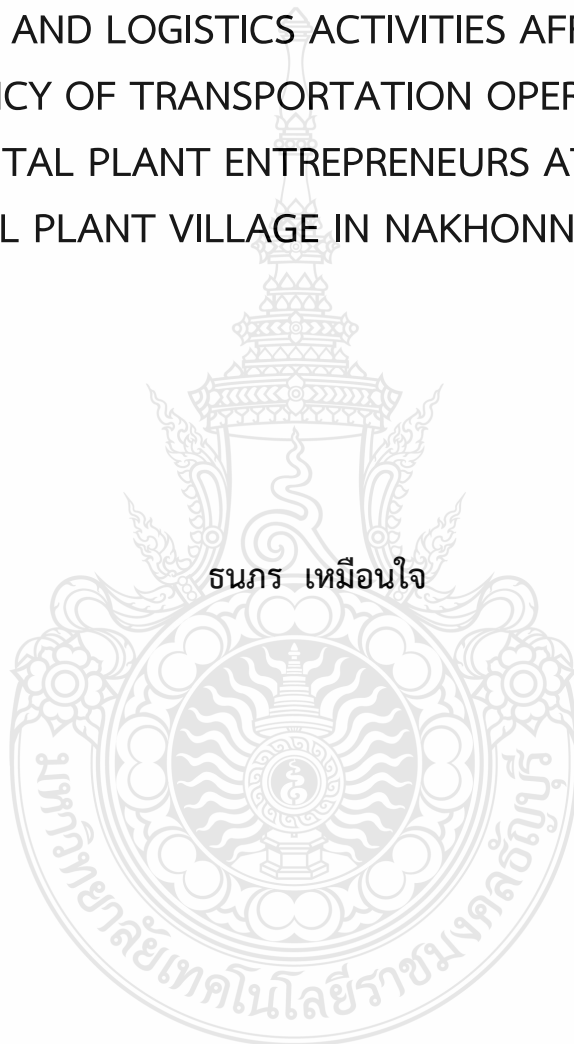


ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ
ขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน
ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

FACTORS AND LOGISTICS ACTIVITIES AFFECTING THE
EFFICIENCY OF TRANSPORTATION OPERATIONS OF
ORNAMENTAL PLANT ENTREPRENEURS AT KHLONG 15
ORNAMENTAL PLANT VILLAGE IN NAKHONNAYOK PROVINCE



ธนกร เหมือนใจ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี





ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ
ขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน
ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก



ธนกร เหมือนใจ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี





หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

Factors and Logistics Activities Affecting the Efficiency of Transportation Operations of Ornamental Plant Entrepreneurs at Khlong 15 Ornamental Plant Village in Nakhonnayok Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวธนกร เหมือนใจ

วิชาเอก

การจัดการโลจิสติกส์

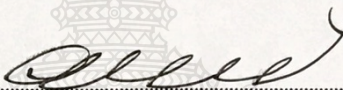
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณชลบุตร, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2562

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



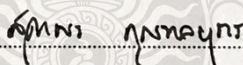
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)



กรรมการ

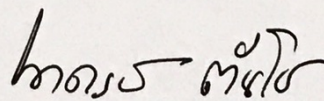
(อาจารย์วิญญู ปรอยกระโทก, ปร.ด.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณชลบุตร, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ตันโซ, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

| | |
|------------------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวธนาภร เหมือนใจ |
| วิชาเอก | การจัดการโลจิสติกส์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์สุดาพร ภูณพลบุตร, ปร.ด. |
| ปีการศึกษา | 2562 |

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก 2) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ในกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก 3) ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจ ด้านประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ 2) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า การขนส่ง การบริหารสินค้าคงคลัง และโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในด้านการบริหารต้นทุน และ 3) กิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องใช้ การบรรจุหีบห่อ และโลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : กิจกรรมทางโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการธุรกิจ ประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งสินค้า

Independent Study Title Factors and Logistics Activities Affecting the Efficiency of Transportation Operations of Ornamental Plant Entrepreneurs at Khlong 15 Ornamental Plant Village in Nakhonnayok Province

Name-Surname Miss Thanaporn Mueanjai

Major Subject Logistics Management

Independent Study Advisor Associate Professor Sudaporn Kuntonbutr, Ph.D.

