงานอุตสาหกรรม พบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายมีความสัมพันธ์กับชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ผู้ประกอบการจึงควรตระหนักถึงการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะส่งผลดีทั้งต่อกิจการ

เสกสรร สุธรรมานนท์ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตประกันสำเร็จรูป พบว่า การประยุกต์ใช้ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิต ต้นทุนการตรวจสอบหรือต้นทุนการประเมินมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพของการผลิตสินค้ามากที่สุด ดังนั้น หากโรงงานต้องการ ลดหรือเพิ่มระดับคุณภาพสมควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการตรวจสอบ รับเข้าวัสดุดิบ การตรวจสอบ เครื่องมือวัด การตรวจสอบระหว่างกระบวนการผลิต การตรวจสอบ ขั้นตอนสุดท้ายและการตรวจรับรองระบบ ISO 9000 ก่อนที่จะพิจารณาปัจจัยต้นทุนด้านอื่นๆในการผลิตสินค้า

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Farooq และคณะ (2017: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ต้นทุนด้านคุณภาพการประเมิน การปรับลดค่าใช้จ่ายที่มีคุณภาพสำหรับกลยุทธ์การตรวจสอบของกระบวนการผลิต พบว่า ต้นทุนคุณภาพ เป็นกลยุทธ์การตรวจสอบคุณภาพการผลิต ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนการตรวจสอบ ต้นทุนความผิดพลาด ซึ่งพบว่า ต้นทุนการตรวจสอบไม่สอดคล้องกับต้นทุนความผิดพลาด และต้นทุนการตรวจสอบเหมาะที่จะใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อบริหารต้นทุน และเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และมีส่วนช่วยในการพัฒนาด้านต้นทุนคุณภาพสำหรับการผลิต และเป็นกลยุทธ์ในการช่วยจัดการ วางแผนในการตัดสินใจในอนาคต เพื่อลดต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการผลิต และปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตในอนาคตของอุตสาหกรรมเพื่อประเมินความถูกต้องของกระบวนการทำงาน

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

Amir และคณะ (2016: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารต้นทุนและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศมาเลเซีย พบว่าบริหารต้นทุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดเล็กในการจัดลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการบริหารต้นทุนกับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดเล็กในด้านความสำคัญเชิงกลยุทธ์ โดยอาศัยความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ การศึกษานี้มีส่วนช่วยให้เข้าใจถึงผลกระทบของการบริหารต้นทุนและการเป็นผู้ประกอบการต่อความสามารถในการแข่งขันด้านความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจธุรกิจขนาดเล็ก

Holotaa และคณะ (2016: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารและการวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพ พบว่า การวิเคราะห์และการจำแนกต้นทุนในแต่ละกิจกรรมในองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ให้กับองค์กรได้ และสามารถวิเคราะห์ต้นทุน บริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานะสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ เกิดความเชื่อถือในตัวบริษัทและสินค้า ส่งผลต่อคุณภาพโดยรวมขององค์กร และเศรษฐกิจทางการเงินของบริษัท

Lari และ Asllani (2013: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบการบริหารต้นทุนคุณภาพ: เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า ระบบต้นทุนคุณภาพเป็นตัววัดประสิทธิภาพสำหรับกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และช่วยเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานในการปรับปรุงองค์กร และช่วยปรับปรุงกิจกรรมการบริการที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และระบบการบริหารต้นทุนคุณภาพสามารถช่วยในกระบวนการตัดสินใจร่วมกับการรวบรวมและการวิเคราะห์ ให้กับฝ่ายบริหารใช้เป็นข้อเสนอแนะการออกแบบและปรับปรุงการกระบวนการปฏิบัติงานประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงระบบการบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ด้านการจัดการคุณภาพให้กับองค์กรได้

Apak และคณะ (2012: Abstract) ได้ศึกษา การใช้การพัฒนาร่วมสมัยในการคิดต้นทุนในการบริหารต้นทุนเชิงกลยุทธ์ พบว่า กระบวนการผลิตมีความสอดคล้องและเป็นกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมที่ต้องดำเนินการคือการใช้การพัฒนาร่วมสมัยที่เหมาะสมกับโครงสร้างของอุตสาหกรรม เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมประสบความสำเร็จระบบการคิดต้นทุนในแต่ละระบบการผลิตควรได้รับการกำหนดและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายนี้ อุตสาหกรรมร่วมสมัยควรเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตด้วยความยั่งยืนและการแข่งขันภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน สถานะการแข่งขันที่รุนแรงของโลกปัจจุบัน และการลดลงของวัฏจักรผลิตภัณฑ์ ทำให้บริษัทต่างๆพร้อมกันบรรลุเป้าหมายด้านต้นทุน เวลา และคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 2,298 คน (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2560b: เว็บไซต์)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 330 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 41-43) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างได้ดังนี้
 - 2.1 จำแนกผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยตามประเภทธุรกิจ
 - 2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยตามสัดส่วน
 - 2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2 โดยคอมพิวเตอร์ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ประเภทธุรกิจ	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า	1,093	157	52
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	564	81	55
ผู้ประกอบการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	330	47	27
ชิ้นส่วนสนับสนุนและการบริการ	311	45	40
รวม	2,298	330	173

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์
และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง
ปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูล
เกี่ยวกับประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจาก
การดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วย ด้านต้นทุนการป้องกัน
จำนวน 5 ข้อ ด้านต้นทุนการประเมิน จำนวน 4 ข้อ และด้านต้นทุนความผิดพลาด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านคุณภาพจำนวน 4 ข้อ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจำนวน 4 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารต้นทุนคุณภาพและความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับ กรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อ ผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการวัดค่า IOC (Index of Item Objective) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และ ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย ประกอบด้วย
 - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวงศ์ พูลพล รองคณบดีคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ แสงมหาชัย อาจารย์ประจำคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร เป้าธรรม คณบดีคณะอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6.2 การทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.455 – 0.769 (ตาราง 41 ภาคผนวก ข) และความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.482 – 0.862 (ตาราง 41 ภาคผนวก ข) สอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552: 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) เป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.798 - 0.843 (ตาราง 41 ภาคผนวก ข) และความเปรียบทางการแข่งขันมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.755 – 0.877 (ตาราง 41 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสารเพื่อเตรียมนำส่งไปรษณีย์
2. ขออนุญาตจากคณะกรรมการบัญชาและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2561 จำนวน 330 ชุด ตามชื่อที่อยู่ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 63 ฉบับ และถูกส่งกลับเนื่องจากย้ายและไม่ทราบที่อยู่ใหม่ จำนวน 13 ฉบับ ผู้วิจัยจึงดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตอบ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นจนถึง 31 มกราคม 2562 ได้รับแบบสอบถามกลับมามีจำนวน 110 ฉบับ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 107 วัน

5. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้งหมด 173 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 173 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.57 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามมีอัตราตอบกลับเกินร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 - 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 - 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ พุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานและจำนวนพนักงานแตกต่างกันโดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

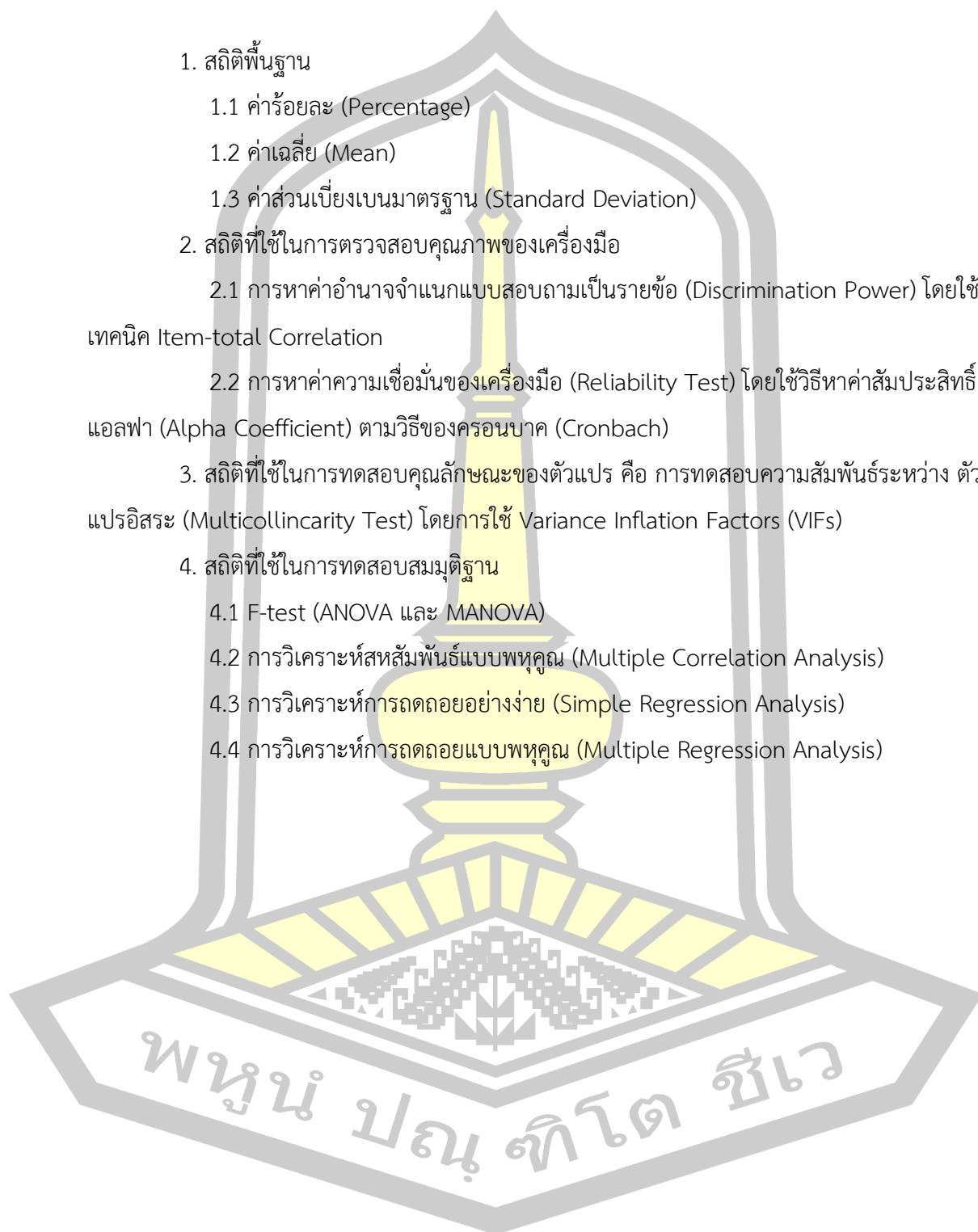
2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- 4.1 F-test (ANOVA และ MANOVA)
- 4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
- 4.3 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
- 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณา F – distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p – value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของพหุการถดถอยปรับปรุง
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพหุการถดถอยในรูปคะแนนดิบ (Constant)
TQC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม (Quality Cost Management)
QPC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost)

QAC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost)
QFC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost)
TCA	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวม (Competitive Advantage)
CAE	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)
CAQ	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (Quality)
CAC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness)

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและ
อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและ
อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาใน
การดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
- ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาใน
การดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	93	53.76
1.2 หญิง	80	46.24
รวม	173	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	5	2.89
2.2 30 - 40 ปี	54	31.21
2.3 41 - 50 ปี	69	39.89
2.4 มากกว่า 50 ปี	45	26.01
รวม	173	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	85	49.13
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	88	50.87
รวม	173	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	3	1.73
4.2 5 - 10 ปี	23	13.30
4.3 11 - 15 ปี	40	23.12
4.4 มากกว่า 15 ปี	107	61.85
รวม	173	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 40,000 บาท	27	15.61
5.2 40,000 - 50,000 บาท	21	12.14
5.3 50,001 - 60,000 บาท	13	7.51
5.4 มากกว่า 60,000 บาท	112	64.74
รวม	173	100.00
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
6.1 เจ้าของกิจการ	32	18.50
6.2 ผู้จัดการ	70	40.46
6.3 กรรมการผู้จัดการ	26	15.03
6.4 หุ่นส่วนผู้จัดการ	1	0.58
6.5 ผู้อำนวยการ	8	4.62
6.6 อื่นๆ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและหัวหน้าฝ่ายบัญชี	36	20.81
รวม	173	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.76) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 39.89) รองลงมา 31-41 ปี (ร้อยละ 31.21) ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 50.87) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 61.85) รองลงมา 11 - 15 ปี (ร้อยละ 23.12) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 60,000 บาท (ร้อยละ 64.74) รองลงมา ต่ำกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 15.61) และตำแหน่งปัจจุบัน คือผู้จัดการ (ร้อยละ 40.46) รองลงมา อื่นๆ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและหัวหน้าฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 20.81)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วยประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทธุรกิจ		
1.1 เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า	52	30.06
1.2 ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	55	31.80
1.3 ผู้ประกอบการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	27	15.61
1.4 ชิ้นส่วนสนับสนุนและการบริการ	39	22.53
รวม	173	100.00
2. ทุนในการดำเนินงาน		
2.1 ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	20	11.56
2.2 10,000,000 – 20,000,000 บาท	42	24.28
2.3 20,000,001 – 30,000,000	13	7.51
2.4 มากกว่า 30,000,000 บาท	98	56.65
รวม	173	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
3. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
3.1 น้อยกว่า 5 ปี	18	10.40
3.2 5 - 10 ปี	25	14.45
3.3 11 - 15 ปี	28	16.18
3.4 มากกว่า 15 ปี	102	58.97
รวม	173	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	14	8.09
4.2 10,000,000 – 20,000,000 บาท	26	15.03
4.3 20,000,001 – 30,000,000 บาท	19	10.98
4.4 มากกว่า 30,000,000 บาท	114	65.90
รวม	173	100.00
5. จำนวนพนักงาน		
5.1 น้อยกว่า 50 คน	50	28.90
5.2 50 -100 คน	25	14.45
5.3 101 -200 คน	34	19.65
5.4 มากกว่า 200 คน	64	37.00
รวม	173	100.00

