

การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Value chain development that affects operational efficiency In Bangkok

ชนะชัย จงจิตจำนงค์¹

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้ การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บัณฑิตจบใหม่ รองลงมาคือ ด้านบัณฑิตจบใหม่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา

คำสำคัญ : ห่วงโซ่คุณค่า, บัณฑิตจบใหม่, การผลิต, บัณฑิตจบใหม่, การตลาดและการขาย, การบริการ, โครงสร้างพื้นฐาน, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การพัฒนาเทคโนโลยี

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา คณบดีอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Research on the development of value chains that affect work efficiency in Bangkok is a quantitative research. The objective is to study the development of value chains that affect work efficiency in Bangkok. The sample group used in the research is 385 personnel in Bangkok. The instrument used is a questionnaire. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (One-Way ANOVA) and multiple regression analysis (Multiple Regression Analysis). The researcher presents in the following order: Value chain development found that overall opinions were at a high level with an average value of 4.57. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was output factors, followed by input factors, and the aspect with the lowest average value was service.

Work efficiency found that overall opinions were at a high level with an average value of 4.55. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was expense, followed by work quality. And the aspect with the lowest average is time.

Keywords: Value chain, Input factors, Production, Output factors, Marketing and sales, Service, Infrastructure, Human resource management, Technology development

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ เพราะช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การบริหารที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ลดต้นทุน และเพิ่มผลกำไร นอกจากนี้ การบริหารที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การบริหารที่ดีคือการเพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจที่ทำให้สามารถเอาชนะคู่แข่งในตลาดได้ โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งกิจกรรมเหล่านี้ออกเป็นสองประเภทหลักๆ ได้แก่ กิจกรรมหลัก กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการสร้างและส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การดำเนินงานขาเข้า การดำเนินงานขาออก การตลาดและการขาย และการบริการ กิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมที่สนับสนุนกิจกรรมหลัก ได้แก่ การจัดหา การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรบุคคล และโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท (Michael Porter)

ดังนั้นการทำห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน ด้านการโลจิสติกส์ขาเข้า การผลิต โลจิสติกส์ขาออก การตลาดและการขาย และการบริการ กิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมที่สนับสนุนกิจกรรมหลัก ได้แก่ การจัดหา การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรบุคคล และโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท (Michael Porter) จะช่วยส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อช่วยแยกแยะกิจกรรมต่างๆ เช่น การลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า และเพื่อเพิ่มคุณค่าในตัวสินค้าผลิตภัณฑ์ การบริการ จึงเป็นหนึ่งในแนวทางการแข่งขันในปัจจุบันที่จะทำให้ธุรกิจของผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันทั้งกับในคู่แข่งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างยั่งยืน การวิเคราะห์หา Value Chain นั้นสามารถ แยกแต่ละขั้นตอนออกมาเพื่อค้นหาส่วนที่บกพร่องและส่วนที่กำลังรอการพัฒนาอยู่ได้ โดยเราสามารถนำขั้นตอนเหล่านี้เปรียบเทียบกับจัดการขององค์กรในปัจจุบัน และแผนในอนาคต รวมไปถึงการเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นๆ ในตลาดได้อีกด้วย จึงเป็นที่มาของการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า ด้านกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

1. การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนจำนวน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนเพิ่มขึ้น
2. ปัจจัยด้าน คุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานเอกชนปฏิบัติงานในกรุงเทพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และมีระยะเวลาการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2567 ถึงเดือน มิถุนายน 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Porter (2008) ได้นำเสนอแบบจำลองห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Model) ไว้ในหนังสือ Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance โดยแบบจำลอง ห่วงโซ่คุณค่า จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่กิจกรรมการจัดหาแหล่ง วัตถุดิบ การแปรรูป กิจกรรมการส่งมอบสินค้า การบริการให้กับลูกค้า โดยมุ่งสร้างความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจและองค์กร ด้วยการวิเคราะห์คุณค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นห่วงโซ่คุณค่าจึงเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อที่จะสร้างคุณค่าในกิจกรรมต่างๆ (Value Added Activities) ขององค์กร โดยทั่วไปการดำเนินธุรกรรมขององค์กร ส่วนใหญ่ประกอบด้วย กิจกรรมที่หลากหลายซึ่ง Porter ได้จำแนกกิจกรรม ห่วงโซ่คุณค่าเป็นกิจกรรมหลัก (Primary Activities) กับ กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมหลักได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value-Added) ให้แก่ผลิตภัณฑ์ การบริการที่ส่งมอบให้กับทางลูกค้า