Academic Year 2019

ABSTRACT

The study aimed to study 1) demographic factors of entrepreneurs and information about the ornamental plant business at Khlong 15 in Nakhonnayok province, 2) logistic activities in transportation operations of ornamental plant entrepreneurs at Khlong 15 in Nakhonnayok Province, and 3) factors and logistics activities affecting the efficiency of transportation operations of ornamental plant entrepreneurs at Khlong 15 in Nakhonnayok Province.

The sample group was consisted of 400 representatives of ornamental plant entrepreneurs at Khlong 15 in Nakhonnayok Province. The research instrument used for collecting data was questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics (frequency distributions, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (independent samples t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis).

The hypothesis testing revealed that 1) the demographic factors of entrepreneurs including work experiences and monthly incomes affected the efficiency of transportation operations of ornamental plant entrepreneurs. 2) The logistics activities including customer service, transportation, inventory management, and reverse logistics had an effect on cost management of the efficiency of transportation operations. 3) The logistics activities including customer service, transportation, plant and warehouse site selection, inventory management, material handling, packaging, and reverse logistics had an impact on customer responsiveness of the efficiency of transportation operations of ornamental plant entrepreneurs at Khlong 15 in Nakhonnayok Province at a significance level of .05.

Keywords: logistics activities, entrepreneur, efficiency, transportation operations



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณฑลบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวিজัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ประธานกรรมการสอบ และ กรรมการสอบ ดร.วิญญู ปรอยกระโทก ที่ได้ให้ความกรุณา ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง เพื่อนที่แสนดีและคณะครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่บัณฑิต ที่ให้การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และเพื่อน ๆ MBA Logistics 61 ทุกคนที่เป็นกำลังใจเสมอมาตลอดระยะเวลาในการทำการค้นคว้าอิสระนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