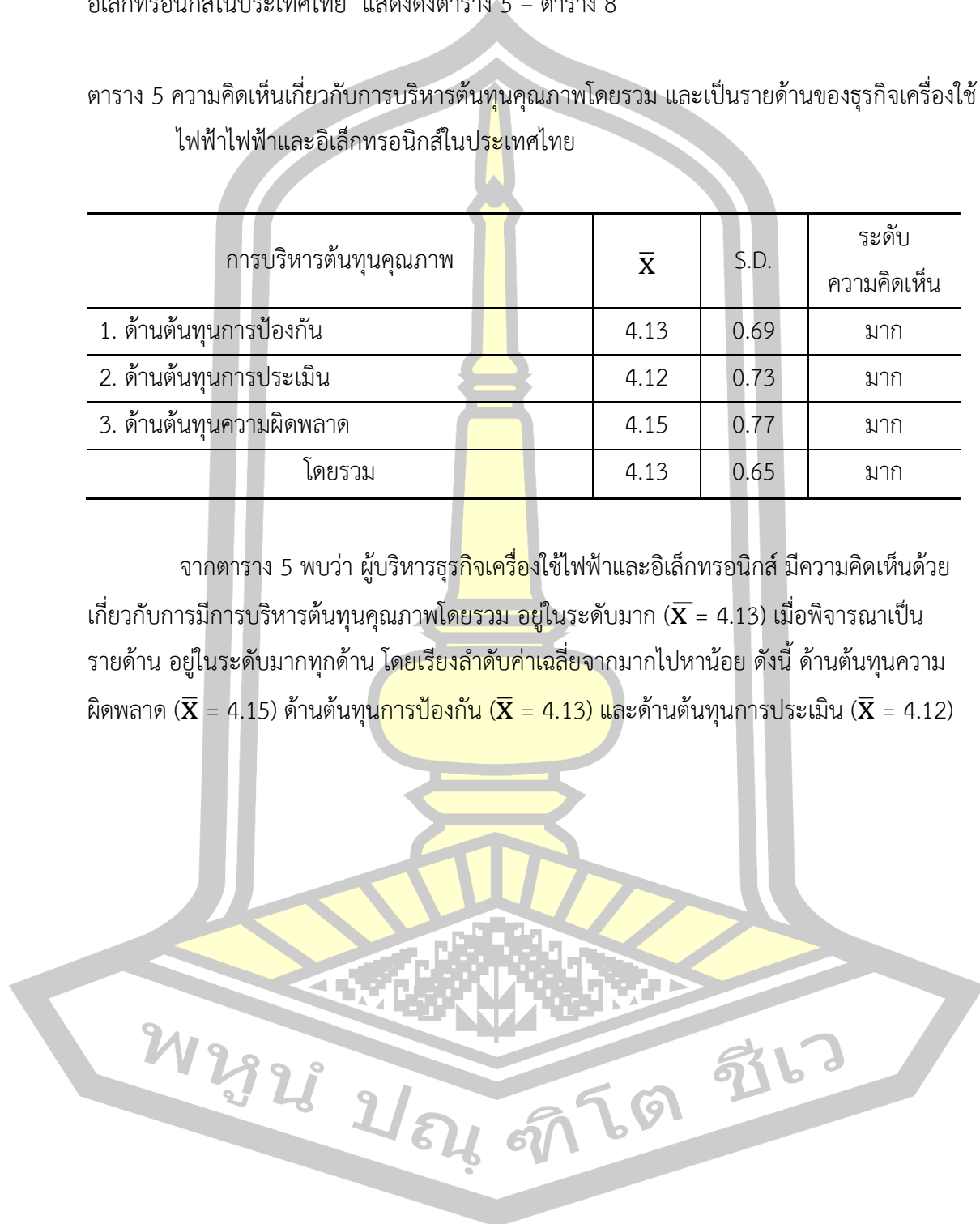
จากตาราง 4 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจ
 ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 31.80) รองลงมา ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและ
 ส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 30.06) ทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,0000 บาท
 (ร้อยละ 56.65) รองลงมา 10,000,000 – 20,000,000 บาท (ร้อยละ 15.03) ระยะเวลาใน
 การดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 58.97) รองลงมา 11 - 15 ปี (ร้อยละ 16.18)
 รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,000 บาท (ร้อยละ 65.90) รองลงมา
 10,000,000 – 20,000,000 บาท บาท (ร้อยละ 15.03) และจำนวนพนักงาน มากกว่า 200 คน
 (ร้อยละ 37.00) รองลงมา น้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 28.90)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย แสดงดังตาราง 5 – ตาราง 8

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม และเป็นรายด้านของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านต้นทุนการป้องกัน	4.13	0.69	มาก
2. ด้านต้นทุนการประเมิน	4.12	0.73	มาก
3. ด้านต้นทุนความผิดพลาด	4.15	0.77	มาก
โดยรวม	4.13	0.65	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านต้นทุนความผิดพลาด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านต้นทุนการป้องกัน ($\bar{X} = 4.13$) และด้านต้นทุนการประเมิน ($\bar{X} = 4.12$)



ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกันเป็นรายชื่อของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการให้ความสำคัญกับการออกแบบและวางแผนกระบวนการต่างๆ ให้ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการผลิตสินค้าและบริการ	4.17	0.83	มาก
2. กิจการให้การส่งเสริมและสนับสนุนการอบรมฝึกทักษะและความชำนาญ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ	3.95	0.84	มาก
3. กิจการให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องจักร เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือสูญเสียระหว่างการผลิตสินค้าและบริการ	4.12	0.88	มาก
4. กิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้จัดส่งวัตถุดิบ เพื่อป้องกันการผลิตสินค้าที่ด้อยคุณภาพ	4.16	0.80	มาก
5. กิจการให้ความสำคัญกับการวางแผนและติดตามคุณภาพของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน	4.25	0.81	มาก
โดยรวม	4.13	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการให้ความสำคัญกับการวางแผนและติดตามคุณภาพของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน

($\bar{X} = 4.25$) กิจกรรมให้ความสำคัญกับการออกแบบและวางแผนกระบวนการต่างๆ ให้ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการผลิตสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 4.17$) และกิจกรรมให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้จัดส่งวัตถุดิบ เพื่อป้องกันการผลิตสินค้าที่ด้อยคุณภาพ ($\bar{X} = 4.16$)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมินเป็นรายชื่อของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน	4.12	0.84	มาก
2. กิจกรรมตระหนักถึงการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบด้วยเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน	4.13	0.85	มาก
3. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการทดสอบกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อแก้ปัญหาความผิดพลาดของสินค้าและบริการให้เกิดคุณภาพ	4.15	0.80	มาก
4. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการนำผลการรายงานคุณภาพมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่างๆ	4.11	0.83	มาก
โดยรวม	4.12	0.73	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการทดสอบกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อแก้ปัญหาความผิดพลาดของสินค้าและบริการให้เกิดคุณภาพ ($\bar{X} = 4.15$) กิจกรรมตระหนักถึงการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบด้วยเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.13$) และกิจกรรมให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.12$)

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาดเป็นรายชื่อของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนของเสียที่เกิดจากสินค้าและบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด	4.18	0.87	มาก
2. กิจกรรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการลดปัญหาและค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ	4.12	0.83	มาก
3. กิจกรรมุ่งเน้นถึงอัตราการปรับเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดหรือขาดคุณภาพลดลงอย่างเห็นได้ชัด	4.08	0.84	มาก
4. กิจกรรมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	4.23	0.83	มาก
5. กิจกรรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการซ่อมแซมสินค้าที่ผิดพลาดจากการผลิตเพื่อลดการเปลี่ยนคืนสินค้าที่หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	4.13	0.86	มาก
โดยรวม	4.15	0.77	มาก

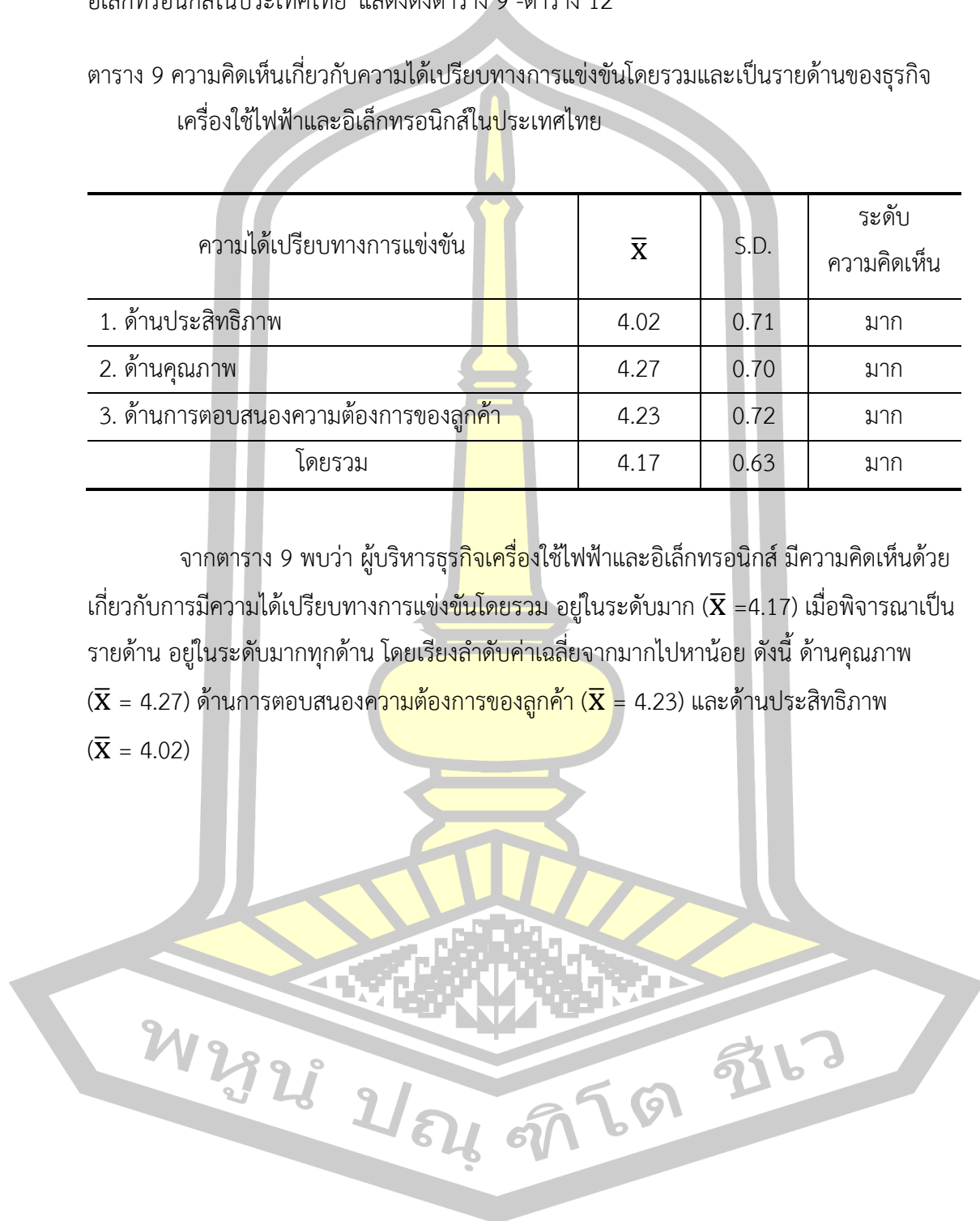
จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาด อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.23$) กิจกรรมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนของเสียที่เกิดจากสินค้าและบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด ($\bar{X} = 4.18$) และ กิจกรรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการซ่อมแซมสินค้าที่ผิดพลาดจากการผลิตเพื่อลดการเปลี่ยนคืนสินค้าที่หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.13$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย แสดงดังตาราง 9 -ตาราง 12

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพ	4.02	0.71	มาก
2. ด้านคุณภาพ	4.27	0.70	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.23	0.72	มาก
โดยรวม	4.17	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพ (\bar{X} = 4.27) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (\bar{X} = 4.23) และด้านประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.02)



ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพเป็นรายชื่อของ
ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุดในการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ	4.21	0.76	มาก
2. กิจการมีปัจจัยการผลิตสินค้าที่น้อยกว่าคู่แข่งอย่างเห็นได้ชัดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน	3.90	0.86	มาก
3. กิจการมีการพัฒนาเทคโนโลยีและฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร	4.06	0.81	มาก
4. กิจการมีผลการดำเนินงานทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด	3.91	0.88	มาก
โดยรวม	4.02	0.71	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุดในการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ ($\bar{X} = 4.21$) กิจการมีการพัฒนาเทคโนโลยีและฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ($\bar{X} = 4.06$) และกิจการมีผลการดำเนินงานทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด ($\bar{X} = 3.91$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพเป็นรายชื่อของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการให้เป็นไปตาม มาตรฐานการผลิตและมาตรฐานของสินค้า	4.27	0.78	มาก
2. กิจการได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเป็นกิจการที่มี สินค้านี้มีคุณภาพตามมาตรฐาน	4.21	0.79	มาก
3. กิจการมีการรักษามาตรฐานและให้ความสำคัญต่อ คุณภาพของสินค้าและบริการ ณจุดเริ่มต้นของ กระบวนการผลิต	4.30	0.79	มาก
4. กิจการมีการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อ สร้างผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนให้กับองค์กร	4.31	0.76	มาก
โดยรวม	4.27	0.70	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้าง
ผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนให้กับองค์กร ($\bar{X} = 4.31$) กิจการมีการรักษามาตรฐานและให้ความสำคัญต่อ
คุณภาพของสินค้าและบริการ ณจุดเริ่มต้นของกระบวนการผลิต ($\bar{X} = 4.30$) และกิจการสามารถผลิต
สินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการผลิตและมาตรฐานของสินค้า ($\bar{X} = 4.27$)