cplinter (2565) ได้ให้ความหมายของห่วงโซ่คุณค่า(Value Chain) หรือการอธิบายถึงคุณค่าของกิจกรรมต่างๆขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ และเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบและสินค้าภายในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) กล่าวง่ายๆคือ กิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการขององค์กร กิจกรรมต่างๆเริ่มตั้งแต่การจัดซื้อหรือรับวัตถุดิบ จนผ่านเข้าสู่กระบวนการแปลงสภาพ กลายเป็นสินค้าต่างๆ โดยทุกขั้นตอนจะมีการใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเงิน บุคลากร วัตถุดิบ อุปกรณ์ต่างๆ และมีการบริหารจัดการ ซึ่งห่วงโซ่คุณค่าขององค์กรจะถูกเชื่อมต่อกับห่วงโซ่คุณค่าของผู้ส่งมอบ และห่วงโซ่คุณค่าของลูกค้าต่อกันไปเรื่อยๆนั่นเอง

ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2559) การจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นการ วิเคราะห์กิจกรรมของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์ภายในองค์กร โดยการวิเคราะห์ความ พร้อมของทรัพยากรภายในที่สามารถนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันที่เหนือกว่าให้กับองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า หมายถึง กิจกรรมที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยการ ผลิตซึ่งกิจกรรมคุณค่านี้ใช้เชื่อมร้อยเรียงกันเป็นโซ่ ตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงสิ้นสุดที่การ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยกิจกรรมของห่วงโซ่คุณค่าจะแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ กิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activities) กิจกรรมสนับสนุน (Supporting Activities) กิจกรรมพื้นฐาน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างประโยชน์และส่งมอบคุณลักษณะทางกายภาพของสินค้าไปยัง ผู้บริโภคโดยตรง ได้แก่ การขนส่งขาเข้า การปฏิบัติการ การขนส่งขาออกการตลาดและการขาย และ การบริการส่วนกิจกรรมสนับสนุน กิจกรรมที่ช่วยเสริมให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินการไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี และการจัดหาทรัพยากร การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบใน การแข่งขัน Porter ได้อธิบายให้เห็นถึงวิธีการสร้างคุณค่าขององค์กรผ่านกลยุทธ์ทั้งการเป็นผู้นำ ต้นทุนต่ำ (Cost Leadership) และการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) โดยองค์กรต้องเชื่อมโยงคุณค่าต่าง ๆ ในกระบวนการผลิตและการดำเนินงาน ให้มีความสัมพันธ์กันคล้ายลูกโซ่ แบบต่อเนื่องซึ่งองค์กร ต้องวิเคราะห์ว่ากิจกรรมใดมีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดเพื่อวางแผนให้เกิด ความแข็งแกร่งในการสร้างคุณค่าที่โดดเด่นขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนอย่าง 385 ชุด เพื่อทำการศึกษาและนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับสรุปผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยตรงตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย คำถาม 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การเลือกซื้อประกันชีวิต และข้อมูลระดับความคิดเห็นการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ตามลำดับ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

- ค่าสถิติ F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าความมีอิทธิพลของตัวแปรต้น ในส่วนของประชากรศาสตร์และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน พบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็น เพศ ชาย อายุ 31 - 35 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน และมีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

วิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D=0.482) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านปัจจัยนำออก ($\bar{X}=4.60$, S.D=0.554) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X}=4.59$, S.D=0.524) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการบริการ ($\bar{X}=4.54$, S.D=0.558)

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบบสอบถามมีคำถามทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D=0.482) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}=4.58$, S.D=0.549) รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=4.57$, S.D=0.494) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.53$, S.D=0.530) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา ($\bar{X}=4.53$, S.D=0.553)

สรุปสมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทางด้านเพศไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ทางด้านอายุ วุฒิการศึกษา และรายได้มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนมากมีผลต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างคือปัจจัยด้าน อายุ รายได้ การศึกษา