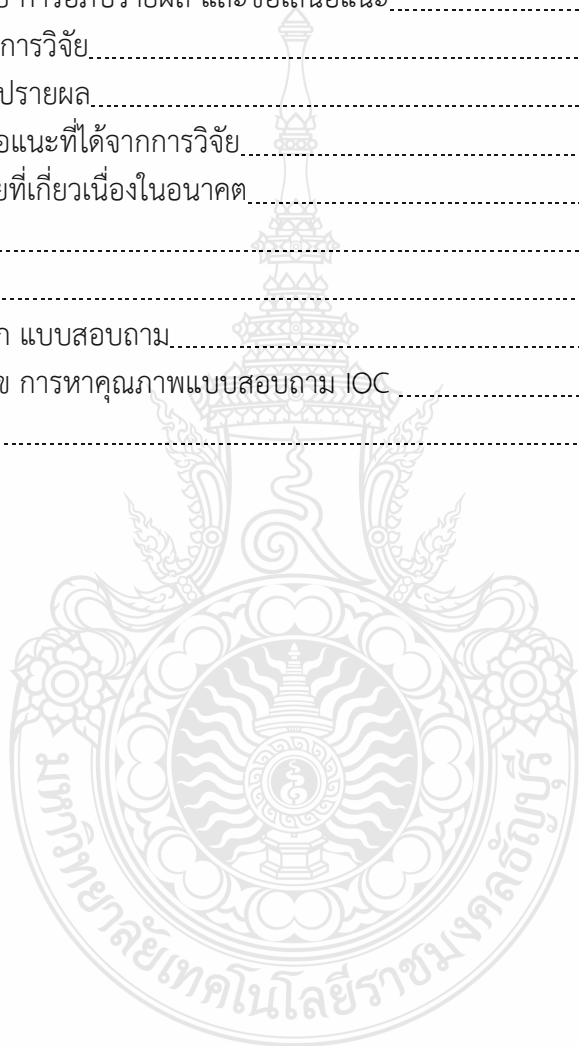
ธนกร เหมือนใจ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | (3) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | (4) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (5) |
| สารบัญ..... | (6) |
| สารบัญตาราง..... | (10) |
| สารบัญภาพ..... | (11) |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 12 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 12 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 13 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 13 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 13 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 14 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 16 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 17 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 18 |
| 2.1 ความหมายของโลจิสติกส์..... | 18 |
| 2.2 กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์..... | 19 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า..... | 20 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ..... | 22 |
| 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์..... | 24 |
| 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ..... | 24 |
| 2.7 ความหมายและความสำคัญของไม้ดอกไม้ประดับ..... | 26 |
| 2.8 ชนิดของงานสวนไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการผลิตเป็นการค้า..... | 28 |
| 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 32 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 32 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 33 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 35 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| 3.5 จรรยาบรรณการวิจัย..... | 37 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 38 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 38 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 68 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 68 |
| 5.2 การอภิปรายผล..... | 72 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย..... | 75 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต..... | 76 |
| บรรณานุกรม..... | 77 |
| ภาคผนวก..... | 80 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... | 81 |
| ภาคผนวก ข การหาคุณภาพแบบสอบถาม IOC..... | 90 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 98 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 39 |
| ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 39 |
| ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 40 |
| ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ..... | 40 |
| ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ..... | 41 |
| ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า..... | 42 |
| ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ..... | 43 |
| ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ..... | 44 |
| ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง..... | 45 |
| ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า..... | 46 |
| ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า..... | 47 |
| ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง..... | 48 |
| ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ..... | 49 |
| ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านโลจิสติกส์ย้อนกลับ..... | 50 |
| ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพด้านการบริหารต้นทุน ของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ..... | 51 |
| ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ..... | 52 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 53 |
| ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 54 |
| ตารางที่ 4.19 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก(ด้านการบริหารต้นทุน)..... | 55 |
| ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 56 |
| ตารางที่ 4.21 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก(ด้านการบริหารต้นทุน)..... | 57 |
| ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก (ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า)..... | 58 |
| ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ..... | 59 |
| ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามประเภทของธุรกิจ..... | 60 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| | |
|--|----|
| ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน..... | 62 |
| ตารางที่ 4.26 แสดงค่าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน..... | 63 |
| ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองลูกค้า..... | 64 |
| ตารางที่ 4.28 แสดงค่าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองลูกค้า..... | 65 |
| ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก..... | 66 |
| ตารางที่ 4.30 แสดงค่าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก..... | 67 |

สารบัญญภาพ

| | |
|--|------------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... | หน้า 16 |
|--|------------|



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างสูง ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและก้าวหน้า ปัจจัยสำคัญและจำเป็นประการหนึ่งในการพัฒนาธุรกิจ คือ ความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับการพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์เป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของภาคธุรกิจในการจัดการด้านต้นทุน เวลา และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าไว้อย่างครบถ้วน เช่น การตอบสนองคำสั่งซื้อ การจัดส่งที่ตรงต่อเวลา และจำนวนรอบหมุนของสินค้าคงคลัง เป็นต้น(สำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558, น.1)

ประเทศไทยมีการค้าขายสินค้าในรูปแบบของสินค้าเกษตรเป็นจำนวนมากและมีการผลิตที่หลากหลาย เนื่องจากเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลักของประชากรไทยที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งในและนอกประเทศ โดยเฉพาะสินค้าประเภทไม้ดอกไม้ประดับที่มีความนิยมเพิ่มขึ้นการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตจากการพักที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่ในการปลูกต้นไม้ใหญ่เป็นพื้นที่หมู่บ้านจัดสรร หรือคอนโดมิเนียมที่มีพื้นที่น้อยลงทำให้นิยมปลูกไม้ดอกไม้ประดับในกระถางทดแทนต้นไม้ใหญ่เป็นจำนวนมาก ประกอบกับวัฒนธรรมการใช้ชีวิตที่มีไม้ดอกไม้ประดับเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ทั้งการใช้ไม้ดอกไม้ประดับในโอกาสสำคัญและกิจกรรมทางด้านพุทธศาสนาอีกด้วย