พหุ ประสิทธิภาพ

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของ
ลูกค้าเป็นรายชื่อของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณลักษณะและ ประโยชน์ในการใช้งานตามความต้องการของลูกค้า	4.28	0.78	มาก
2. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่ สร้างความน่าเชื่อถือในตัวสินค้าและบริการจากลูกค้า อย่างต่อเนื่อง	4.24	0.79	มาก
3. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา	4.18	0.79	มาก
4. กิจการมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง	4.24	0.76	มาก
โดยรวม	4.23	0.72	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับ
มากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณลักษณะ
และประโยชน์ในการใช้งานตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.28$) กิจการมีการปรับปรุงคุณภาพ
สินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่าง
ต่อเนื่อง และกิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่สร้างความน่าเชื่อถือในตัวสินค้าและ
บริการจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.24$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน
ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
แสดงดังตาราง 13 – ตาราง 22

5.1 ประเภทธุรกิจ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (ANOVA)

การบริหารต้นทุน คุณภาพ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.266	0.089	0.204	0.893
	ภายในกลุ่ม	169	73.380	0.434		
	รวม	172	73.646			

จากตาราง 13 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริหารต้นทุน คุณภาพ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.614	0.785

จากตาราง 14 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน
การป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน ด้านต้นทุนความผิดพลาด ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.2 ทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
(ANOVA)

การบริหารต้นทุน คุณภาพ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.250	0.417	0.973	0.407
	ภายในกลุ่ม	169	72.396	0.428		
	รวม	172	73.646			

จากตาราง 15 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริหารต้นทุน คุณภาพ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	1.875	0.054

จากตาราง 16 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน ด้านต้นทุนความผิดพลาด ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง
กัน (ANOVA)

การบริหารต้นทุน คุณภาพ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.760	0.253	0.588	0.624
	ภายในกลุ่ม	169	72.886	0.431		
	รวม	172	73.646			

จากตาราง 17 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาใน
การดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง
กัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริหารต้นทุน คุณภาพ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.927	0.502

จากตาราง 18 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาใน
การดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้าน
ทุกด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน ด้านต้นทุนความผิดพลาด
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน
แตกต่างกัน (ANOVA)

การบริหารต้นทุน คุณภาพ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.896	0.632	1.489	0.219
	ภายในกลุ่ม	169	71.750	0.425		
	รวม	172	73.646			

จากตาราง 19 ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจาก
การดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริหารต้นทุน คุณภาพ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	1.613	0.109

จากตาราง 20 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจาก
การดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้าน
ทุกด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน ด้านต้นทุนความผิดพลาด
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.5 จำนวนพนักงาน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

การบริหารต้นทุน คุณภาพ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.608	0.203	0.469	0.704
	ภายในกลุ่ม	169	73.038	0.432		
	รวม	172	73.646			

จากตาราง 21 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริหารต้นทุน คุณภาพ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	1.064	0.389

จากตาราง 22 พบว่า เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน ด้านต้นทุนความผิดพลาด ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลา
ในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน
แสดงดังตาราง 23 – ตาราง 32

6.1 ประเภทธุรกิจ

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของ
ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
(ANOVA)

ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.233	0.411	1.022	0.384
	ภายในกลุ่ม	169	67.942	0.402		
	รวม	172	69.175			

จากตาราง 23 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.875	0.548

จากตาราง 24 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6.2 ทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
(ANOVA)

ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.388	0.129	0.317	0.813
	ภายในกลุ่ม	169	68.787	0.407		
	รวม	172	69.175			

จากตาราง 25 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.721	0.690

จากตาราง 26 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นรายด้านทุกด้าน
ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

6.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง
กัน (ANOVA)

ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.079	0.026	0.064	0.979
	ภายในกลุ่ม	169	69.096	0.409		
	รวม	172	69.175			

จากตาราง 27 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาใน
การดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่าง
กัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความได้เปรียบทาง การแข่งขัน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.521	0.859

จากตาราง 28 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นรายด้านทุกด้าน
ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.4 รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.572	0.524	1.310	0.273
	ภายในกลุ่ม	169	67.603	0.400		
	รวม	172	69.175			

จากตาราง 29 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.533	0.851

จากตาราง 30 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6.5 จำนวนพนักงาน

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจ และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.933	0.311	0.770	0.512
	ภายในกลุ่ม	169	68.242	0.404		
	รวม	172	69.175			

จากตาราง 31 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านของธุรกิจ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9	406.585	0.481	0.887

จากตาราง 32 พบว่า ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_1 : การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกันมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

H_2 : การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

H_3 : การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์

ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	TCA	QPC	QAC	QFC	VIFs
\bar{X}	4.177	4.129	4.127	4.148	
S.D	0.634	0.690	0.734	0.766	
CAT	-	0.625*	0.627*	0.650*	
QPC		-	0.680*	0.653*	2.014
QAC			-	0.771*	2.851
QFC				-	2.671

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 2.014 – 2.851 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.625 – 0.650 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA) ดังนี้

$$TCA = 1.325 + 0.270QPC + 0.157QAC + 0.262QFC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 57.237$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.495 (ตาราง 34) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพแต่ละด้านกับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA) ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.325	0.223	5.943*	<0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.270	0.071	3.828*	<0.0001
ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC)	0.157	0.079	1.989*	0.048
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.262	0.073	3.581*	<0.0001

$$F = 57.237 \quad p > 0.0001 \quad Adj R^2 = 0.495$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC) และด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (TCA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1 2 และ 3

ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านประสิทธิภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	CAE	QPC	QPA	QFC	VIFs
\bar{X}	4.020	4.129	4.127	4.148	
S.D	0.712	0.690	0.734	0.766	
CAE	-	0.556*	0.537*	0.531*	
QPC		-	0.680*	0.653*	2.014
QAC			-	0.771*	2.851
QFC				-	2.671

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 2.014 – 2.851ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.531 - 0.556 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) ดังนี้

$$CAE = 1.246 + 0.321QPC + 0.173QAC + 0.177QFC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 33.028$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.358 (ตาราง 36) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพแต่ละด้านกับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.246	0.282	4.412*	<0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.321	0.090	3.582*	<0.0001
ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC)	0.173	0.100	1.730	0.085
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.177	0.093	1.908	0.058

$F = 33.028$ $p > 0.0001$ $Adj R^2 = 0.358$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สำหรับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC) และด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE)

เมื่อนำการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ (CAE) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.305 (ตาราง 42 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$CAE = 1.648 + 0.574QPC$$

ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้านคุณภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	CAQ	QPC	QAC	QFC	VIFs
\bar{X}	4.273	4.129	4.127	4.148	
S.D	0.709	0.690	0.734	0.766	
CAQ	-	0.596*	0.587*	0.618*	
QPC		-	0.680*	0.653*	2.014
QAC			-	0.771*	2.851
QFC				-	2.671

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 2.014– 2.851 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.587 – 0.618 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ) ดังนี้

$$CAQ = 1.248 + 0.298QPC + 0.140QAC + 0.293QFC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ) ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 46.833$; $p > 0.0001$) และ ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.444 (ตาราง 38) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพ แต่ละด้านกับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ) ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้านคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.248	0.262	4.772*	<0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.298	0.083	3.597*	<0.0001
ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC)	0.140	0.093	1.508	0.133
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.293	0.086	3.415*	0.001

F = 46.833 p>0.0001 Adj R² = 0.444

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) และด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านคุณภาพ (CAQ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 3 สำหรับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ (CAQ)

เมื่อนำการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) และด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการคุณภาพ (CAQ) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.440 (ตาราง 43 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$CAQ = 1.320 + 0.344QPC + 0.370QFC$$

ตาราง 39 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทย

ตัวแปร	CAC	QPC	QAC	QFC	VIFs
\bar{X}	4.238	4.1295	4.1272	4.1480	
S.D	0.726	0.690	0.734	0.766	
CAC		0.510*	0.542*	0.577*	
QPC			0.680*	0.653*	2.014
QAC				0.771*	2.851
QFC					2.671

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การบริหารต้นทุนคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 2.014 – 2.851 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า (CAC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.510 - 0.577 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (CAC) ดังนี้

$$CAC = 1.480 + 0.192QPC + 0.158QAC + 0.316QFC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (CAC) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 33.423; p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.361 (ตาราง 40) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริหารต้นทุนคุณภาพแต่ละด้านกับตัวแปรตามความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (CAC) ปรากฏผลดังตาราง 40

ตาราง 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า (CAC)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.480	0.287	5.153*	<0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.192	0.091	2.114*	0.036
ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC)	0.158	0.102	1.555	0.122
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.316	0.094	3.351*	0.001

F = 33.423 p>0.0001 Adj R² = 0.361

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) และด้าน
ต้นทุนความผิดพลาด (QFC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (CAC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ
สมมติฐานที่ 1 และ 3 สำหรับการบริหารต้นทุน ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC) และไม่มีความสัมพันธ์
กับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า (CAC)

เมื่อนำการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC) และด้านต้นทุนความ
ผิดพลาด (QFC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความ
ต้องการของลูกค้า (CAC) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.356
(ตาราง 44 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$CAC = 1.561 + 0.244QPC + 0.403QFC$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารต้นทุนคุณภาพกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารต้นทุนคุณภาพของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 41 -50 ปี ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท และตำแหน่งปัจจุบันคือ ผู้จัดการบริษัท
2. ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็น ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,000 บาท ระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,000 บาท และจำนวนพนักงาน มากกว่า 200 คน
3. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุนการป้องกัน เช่น กิจการให้ความสำคัญกับการวางแผนและติดตามคุณภาพของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน กิจการให้ความสำคัญกับการออกแบบและวางแผนกระบวนการต่างๆ ให้ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการผลิตสินค้าและบริการ และกิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้จัดส่งวัตถุดิบ เพื่อป้องกันการผลิตสินค้าที่ด้อยคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน เช่น กิจการมุ่งเน้นให้มีการทดสอบกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อแก้ปัญหาความผิดพลาดของสินค้าและบริการให้เกิดคุณภาพ กิจการตระหนักถึงการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการต่างๆอย่างเป็นระบบด้วยเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน และกิจการให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน และด้านต้นทุนความผิดพลาด เช่น กิจการมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน และกิจการมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนของเสียที่เกิดจากสินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด กิจการให้ความสำคัญกับการซ่อมแซมสินค้าที่ผิดพลาดจากการผลิตเพื่อลดการเปลี่ยนคืนสินค้าที่หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
4. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ เช่น กิจการมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุดในการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ และกิจการมีการพัฒนาเทคโนโลยีและฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร และกิจการมี

ผลการดำเนินงานทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด ด้านคุณภาพ เช่น กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนให้กับองค์กร กิจกรรมมีการรักษามาตรฐานและให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ณจุดเริ่มต้นของ กระบวนการผลิต และกิจกรรมสามารถผลิตสินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการผลิตและ มาตรฐานของสินค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น กิจกรรมสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณลักษณะและประโยชน์ในการใช้งานตามความต้องการของลูกค้า และกิจกรรมมีการปรับปรุง คุณภาพสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ อย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่สร้างความน่าเชื่อถือในตัวสินค้า และบริการจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี ประเภทธุรกิจ
ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวมและ เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน และด้านต้นทุนความผิดพลาด ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี ประเภทธุรกิจ
ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

7. การบริหารต้นทุนคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (TCA) ได้แก่ ด้านต้นทุนป้องกัน (QPC) ด้านต้นทุนการประเมิน (QAC) ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC) ซึ่ง สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$TCA = 1.325 + 0.270QPC + 0.157QAC + 0.262QFC$$

พหุคูณ บณุกีโต สีเว

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านประสิทธิภาพ

$$CAE = 1.648 + 0.574QPC$$

2. ด้านคุณภาพ

$$CAQ = 1.320 + 0.344QPC + 0.370QFC$$

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

$$CAC = 1.561 + 0.244QPC + 0.403QFC$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม ด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน และด้านต้นทุนความผิดพลาด อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นการบริหารต้นทุนที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารจัดการต้นทุนในการผลิตสินค้า โดยการปรับปรุงคุณภาพการผลิตให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารกระบวนการผลิต เพื่อแก้ไขสินค้าที่ผลิตไม่ได้มาตรฐานให้มีคุณภาพ และทำให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่ทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าลดลงและสินค้ามีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนธภัทร ธีรณชติลล (2558: 180-182) กล่าวว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์ในระดับองค์กรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการแข่งขันของธุรกิจและเป็นกระบวนการบริหารต้นทุนในด้านคุณภาพของสินค้าในกิจกรรมการผลิตที่จะทำให้สินค้ามีคุณภาพที่จะสามารถนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพสินค้า ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงและเพิ่มคุณภาพสินค้าได้มากขึ้น สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มยอดขาย กำไรให้กับองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐวิภากร สूरียะสาร (2560: บทคัดย่อ) พบว่าผู้บริหารฝ่ายบัญชีของโรงแรมในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับต้นทุนคุณภาพโดยรวม ด้านต้นทุนป้องกัน และต้นทุนการประเมิน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนป้องกัน และต้นทุนการประเมิน ถือเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้ธุรกิจได้ตัดสินใจทางการบริหารขององค์กร การบริหารคุณภาพที่น่าเชื่อถือย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการที่จะ