สรุปสมมติฐานที่ 2 การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปร ด้านปัจจัยนำเข้า (Sig. = .0025*) ปัจจัยนำออก (Sig. = .019*) การบริการ (Sig. = .002*) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Sig. = .000*) การพัฒนาเทคโนโลยี (Sig. = .007*) และการจัดซื้อ (Sig. = .000*) มี อิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ยกเว้นตัวแปรต้น การผลิต (Sig. = .152) และการตลาดและการขาย (Sig. = .143) ที่ไม่ได้มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อเรียงลำดับความมีอิทธิพลของตัวแปรจากมากไปน้อยพบว่า ปัจจัยที่มี อิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการจัดซื้อ รองลงมาคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี ปัจจัยนำเข้า การบริการ ปัจจัยนำออก และด้านที่อิทธิพลน้อยที่สุดคือโครงสร้างพื้นฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ บุคลากร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากการวิจัย พบว่า การพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า สามารถอธิบายความแปรปรวน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 83.3 โดยมีด้านปัจจัยนำเข้า ด้านปัจจัยนำออก ด้านการบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนา เทคโนโลยี และด้านการจัดซื้อ ส่งผลต่อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Michael E. Porter กล่าวว่า กระบวนการ ทั้งหมดในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร โดย ประกอบด้วย การนำเข้า, การดำเนินการผลิต, การส่งออก, การตลาดและการขาย, การบริการ การจัดหา การซื้อวัตถุดิบ, การวิจัยสินค้าและการพัฒนาเทคโนโลยี, การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์, และ กิจกรรมอื่นๆ และมีด้านการผลิต และด้านการตลาดและการขาย ไม่ส่งผลต่อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวฤทธิ์ สุขสวัสดิ์ (2561) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิต แผนกประกอบยางบริษัทผลิตรายยนต์ ในเขตนิคม อุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี พนักงาน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ในการทำงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในห่วงโซ่คุณค่าให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจัยห่วงโซ่คุณค่าช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสิ้นสุดแล้ว ยังช่วย ให้ทราบถึง ตั้งแต่การเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบที่จะนำมาผลิตสินค้า การผลิต การดูแล ความ สะอาด ความปลอดภัย ของสินค้า การบรรจุภัณฑ์ การขนส่ง จนกระทั่งการส่งออกสู่แหล่ง จำหน่ายจนถึงมือผู้บริโภค เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการจะทราบถึง เรื่องราวของสินค้าที่จะบริโภคอย่างชัดเจน
2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับด้านปัจจัยนำเข้า ด้านปัจจัยนำออก ด้านการบริการ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี และด้านการจัดซื้อ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อสร้างคุณค่าให้กับ องค์กร สินค้า หรือบริการให้เพิ่มมากขึ้น
3. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการปฏิบัติการหรือกระบวนการการผลิต ในด้าน การ ดูแลสินค้า ความสะอาด เป็นปัจจัยสำคัญ ของกระบวนการห่วงโซ่คุณค่า เป็นจุดเริ่มต้นของสินค้า เพื่อสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้บริโภค
4. การสื่อสารในการทำงานทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการในห่วงโซ่คุณค่าจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จิรวินิจสกุล. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากรส่วนกลางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์. 1 (1). 35-52.

กิจทวีสิน วิชัยดิษฐ, ชัยชนะ มิตรสัมพันธ์, จิรภัทร ดันติทวีกุล, เกษสุณีย์ บารุงจิตต์ และสัมภาษณ์ สุวรรณศิริ. (2562). แนวทางการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนตำบลบางสระเก้าอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี เพื่อเพิ่มรายได้ที่ยั่งยืน. สังกัด คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ขวัญเรือน มณฑป. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนิดา คุณทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชุดิมา ยุวโกศล และณัฐภรณ์ ฤทธิ์เจริญ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ(ส่วนกลาง)ในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์. 2 (3). 60-72.

ชุดิมา สุภาวะไทร. (2565). การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และการรับรู้ความยุติธรรมที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชูศักดิ์ ดันทอง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริษัทพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตั้งอยู่ใน กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เชาวฤทธิ์ สุขสวัสดิ์. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกประกอบยาง บริษัทผลิตยางรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารจัดการองค์การ. มหาวิทยาลัยเกริก.