ปัจจุบันประเทศไทยมีพื้นที่ปลูกไม้ดอกไม้ประดับประมาณ 64,421 ไร่ แบ่งเป็นไม้ดอกไม้ประดับ 45,988 ไร่ ไม้ประดับ 17,324 ไร่ และไม้ตัดใบ 1,100 ไร่ แหล่งผลิตไม้ดอกไม้ประดับของไทยกระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดยชนิดไม้ดอกไม้ประดับที่ปลูก จะแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ เช่น กล้วยไม้ปลูกมากในจังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร นนทบุรี ราชบุรี ชลบุรี พระนครศรีอยุธยาและกรุงเทพมหานคร กุหลาบและเบญจมาศซึ่งเป็นไม้ดอกไม้ประดับเมืองหนาวปลูกมากในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และตาก บัวปลูกมากในจังหวัดนครปฐม พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี และนครสวรรค์ มะลิและดาวเรืองปลูกมากในจังหวัดนครสวรรค์ นครปฐม ไม้ประดับ ไม้ชุดล้อมปลูกมากในจังหวัดปราจีนบุรี นครนายก เชียงใหม่ กำแพงเพชร ไม้ประดับชำถุงปลูกมากในจังหวัดนครนายก เพื่อขยายตัวรองรับความต้องการของตลาดและทำเป็นอาชีพ ทำรายได้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับนี้ปีละหลายล้านบาท นอกจากจะทำการปลูกในประเทศแล้ว ยังมีการนำเข้าพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับมาจากต่างประเทศมาเพาะปลูกเพื่อจำหน่าย ขยายพันธุ์ นับว่าเป็นพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับเศรษฐกิจนับเป็นที่ต้องการมากขึ้น เห็นได้จากการเพิ่มจำนวนธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับที่ผุดขึ้นเป็นจำนวน

มากในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกซึ่งเป็นแหล่งตลาดไม้ดอกไม้ประดับที่สำคัญของประเทศ ผลผลิตไม้ดอกไม้ประดับนอกจากใช้บริโภคภายในประเทศแล้ว ยังสามารถส่งออกไปจำหน่ายต่างประเทศทำรายได้ปีละกว่า 3,500 ล้านบาท โดยกล้วยไม้ตัดดอกส่งออกมากที่สุดมูลค่าประมาณปีละ 2,100 ล้านบาท ต้นกล้วยไม้ส่งออกปีละกว่า 500 ล้านบาท ไม้ประดับส่งออกปีละ 400 ล้านบาท โดยชนิดของไม้ประดับที่ส่งออกมา ได้แก่ ลั่นทม กล้วยไม้ กว้าง วาสนา ปาล์ม โฮย่า หน่อก แกว่ กัญญา ขนขม ลั่นทม และไทร จากความสำคัญของไม้ดอกไม้ประดับในแง่เป็นพืชเศรษฐกิจที่ให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูงและมีตลาดรองรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงทำให้ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการธุรกิจ (กลุ่มส่งเสริมการผลิตไม้ดอกไม้ประดับ สำนักงานส่งเสริมและจัดการเกษตรกรรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2556, น.3)