นำไปสู่ความสำเร็จในองค์กร และทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายคือความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพฤกษ์บารมี อุตสาหกรรมนิชกิจ (2560: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจที่ได้รับ ISO9000 ในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบัญชีต้นทุนคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบัญชีต้นทุนคุณภาพมีผลกระทบเชิงบวกต่อการบริหารงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ภาพพจน์องค์กร การยอมรับของตลาด และผลการดำเนินงานทางการตลาดและการปฏิบัติทางการบัญชีต้นทุนคุณภาพมีความสำคัญสำหรับกิจการในการบริหารจัดการธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จ และการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนคุณภาพให้มีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานที่ดีในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lari และ Asllani (2013: Abstract) พบว่า ระบบต้นทุนคุณภาพเป็นตัววัดประสิทธิภาพสำหรับกระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และช่วยเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานในการปรับปรุงองค์กร และช่วยปรับปรุงกิจกรรมการบริการที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และระบบการบริหารต้นทุนคุณภาพสามารถช่วยในกระบวนการตัดสินใจร่วมกับการรวบรวมและการวิเคราะห์ ให้กับฝ่ายบริหารใช้เป็นข้อเสนอแนะการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก องค์กรมีการแข่งขันกันด้วยกระบวนการที่แตกต่างกันออกไปความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงถือเป็นความสามารถขององค์กรที่จะต้องสร้างศักยภาพและกลยุทธ์ทางการผลิต และบริการให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างเหนือจากคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน และตรงตามความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านประสิทธิภาพและการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์ มีผลการดำเนินงานที่ดีทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ ตะโคตม (2560: 74) พบว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันถือเป็นความสามารถขององค์กรที่จะบริการลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด การตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าอย่างสม่ำเสมอ คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ และผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นต้น ซึ่งข้อได้เปรียบนี้เป็นความสามารถขององค์กรที่สามารถทำได้หรือทำได้ดีกว่าในขณะที่ยังมีคู่แข่งอื่นไม่สามารถทำได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินทร สุภา (2560: 90) พบว่า ธุรกิจจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง มีการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่นกับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงความต้องการของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ดังนั้นธุรกิจจึงต้องสร้างความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าได้ดีที่สุด มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ และความ

เชี่ยวชาญของพนักงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจนั้นมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่ง รวมถึงการสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับยอมรับจากลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภารตี สำราญรัตน์ (2555: 2) พบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนเป็นสิ่งที่สะท้อนได้จากผลการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำได้ โดยที่คู่แข่งไม่สามารถตามทันซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นความสามารถขององค์กรในการสร้าง ผลงานที่เหนือกว่าองค์กรอื่น โดยพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองลูกค้า เป็นต้น

3. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี ประเภทธุรกิจ

ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และด้านต้นทุนความผิดพลาด ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การบริหารต้นทุนคุณภาพสำหรับธุรกิจในประเทศไทยในแต่ละธุรกิจมีการนำการบริหารต้นทุนไปใช้ที่ไม่แตกต่างกัน ตามลักษณะกระบวนการทำงาน การผลิตสินค้าและบริการ เพื่อวางแผนการบริหารและเป็นกลยุทธ์ที่สามารถป้องกันและลดต้นทุน ให้สินค้าและบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา วรธรรมสวัสดิ์ (2557: 42) พบว่า ผู้บริหารที่มีขนาดธุรกิจและประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน ไม่พบความสัมพันธ์กับการบริหารต้นทุนคุณภาพ เนื่องจากบริษัทขนาดใหญ่จะมีระดับของต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอกไม่แตกต่างจากบริษัท ขนาดเล็ก และการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพสามารถใช้ได้ในอุตสาหกรรมการผลิตทุกประเภท และบริษัทขนาดใหญ่มีต้นทุนคุณภาพ ด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอกไม่แตกต่างจากบริษัทที่มีขนาดเล็กกว่า เนื่องมาจากความเสียหายหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับการตระหนักในระบบป้องกันความเสียหายและการประเมินระบบดังกล่าว โดยผู้บริหารขององค์กรทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ต่างก็ตระหนักในระบบป้องกันและระบบการประเมินไม่แตกต่างกันและต้นทุนที่สามารถก่อประโยชน์ให้แก่บริษัททั้งบริษัทขนาดเล็กและขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงมณี โกมารทัต (2554: 32) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่จะผลิตสินค้าหลากหลายชนิด ธุรกิจต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมากในการวางระบบการผลิตติดตั้ง เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาแนวคิดต้นทุนและการบัญชีบริหารใหม่ๆ เพื่อให้ผู้บริหารบริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจได้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการต้นทุนให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4. ผู้บริหารธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี ประเภทธุรกิจ

ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันสภาวะการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นผู้บริหารจึงต้องสร้างกลยุทธ์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในการสร้างผลงานให้เหนือองค์กรอื่น จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า โดยพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน คือความเหนือกว่าในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ ใจเย็น (2557: 91) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ที่มีรูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการประกอบกิจการ และจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าไปในทิศทางเดียวกัน โดยการให้ความสำคัญกับการนำผลิตภัณฑ์มาปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพ การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการและให้บริการลูกค้าในทุกระดับ ทุกอาชีพ มีการปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินการผลิตใหม่มีความรวดเร็วและลดความซับซ้อนในการผลิตพัฒนาบุคลากรและองค์กร เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขันและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ มาตช่วง (2557: 82) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่แตกต่างกัน

5. การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก การบริหารต้นทุนการป้องกันเป็นกระบวนการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารก่อนการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อลดความเสี่ยงของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานในองค์กรมีความสม่ำเสมอ สามารถส่งผลให้องค์กรลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานได้ และเกิดประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณี เตโชโยธิน

(2558: 303) กล่าวว่า ต้นทุนป้องกันเป็นกิจกรรมที่ดำเนินโดยมีเป้าหมายเพื่อป้องกันการผลิตสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ เป็นแนวคิดป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและสร้างความได้เปรียบต่อคู่ค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพฤกษ์บารมี อุตสาหกรรมวิจัย (2560: บทคัดย่อ) พบว่า การคิดต้นทุนคุณภาพมีผลกระทบต่อการวางแผนคุณภาพ ภาพลักษณ์ตลาด การยอมรับและประสิทธิภาพการตลาด และการวางแผนคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและการยอมรับของตลาด ในขณะที่ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลในเชิงบวกต่อการยอมรับของตลาดและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาวดี ผลอนเนก (2560: 40) พบว่า การรับรู้ต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการป้องกันมีอิทธิพลต่อขีดสมรรถนะและการสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lari และ Asllani (2013: Abstract) พบว่า ต้นทุนป้องกันช่วยเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานในการปรับปรุงองค์กร และช่วยปรับปรุงกิจกรรมการบริการที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และระบบการบริหารต้นทุนคุณภาพสามารถช่วยในกระบวนการตัดสินใจร่วมกับการรวบรวมและการวิเคราะห์ ให้กับฝ่ายบริหารใช้เป็นข้อเสนอแนะการออกแบบและปรับปรุงการกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงระบบการบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ด้านการจัดการคุณภาพให้กับองค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Holotaa และคณะ(2016: Abstract) พบว่า ต้นทุนป้องกันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสินค้า เนื่องจากต้นทุนป้องกันเป็นเครื่องมือการจัดการคุณภาพขั้นพื้นฐานในกระบวนการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ สามารถสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจภายในกิจการ ให้มีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน

6. การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม เนื่องจาก ต้นทุนการประเมินเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า ทดสอบกระบวนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำรายงานสรุป เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนัตถ์ภัทร ธีรธนัชติก (2558: 170-173) กล่าวว่า ต้นทุนการประเมินเป็นกระบวนการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และแนวทางการประเมินและตรวจสอบ โดยจะทำการประเมินในจุดที่อาจสร้างความผิดพลาดขึ้น ซึ่งต้องประเมินทั้งวัตถุดิบ และกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ และมีผลลัพธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร สุธรรมานนท์และคณะ (2556: บทคัดย่อ) พบว่า การประยุกต์ใช้ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิต ต้นทุนการ

ตรวจสอบหรือต้นทุนการประเมินมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพของการผลิตสินค้ามากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Holotaa และคณะ (2016: Abstract) พบว่า ต้นทุนการตรวจสอบการประเมินการวิเคราะห์และการจำแนกต้นทุนในแต่ละกิจกรรมในองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ให้กับองค์กรได้และสามารถวิเคราะห์ต้นทุน บริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับสภาพสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farooq และคณะ (2017: Abstract) พบว่า ต้นทุนการประเมินเหมาะที่ใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อบริหารต้นทุน เพื่อปรับปรุงคุณภาพ และมีส่วนช่วยในการพัฒนาด้านต้นทุนคุณภาพสำหรับการผลิต และเป็นกลยุทธ์ในการช่วยจัดการ วางแผนในการตัดสินใจในอนาคต เพื่อลดต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการผลิต และปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตในอนาคตของอุตสาหกรรมเพื่อประเมินความถูกต้องของกระบวนการทำงาน

7. การบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนความผิดพลาด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก ต้นทุนความผิดพลาดเป็นกระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไขความผิดพลาดจากสินค้าและบริการ จากกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อลดจำนวนของเสียจากสินค้าและบริการ ลดการซ่อมแซมและการเปลี่ยนคืนสินค้า และข้อตำหนิหรือการร้องเรียนจากลูกค้า ให้สินค้าและบริการมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และกิจการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา อินทร์สอน และชูชาติ พยอม (2557: 106-111) พบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายมีความสัมพันธ์กับชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ผู้ประกอบการจึงควรตระหนักถึงการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะส่งผลดีทั้งต่อกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิถีกันต์ สุริยะสาร (2560: บทความย่อ) พบว่า ต้นทุนคุณภาพ ด้านความผิดพลาดภายนอกมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการบริหารต้นทุนคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการวางแผนและการตัดสินใจของธุรกิจให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา วรณสวัสดิ์ (2557: 46) พบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอกเกิดขึ้นน้อยลง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าโดยรวมขององค์กรที่เพิ่มขึ้น

8. สำหรับการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนการประเมิน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก ปัจจุบันสถานะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก องค์กรมุ่งที่จะลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งหากองค์กรสามารถลดขั้นตอนการตรวจสอบและการประเมินลง และนำเครื่องมือทางคุณภาพมาวิเคราะห์กิจกรรมกระบวนการทั้งหมดแทนการประเมินและการตรวจสอบ จะช่วยลดภาระการตรวจสอบทุกชิ้นงานและสามารถลดต้นทุนลงได้ ซึ่งการประเมินจะกลายเป็นแค่ส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์การดำเนินงาน และผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับการประเมินและตรวจสอบอยู่ในระดับที่น้อย จึงส่งผลให้ต้นทุนการประเมินไม่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพสินค้าและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐีกานต์ สุริยะสาร (2560: 147) พบว่า ในการตรวจประเมินคุณภาพ เป็นต้นทุนที่เกิดจากการประเมินการทำงานของแต่ละกิจกรรมที่องค์กรกำหนดไว้ในแผนคุณภาพ ดังนั้นอาจจะไม่ส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจควรนำการบริหารต้นทุนคุณภาพ ในด้านต้นทุนการป้องกันด้านต้นทุนการประเมิน และด้านต้นทุนความผิดพลาด มาประยุกต์ใช้ในระบบการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อลดต้นทุนในการผลิต และไม่ให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการบริการเพื่อใช้สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ทำให้เกิดความเชื่อถือในสินค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการตลาด

1.2 ผู้บริหารธุรกิจควรนำระบบต้นทุนคุณภาพเข้ามาส่งเสริมพัฒนางานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพ เนื่องจากต้นทุนคุณภาพมีความเกี่ยวข้องและสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารต้นทุนในรูปของตัวเลขได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และก่อประโยชน์สูงสุดกับการดำเนินธุรกิจ

1.3 ผู้บริหารธุรกิจควรสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ และด้านการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดฝึกอบรม หรือกิจกรรมด้านคุณภาพและการบริหารต้นทุนอย่างจริงจัง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านคุณภาพ กลายเป็นวัฒนธรรมที่ดีในธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารต้นทุนคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

1.4 ผู้บริหารควรพิจารณาการลงทุนในการบริหารต้นทุนคุณภาพ ด้านต้นทุนป้องกัน และต้นทุนความผิดพลาดของระบบการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียหาย ภายในและภายนอกขององค์กรและสร้างความคุ้มค่าโดยรวมให้แก่บริษัท

1.5 ผู้บริหารธุรกิจควรศึกษากลยุทธ์เกี่ยวกับการบริหารต้นทุนเพื่อสร้างความได้เปรียบ ทางการแข่งขันของสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้บริโภค ซึ่งมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่งภายใต้สภาวะการแข่งขันที่ รุนแรงในยุคปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพเฉพาะ ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ดังนั้นในอนาคตควรศึกษาธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ทำให้งานวิจัยสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงใน ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจมีผลกระทบ ต่อการบริหารต้นทุนคุณภาพและความได้เปรียบทางการแข่งขัน ควรกำหนดตัวแปรแทรกซ้อนเพิ่มขึ้น เช่น การวางแผนคุณภาพการผลิต หรือ กลยุทธ์การวางแผนการผลิต ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลต่อ ความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพิ่มขึ้น

2.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นควร เพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก (Indepth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุด และถูกต้อง สามารถนำผลการวิจัย ดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. (2560). *ข้อมูลสถานะการส่งออกของธุรกิจ*. Retrieved 22 กันยายน 2559, Retrieved from <http://www.mfa.go.th/main/th>
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2560). *ข้อมูลอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. Retrieved 22 กันยายน 2559, Retrieved from <http://strategy.dip.go.th>
- กัลยา วรณสวัสดิ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร. *วารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา*, 5(1), 36–62.
- เชมมาวี รัชชชุชีพ. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- ชนินทร สุภา. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- ฐิติกานต์ สุริยะสาร. (2560). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(1), 138–151.
- ดนูชา คุณพนิชกิจ. (2552). *การวิเคราะห์ต้นทุน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงมณี โกมารทัต. (2554). *การบริหารต้นทุน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. (2552). *กลยุทธ์การผลิต/ปฏิบัติการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนต์ถ์ภัทร ธิรณชิตลภ. (2558). *การจัดการคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธนาชัย สุขวณิช. (2557). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น .
- นิติกรณ์ ปัญญากุล. (2556). *ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนฐานกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนของธุรกิจไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาวรรณ ใจเย็น. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.

- ปพฤกษ์บาร์มี อุตสาหกรรมวิจัย. (2560). การบัญชีต้นทุนคุณภาพและผลการดำเนินงานทางการตลาด: หลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจที่ได้รับ ISO9000 ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 12(1), 145–157.
- ปรียาวดี ผลเอนก. (2560). การศึกษาการรับรู้ต้นทุนคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อขีดสมรรถนะของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็นในการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว. *ศรีปทุมปริทัศน์ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 33–42.
- พรพิมล รัชธร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหารการค้าปลีกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจห้างสรรพสินค้าในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิกุล พงษ์กลาง. (2559). การเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารต้นทุนการผลิตการของปลูกข้าวกลุ่มวิสาหกิจชุมชนศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่*, 3, 104–117.
- ภัญญาภรณ์ การบรรจง. (2555). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารต้นทุนสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภัทรา เรืองสินภิญญา. (2558). การพัฒนารูปแบบปัจจัยความสำเร็จในการบริหารต้นทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(2), 83–93.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2555). *การจัดการการผลิตและดำเนินงานและหลักการตลาดพิมพ์ครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรรณิ เตโชโยธิน. (2558). *การบริหารต้นทุน*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- วิทยา อินทร์สอน และชูชาติ พยอม. (2557). แนวทางการพัฒนาใช้ต้นทุนคุณภาพในงานอุตสาหกรรม. *Industrial Technology Review*, 19(258), 106–111.
- ศุภารตี สำราญรื่น. (2555). *ผลกระทบของกลยุทธ์พันธมิตรทางธุรกิจที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของ ธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2560a). *ข้อมูลอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*.

Retrieved 22 กันยายน 2559, Retrieved from

<http://www.thaieei.com/2013/th/service01.php>

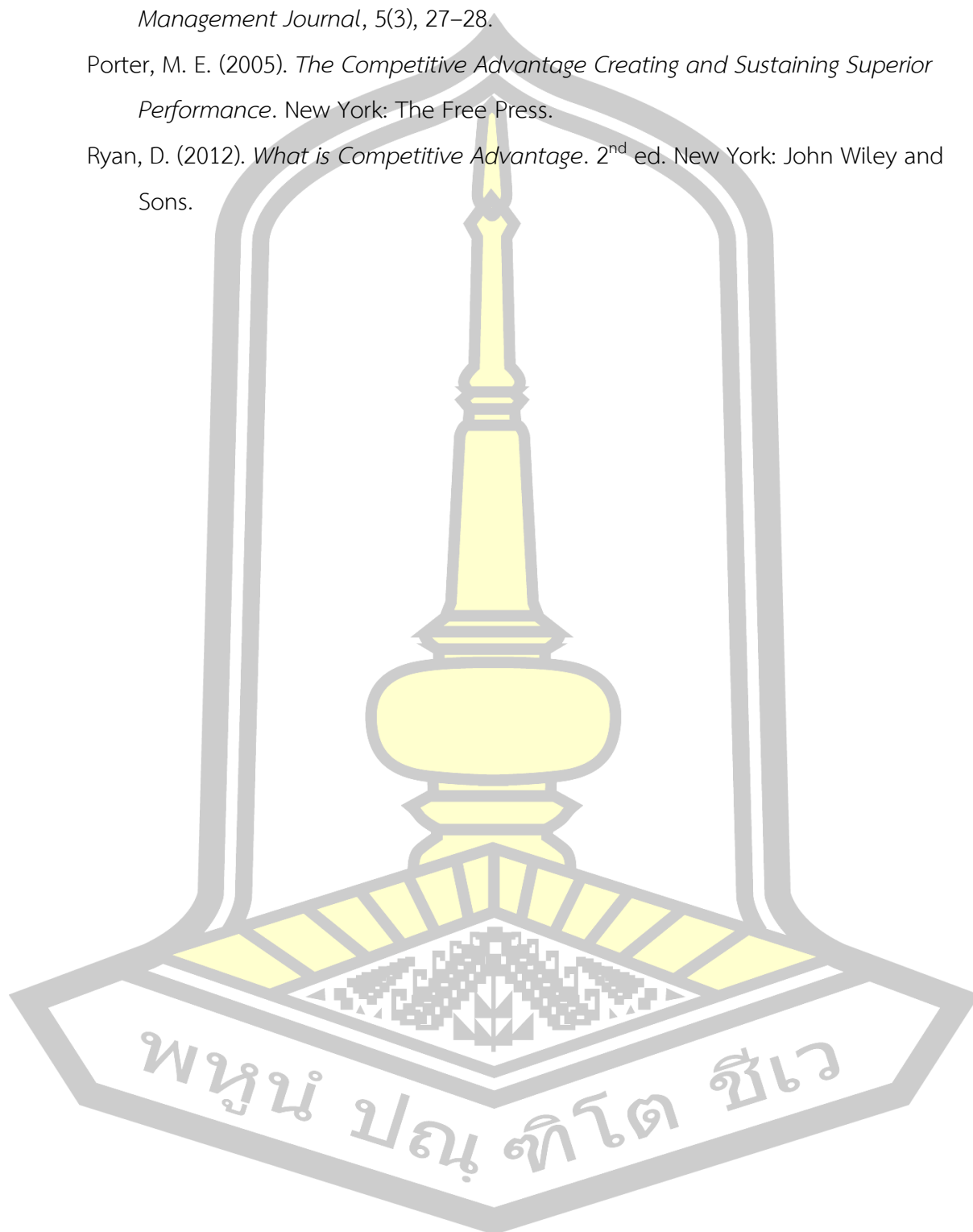
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2560b). *รายชื่อผู้ประกอบการ*. Retrieved 22 กันยายน 2559, Retrieved from <http://www.thaieei.com/EIU/TableauPage.aspx?MenuID=18>
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2560). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. Retrieved 22 กันยายน 2559, Retrieved from <http://www.oie.go.th/publications/IndustBasicKnowledge>.
- เสกสรร สุธรรมานนท์ ,รัฐนา สินธวาลัย และ สนธยา ทวีรัตน์. (2556). การประยุกต์ใช้ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตประเก็นสำเร็จรูป. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 18(3), 527–535.
- อภิชาติ ไชยหาเทพ. (2559). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรรัตน์ ตะโคดม. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่กับความได้เปรียบทางการแข่งขันธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรพรรณ มาตช่วง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทุนมนุษย์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: มาเธอร์ บอส แพคเก็จจิ้ง.
- Aaker, D.A., Kumar,V. and Day,G.S. (2001). *Marketing Research 7th ed.* New York: John Wiley and Sons.
- Amir, A., Auzair, S.M., and Amiruddin, R. (2016). Cost Management, Entrepreneurship and Competitiveness of Strategic Priorities for Small and Medium Enterprises. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 84–89.
- Apak, S., Erol, M., Elagoz, İ. and Atmaca, M. (2012). The Use of Contemporary Developments in Cost Accounting in Strategic Cost Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41, 528–534.

- Bashir, M. and Verma, R. (2017). Why Business Model Innovation Is the New Competitive Advantage. *The IUP Journal of Business Strategy*, 15(1), 7–17.
- Black, K. (2006). *Business statistics: for contemporary decision making*. 4th ed. New York: John Wiley and Son.
- Blocher, J.E., Stout, E.D., Juras, E.P. and Cokins, G. (2016). *Cost Management*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Botin, A.J. and Vergara, A. M. (2015). A cost management model for economic sustainability and continuous. *Resources Policy*, 46, 212–218.
- Buksa, J. and Buksa, T. (2011). Quality Management in Coastal Container Liner Shipping From The Point Of View Of Cost Management. *Scientific Journal of Maritime Research*, 25(2), 387–403.
- Farooq, M. A., Kirchain, R., Novoa, H. and Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *International Journal of Production Economics*, 188, 156–166.
- Grahovac, D. and Devedzic, V. (2010). COMEX: A cost management expert system. *Expert Systems with Applications*, 37, 7684–7695.
- Hair, J.F., Black, W.C., and Babin, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey: Pearson.
- Holotaa, T., Hrubeca, J., Kotusa, M., Holiencinova, M. and Caposovac, E. (2016). The management of quality cost analysis model. *Serbian Journal of Management*, 11(1), 119–127.
- Lari, A. and Asllani, A. (2013). Quality cost management support system: an effective tool for organisational performance improvement. *Total Quality Management and Business Excellence*, 24, 432–451.
- Matt, P. D., Wieder, B., Steve, G., Sutton, B., and Wakefield, J. (2016). Business intelligence systems use in performance measurement capabilities: Implications for enhanced competitive advantage. *International Journal of Accounting Information Systems*, 21, 1–17.
- Matto, T. and Sippola, K. (2016). Cost Management in the Public Sector: Legitimation Behaviour and Relevant Decision Making. *Financial Accountability and Management*, 32(2), 179–201.

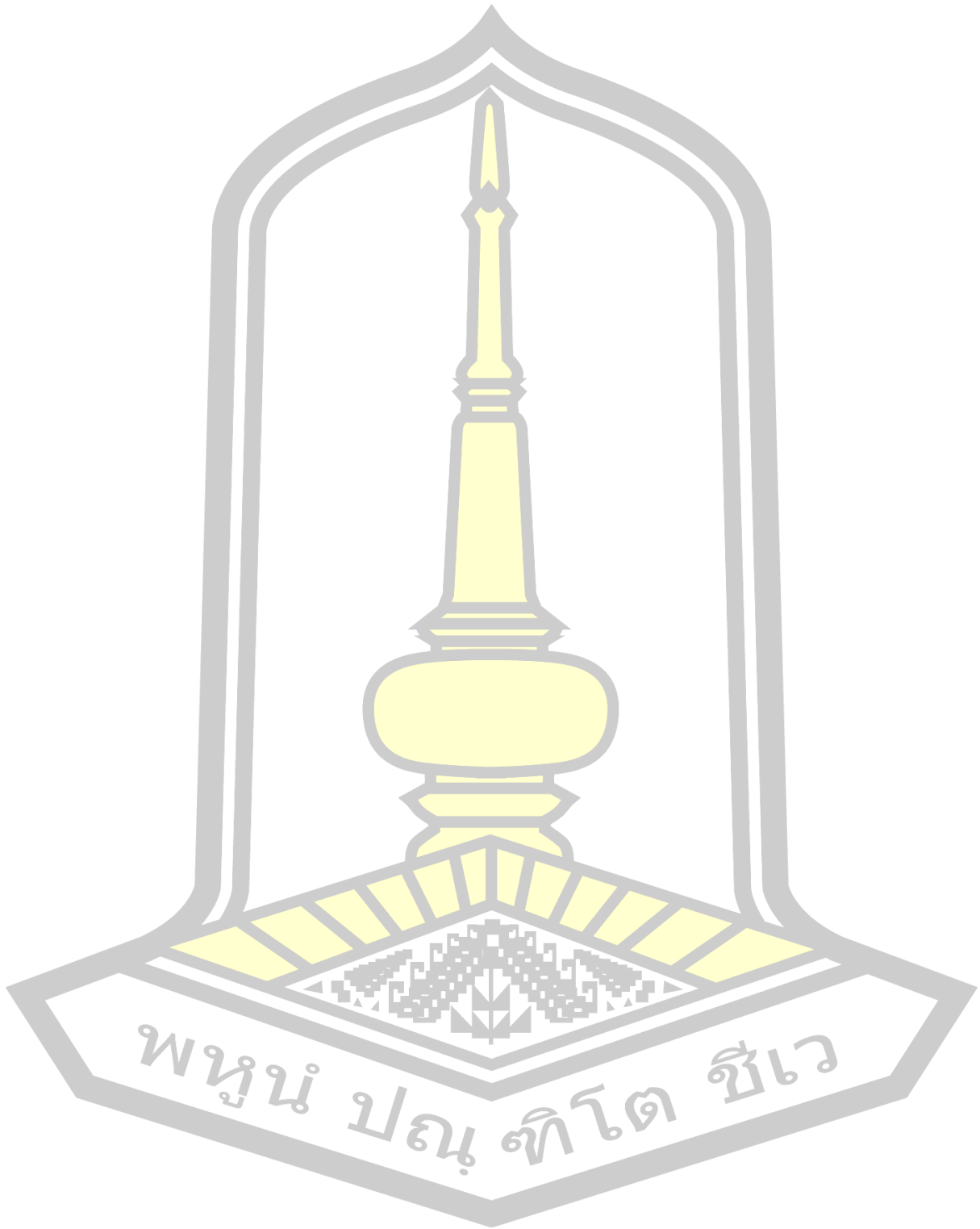
Maximova, V. (2017). Measures of Competitive Advantage. *FAIMA Business and Management Journal*, 5(3), 27–28.

Porter, M. E. (2005). *The Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.

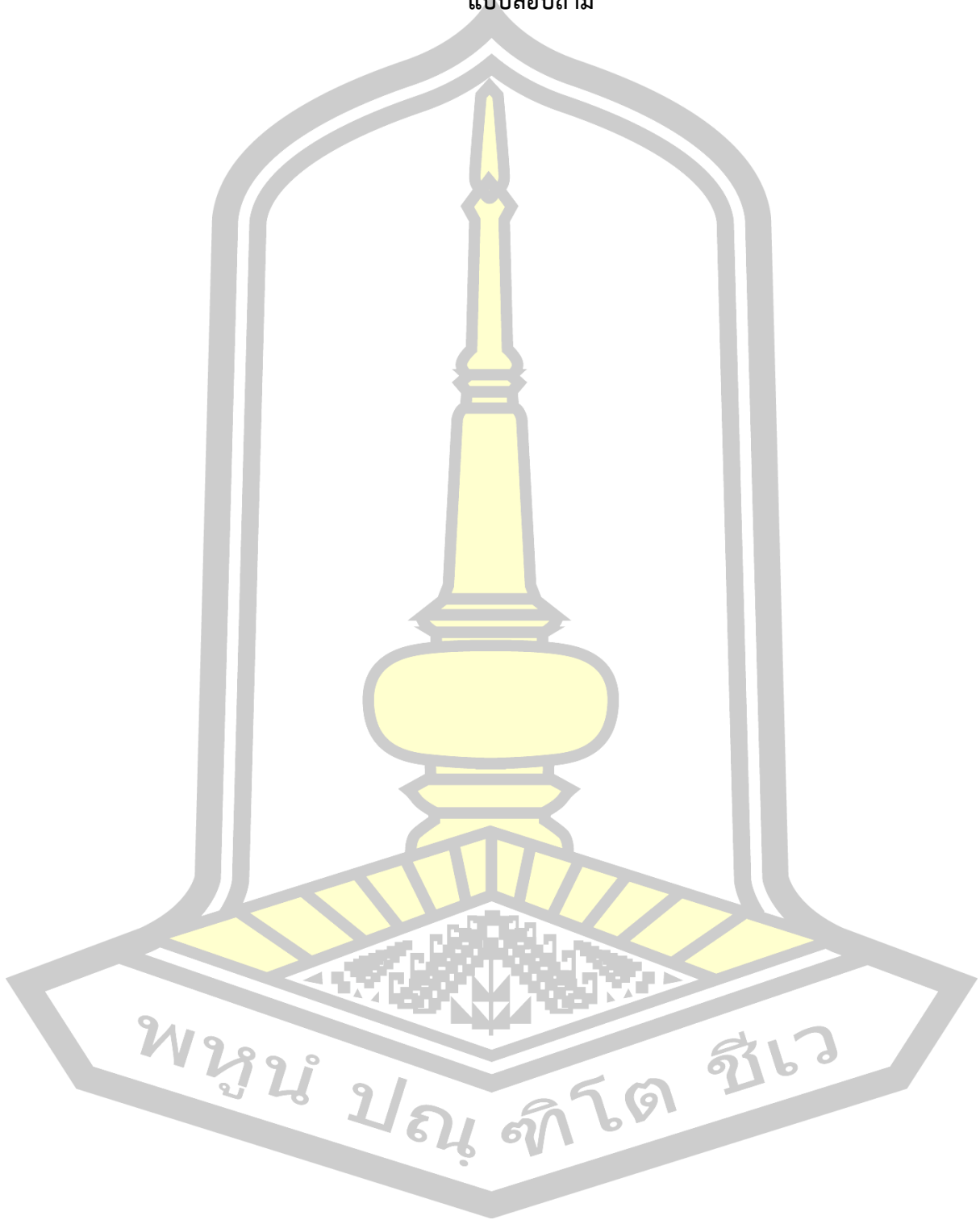
Ryan, D. (2012). *What is Competitive Advantage*. 2nd ed. New York: John Wiley and Sons.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



พหุมนุ ปณุ ทิโต ชีเว

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” เพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่าน โปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกคำถามและส่งกลับคืนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำนวน 12 ข้อ

2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อทุกตอนเพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลที่ท่านแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

4. ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้อง ครบถ้วนหากท่านมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามชุดนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามชุดนี้โปรดติดต่อข้าพเจ้านางสาวกษมาพร ลาผ่าน หมายเลขโทรศัพท์ 087-5441633

E-mail : kasamaporn.lap@msu.ac.th

นางสาวกษมาพร ลาผ่าน

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลองค์กรของผู้กรอก

แบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 5 ปี

() 5 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() มากกว่า 15 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 40,000 บาท

() 40,000 – 50,000 บาท

() 50,001 - 60,000 บาท

() มากกว่า 60,000 บาท

6. ตำแหน่งปัจจุบัน

() เจ้าของกิจการ

() ผู้จัดการ

() กรรมการผู้จัดการ

() หุ้นส่วนผู้จัดการ

() ผู้อำนวยการ

() อื่นๆ (โปรดระบุ)

พจนานุกรมศัพท์โตะ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลองค์กรของผู้กรอก
แบบสอบถาม

1. ประเภทธุรกิจ

- () ประกอบธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า
 () ประกอบธุรกิจชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
 () ประกอบธุรกิจผู้ประกอบการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
 () ประกอบธุรกิจชิ้นส่วนสนับสนุนและการบริการ

2. ทุนในการดำเนินงาน

- () ต่ำกว่า 10,000,000 บาท () 10,000,001 – 20,000,000 บาท
 () 20,000,001 – 30,000,000 บาท () มากกว่า 30,000,000 บาท

3. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
 () 11 - 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

4. รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

- () ต่ำกว่า 10,000,000 บาท () 10,000,001 – 20,000,000 บาท
 () 20,000,001 – 30,000,000 บาท () มากกว่า 30,000,000 บาท

5. จำนวนพนักงาน

- () น้อยกว่า 50 คน () 51 – 100 คน
 () 101 – 200 คน () มากกว่า 200 คน

พูน ปณ ทัโต ชง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า

และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

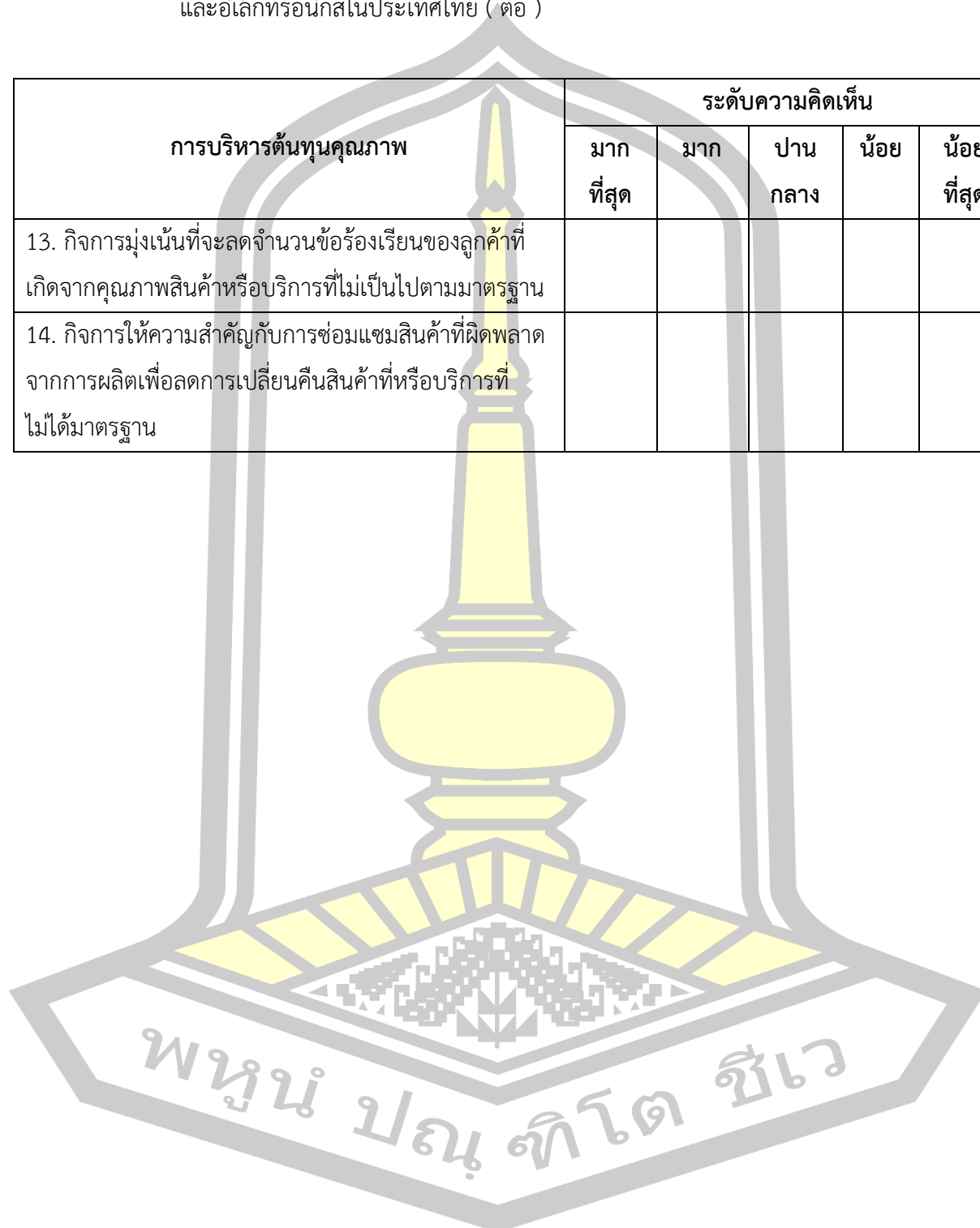
การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านต้นทุนการป้องกัน					
1. กิจการให้ความสำคัญกับการออกแบบและวางแผนกระบวนการต่างๆ ให้ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการผลิตสินค้าและบริการ					
2. กิจการให้การส่งเสริมและสนับสนุนการอบรม ฝึกทักษะและความชำนาญ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ					
3. กิจการให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องจักร เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือสูญเสียระหว่างการผลิตสินค้าและบริการ					
4. กิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้จัดส่งวัตถุดิบ เพื่อป้องกันการผลิตสินค้าที่ด้อยคุณภาพ					
5. กิจการให้ความสำคัญกับการวางแผนและติดตามคุณภาพของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามมาตรฐาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (ต่อ)

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านต้นทุนการประเมิน					
6. กิจการให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน					
7. กิจการตระหนักถึงการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการต่างๆอย่างเป็นระบบด้วยเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน					
8. กิจการมุ่งเน้นให้มีการทดสอบกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อแก้ปัญหาความผิดพลาดของสินค้าและบริการให้เกิดคุณภาพ					
9. กิจการให้ความสำคัญกับการนำผลการรายงานคุณภาพมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่างๆ					
ด้านต้นทุนความผิดพลาด					
10. กิจการมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนของเสียที่เกิดจากสินค้าและบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด					
11. กิจการให้ความสำคัญกับการลดปัญหาและค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ					
12. กิจการตระหนักถึงอัตราการปรับเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดหรือขาดคุณภาพลดลงอย่างเห็นได้ชัด					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (ต่อ)

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. กิจกรรมมุ่งเน้นที่จะลดจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน					
14. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการซ่อมแซมสินค้าที่ผิดพลาดจากการผลิตเพื่อลดการเปลี่ยนคืนสินค้าที่หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้บริหารของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า

และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

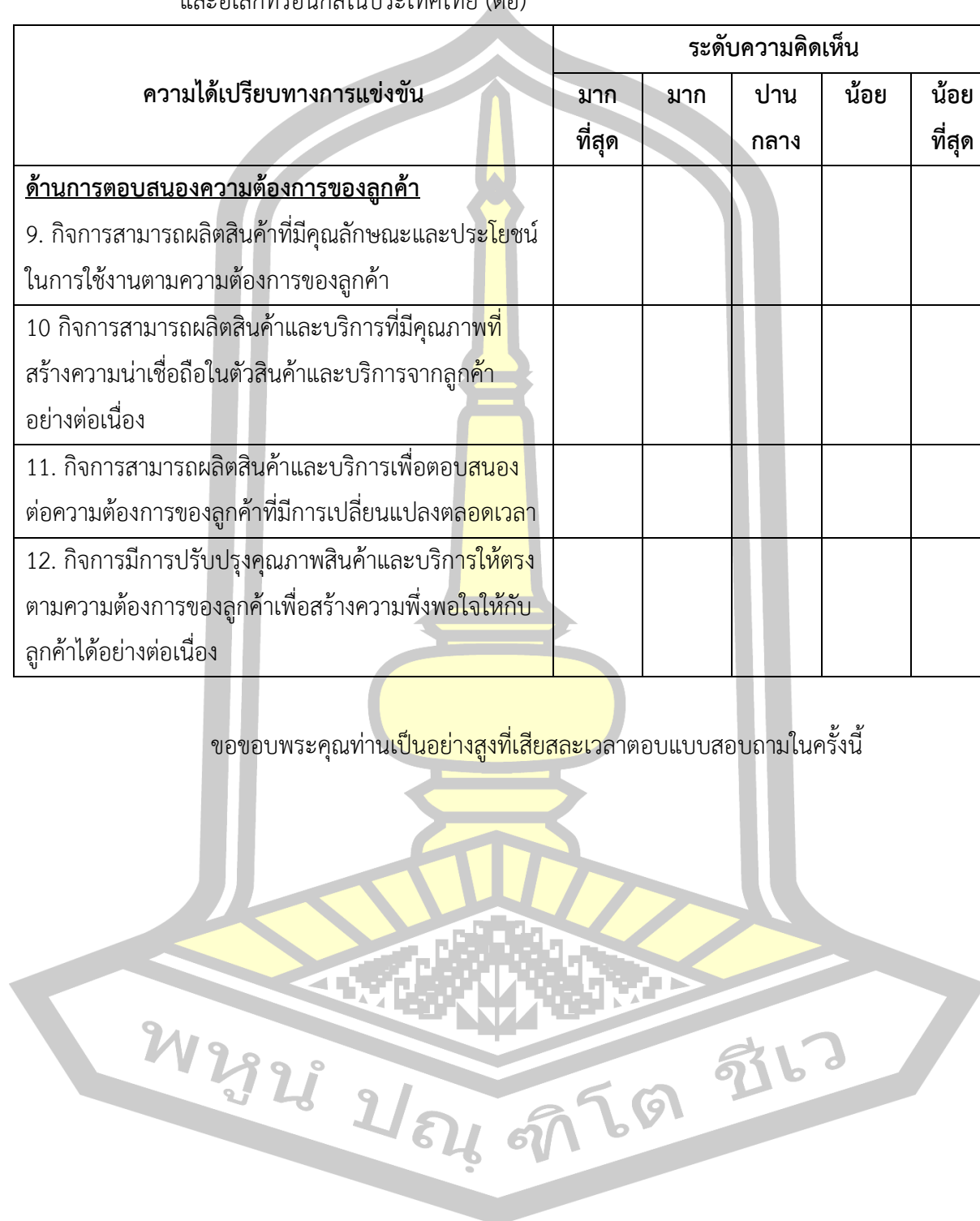
คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิภาพ					
1. กิจการมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุดในการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ					
2. กิจการมีปัจจัยการผลิตสินค้าที่น้อยกว่าคู่แข่งอย่างเห็นได้ชัดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน					
3. กิจการมีการพัฒนาเทคโนโลยีและฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร					
4. กิจการมีผลการดำเนินงานทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด					
ด้านคุณภาพ					
5. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการผลิตและมาตรฐานของสินค้า					
6. กิจการได้รับการยอมรับจากลูกค้าว่าเป็นกิจการที่มีสินค้ามีคุณภาพตามมาตรฐาน					
7. กิจการมีการรักษามาตรฐานและให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ณ จุดเริ่มต้นของกระบวนการผลิต					
8. กิจการมีการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนให้กับองค์กร					

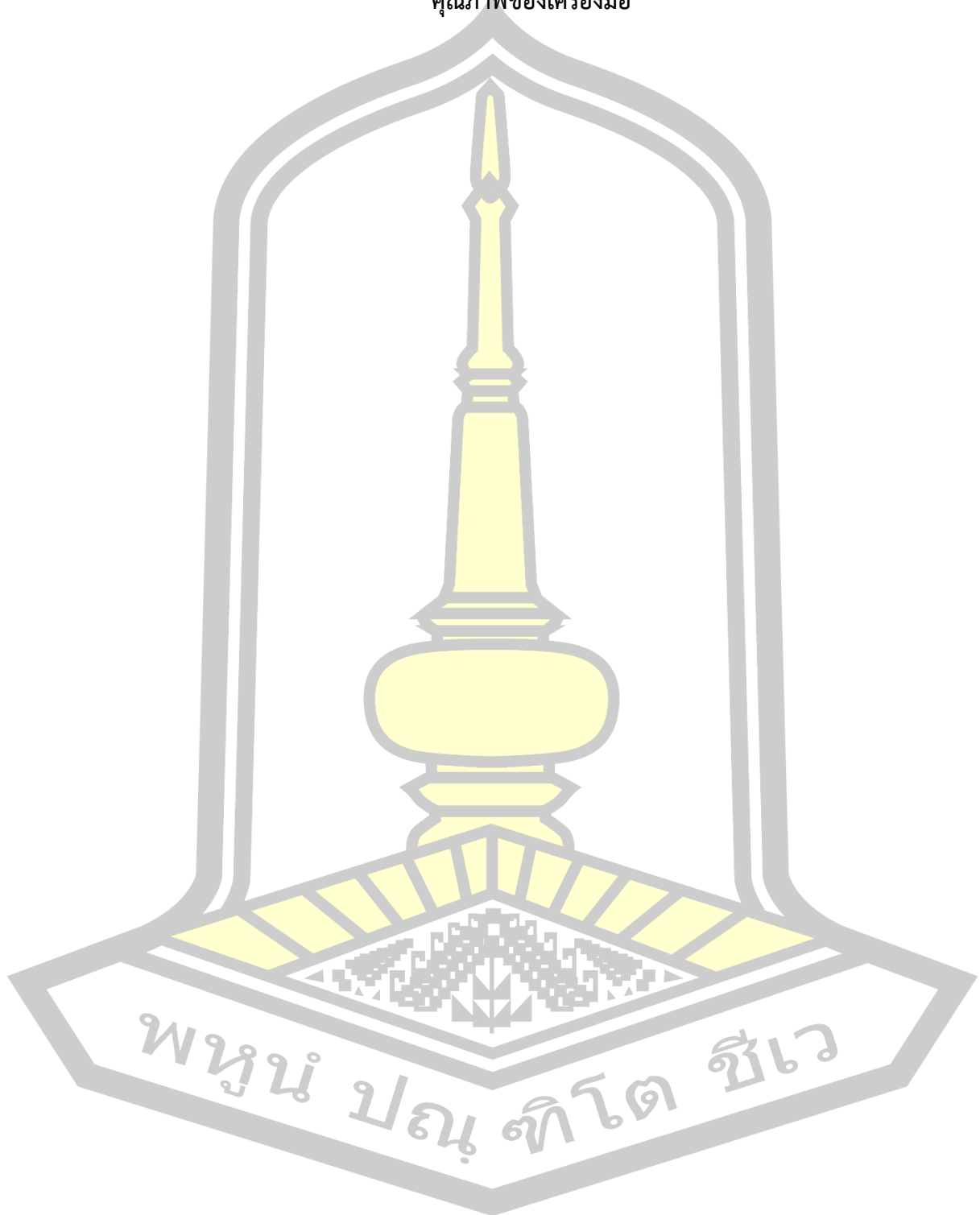
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้บริหารของรัฐกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (ต่อ)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
9. กิจการสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณลักษณะและประโยชน์ในการใช้งานตามความต้องการของลูกค้า					
10. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพที่สร้างความน่าเชื่อถือในตัวสินค้าและบริการจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
11. กิจการสามารถผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา					
12. กิจการมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง					

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

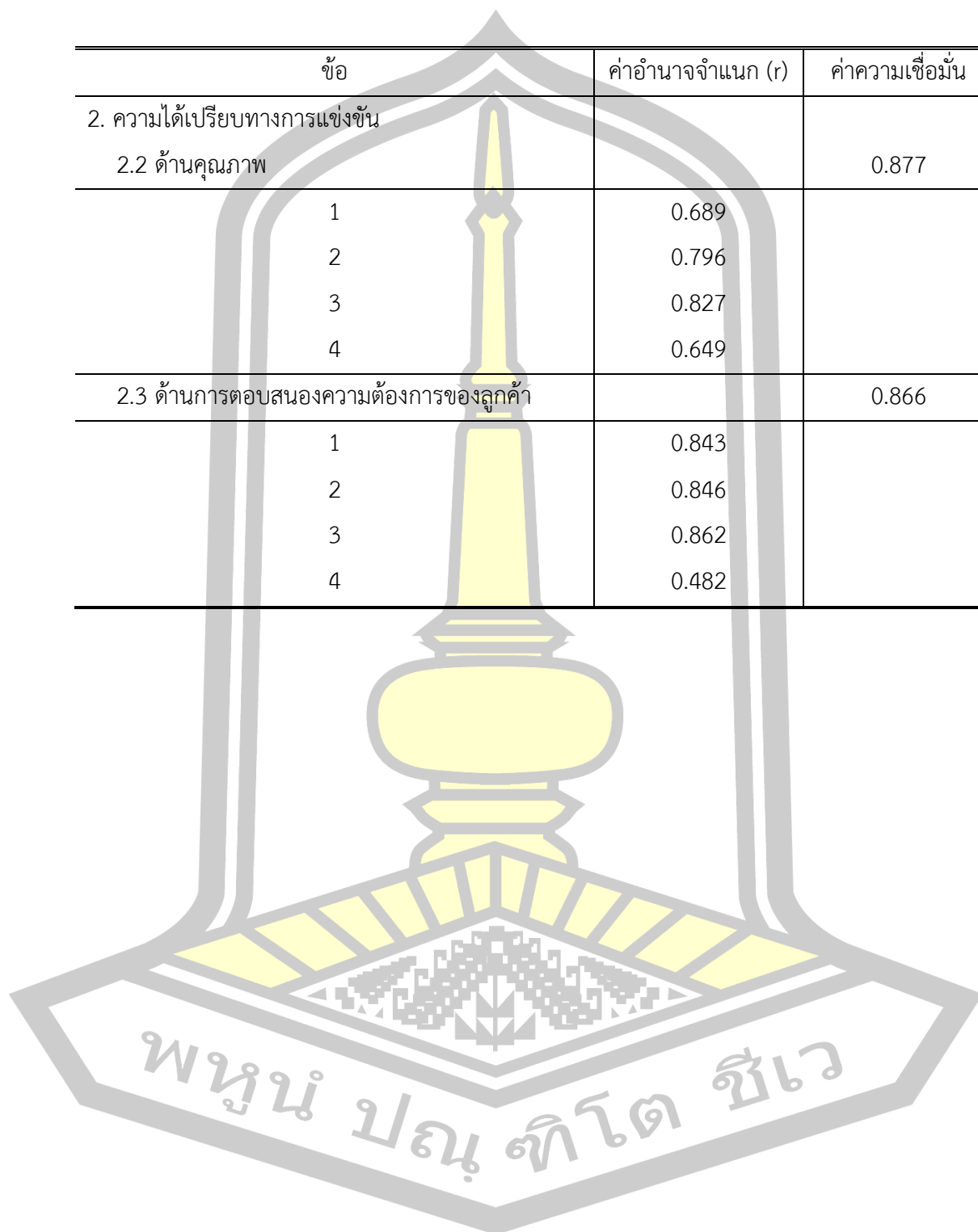


ตาราง 41 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. การบริหารต้นทุนคุณภาพ		
1.1 ด้านต้นทุนการป้องกัน		0.798
1	0.592	
2	0.517	
3	0.633	
4	0.574	
5	0.633	
1.2 ด้านต้นทุนการประเมิน		0.804
1	0.527	
2	0.660	
3	0.759	
4	0.686	
1.3 ด้านต้นทุนความผิดพลาด		0.843
1	0.769	
2	0.761	
3	0.685	
4	0.455	
5	0.699	
2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน		
21.ด้านประสิทธิภาพ		0.755
1	0.492	
2	0.617	
3	0.485	
4	0.674	

ตาราง 41 (ต่อ)

ชื่อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน		
2.2 ด้านคุณภาพ		0.877
1	0.689	
2	0.796	
3	0.827	
4	0.649	
2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		0.866
1	0.843	
2	0.846	
3	0.862	
4	0.482	



ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์การถอดแบบพหุคูณ

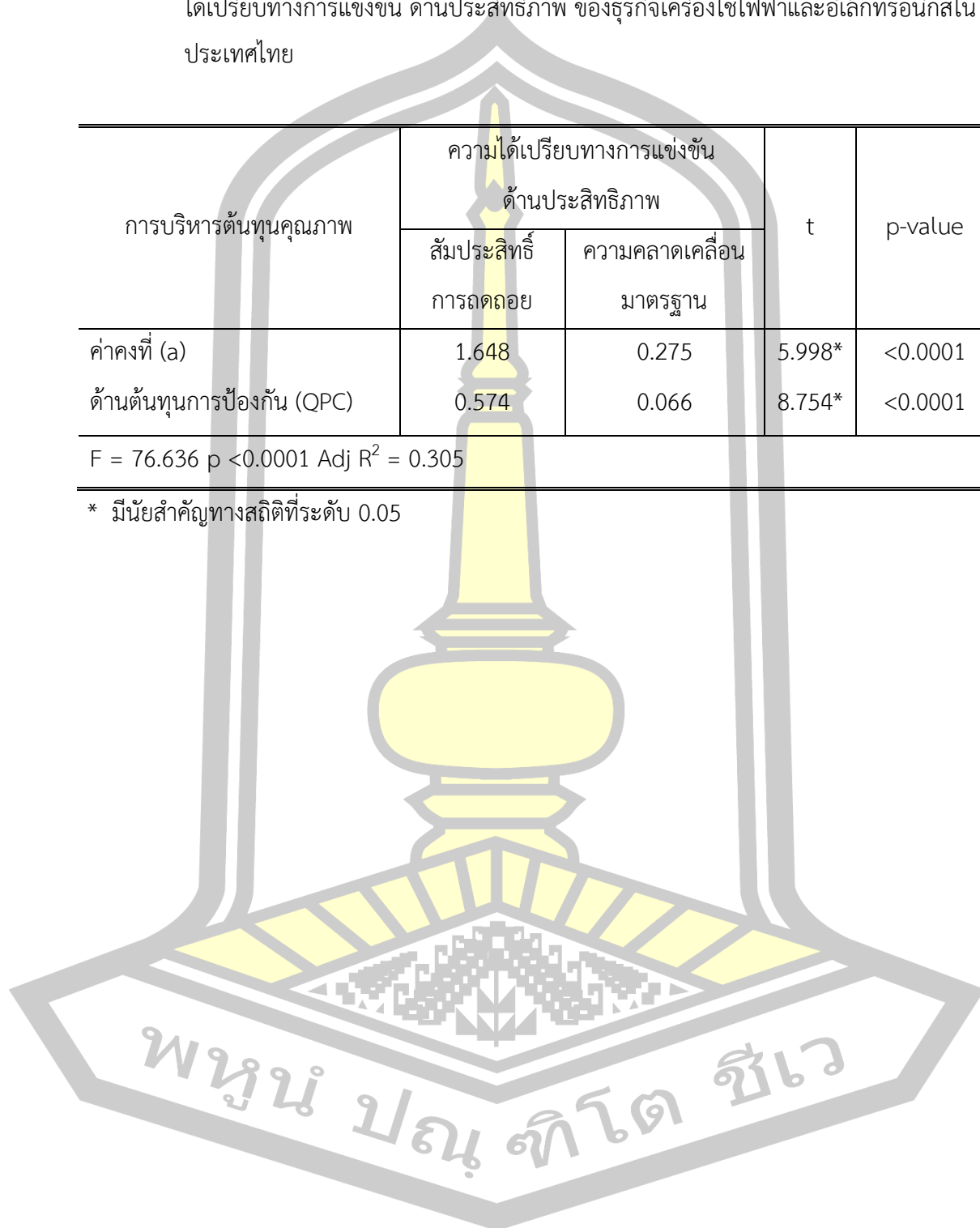


ตาราง 42 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านประสิทธิภาพ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.648	0.275	5.998*	<0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.574	0.066	8.754*	<0.0001

F = 76.636 p <0.0001 Adj R² = 0.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

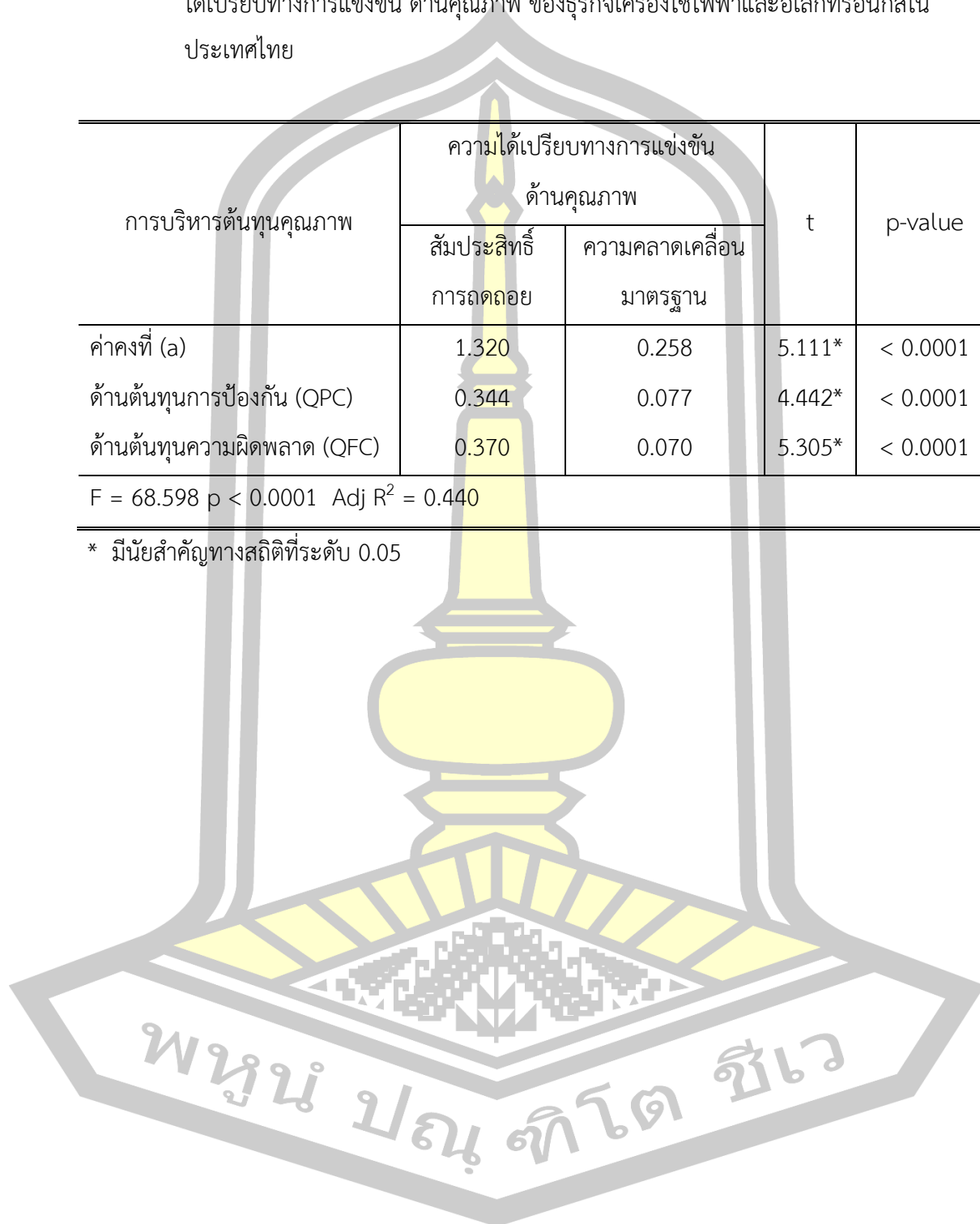


ตาราง 43 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทย

การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.320	0.258	5.111*	< 0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.344	0.077	4.442*	< 0.0001
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.370	0.070	5.305*	< 0.0001

F = 68.598 p < 0.0001 Adj R² = 0.440

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

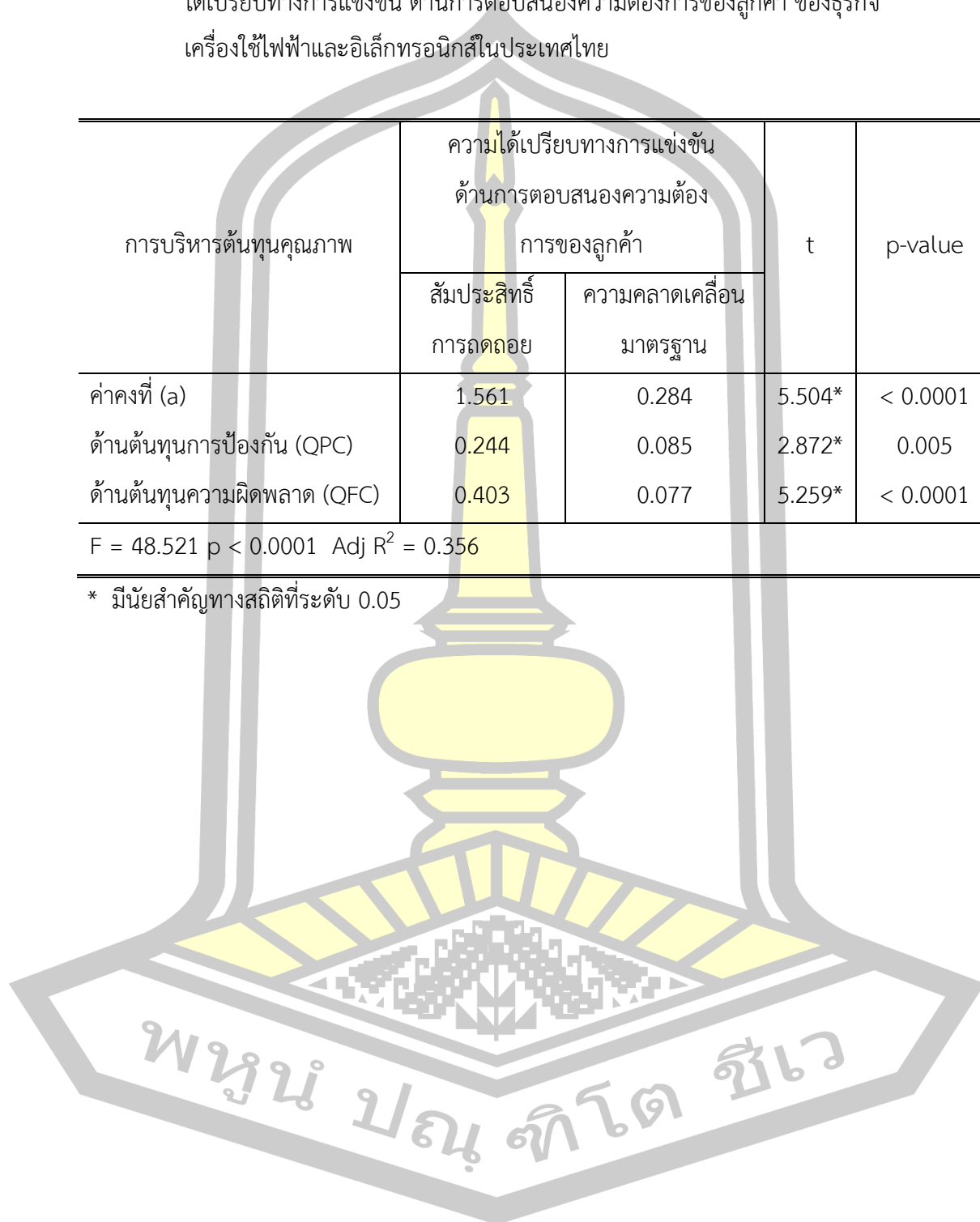


ตาราง 44 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

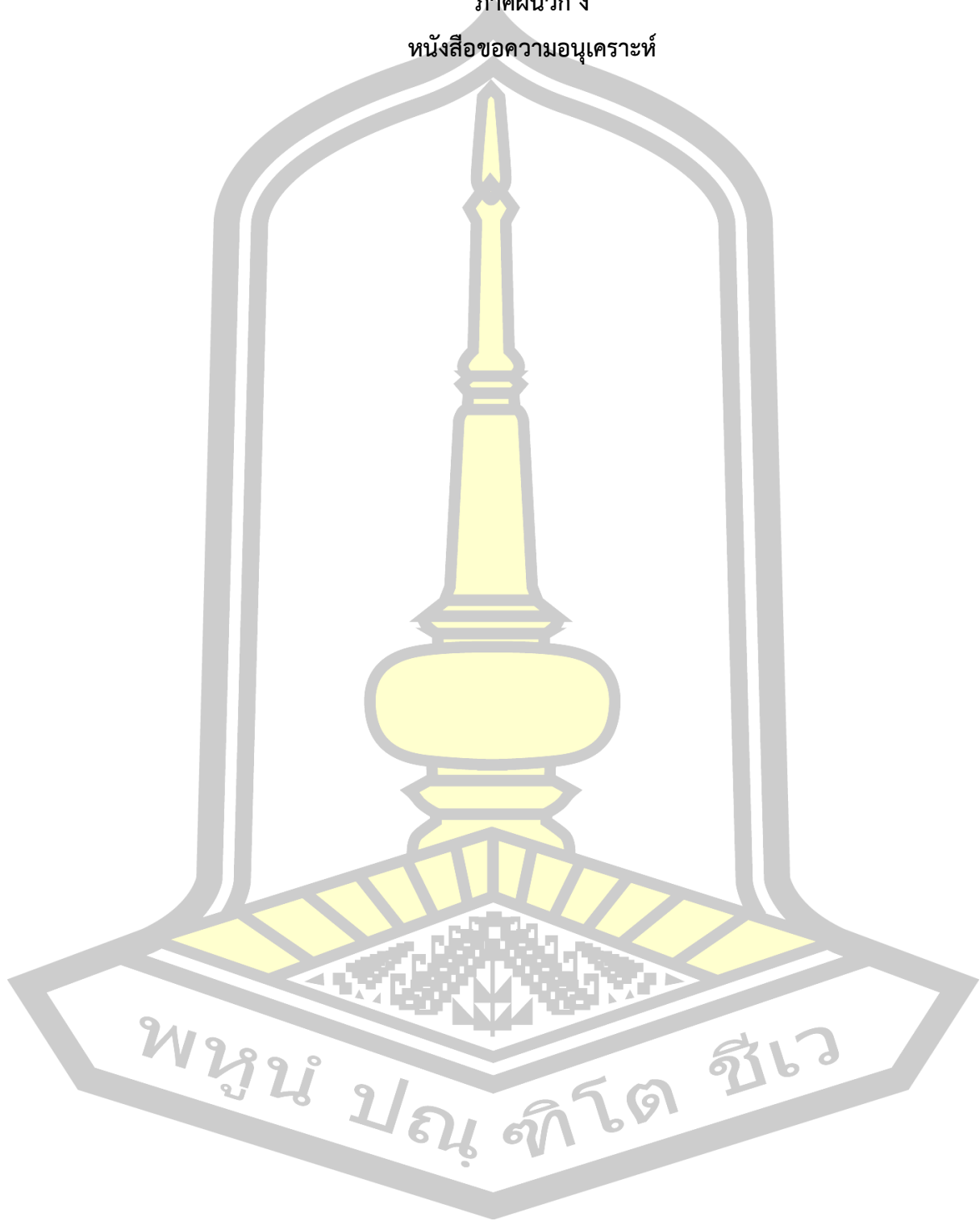
การบริหารต้นทุนคุณภาพ	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.561	0.284	5.504*	< 0.0001
ด้านต้นทุนการป้องกัน (QPC)	0.244	0.085	2.872*	0.005
ด้านต้นทุนความผิดพลาด (QFC)	0.403	0.077	5.259*	< 0.0001

F = 48.521 p < 0.0001 Adj R² = 0.356

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0530.10/1๗1๗

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

2 ตุลาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ

ด้วย นางสาวกษมาพร ลาผ่าน รหัสสนิต 59010980002 นิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วย ตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและ การจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวกษมาพร ลาผ่าน ศึกษาและเก็บรวบรวม ในรายละเอียด ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431

โทรสาร 0-4375-4422



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์ 043-754333-3431 Fax 043- 754422
ที่ ศธ.0530.10/ก. 1512 วันที่ 26 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวงศ์ พูนพล

ด้วย นางสาวกษมาพร ลาผ่าน รหัสบัณฑิต 59010980002 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชี
มหาบัณฑิต (บช.ม.) คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตรบัณฑิตมหาบัณฑิต (บช.ม.) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์ 043-754333-3431 Fax 043- 754422

ที่ ศธ.0530.10/ว.4512

วันที่ 26 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ แสงมหาชัย

ด้วย นางสาวกษมาพร ลาผ่าน รหัสนสิต 59010980002 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชี
มหาบัณฑิต (บช.ม.) คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ



ที่ ศธ 0530.10/ 1223



คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

26 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมินทร เบ้าธรรม

ด้วย นางสาวกษมาพร ลาผ่าน รหัสสนិត 59010980002 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชี
มหาบัณฑิต (บช.ม.) คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ในประเทศไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สงศรีโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431

โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกษมาพร ลาผ่าน
วันเกิด	วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2536
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 444/19 หมู่ 9 หมู่บ้านสิรารมย์ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30280
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 ปริญญาบัญชีบัณฑิต (บช.บ) สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2562 ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ทุนวิจัย	ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปี 2562 ประเภท นิตินระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม

พูน ปณ ทิโต ชีเว