จังหวัดนครนายกเป็นหนึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก มีเนื้อที่ประมาณ 2,122 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,326,250 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไทย มีระยะทางจากกรุงเทพมหานคร ตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 305 (รังสิต-นครนายก) เลียบคลองรังสิตผ่านอำเภองครักษ์ถึงจังหวัดนครนายก ระยะทาง 105 กิโลเมตร ห่างจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประมาณ 105 กิโลเมตร ท่าอากาศยานดอนเมือง 82 กิโลเมตร ท่าเทียบเรือคลองเตย 120 กิโลเมตร ท่าเทียบเรือแหลมฉบัง 163 กิโลเมตร สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ทางตอนเหนือและตะวันออกเป็นภูเขาสูงชันในเขตอำเภอบ้านนา อำเภอมืองนครนายก และอำเภอกองพล ส่วนหนึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งเป็นเขตรอยต่อกับอีก 3 จังหวัด ได้แก่ สระบุรี นครราชสีมา และปราจีนบุรี ผู้มาเยือนจะได้เพลิดเพลินกับธรรมชาติที่งดงามและสนุกสนานกับกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย และการเลือกซื้อหาสินค้าเกษตรโดยเฉพาะไม้ดอกไม้ประดับ ที่มีการเพาะปลูกทั้งในลักษณะของไม้ชำถุง ชำกิ่ง ไม้กระถาง ไม้ตัดใบรวมถึงไม้ประดับชุดล้อม ส่วนมากจะอยู่ในเขตอำเภองครักษ์ ซึ่งมีการเพาะกล้าไม้จำหน่ายทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมากกว่าพันชนิด จังหวัดนครนายกมีพื้นที่ปลูกไม้ดอกไม้ประดับประมาณ 5,418 ไร่ ถือได้ว่าเป็นแหล่งเพาะปลูกไม้ดอกไม้ประดับที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (แผนพัฒนาจังหวัดนครนายก 4 ปี กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนครนายก, 2558)

หมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 เป็นชุมชนที่ตั้งใกล้เมืองกรุงเทพมหานคร จากเดิมประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก แต่การทำนาไม่ค่อยได้ผลดี จึงทำให้มีการประกอบอาชีพเสริม คือการเพาะชำกล้าไม้ดอกไม้ประดับและได้ปรับเปลี่ยนอาชีพเสริมสู่อาชีพหลักจนปัจจุบันได้พัฒนาปรับเปลี่ยนทุ่งนาให้เป็นแปลงปลูกไม้ดอกไม้ประดับและขยายขยายพื้นที่ปลูกจนพื้นที่สองฟากฝั่งถนนคลอง 15 หนาแน่นด้วยพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับนานาชนิดจนกลายเป็นอาชีพหลักสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรคลอง 15 จุดเด่นของหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 คือ เป็นที่รวบรวมพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับหลากชนิดนานาพรรณ ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ มีให้คัดสรรทั้งไม้ดอกไม้ประดับ บอนไซ ไม้ถัก ไม้ล้อม และอุปกรณ์ในการจัดสวนในราคาขายส่ง มีร้านจำหน่ายพันธุ์ไม้ทั่วทุกภาคในประเทศมาซื้อจากที่นี่ไปขายต่อ รวมทั้งผู้ที่ต้องการมาท่องเที่ยวอีกด้วยทำให้ปัจจุบันหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป (สุภาภรณ์ เลิศศิริ และพิชัย ทองดีเลิศ, 2555)

แต่ในการผลิตไม้ดอกไม้ประดับให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์และกระบวนการขนส่งสินค้าอย่างเป็นขั้นเป็นตอนผสมผสานกับความรู้ทางด้านเกษตรกรรม เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง สินค้าเดินทางถึงปลายทางอย่าง ปลอดภัย ส่งตรงเวลา ราคามีความเหมาะสม ลูกค้าเกิดความพอใจในตัวสินค้า

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการประกอบธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัด นครนายก ที่มีการประกอบอาชีพเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาปัจจัยและกิจกรรม ทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เพื่อเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ ไม้ดอกไม้ประดับนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม ทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับให้ประสบความสำเร็จ และเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการขนส่งให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.2.2 เพื่อศึกษากิจกรรมทางโลจิสติกส์ในกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของ ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง สินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อ เดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ ขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัด นครนายกแตกต่างกัน

2. กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของ ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยเลือกกำหนดขอบเขตงานวิจัยโดยมุ่งเน้นศึกษากิจกรรมทางโลจิสติกส์ ได้แก่ การให้บริการแก่ลูกค้า การจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง

การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์ย้อนกลับ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1997 อ้างถึงใน อีรุฒิ เอกะกุล, 2543) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน 2562 - เดือนกุมภาพันธ์ 2563

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการทำงานภายในองค์กรเชื่อมโยงเข้าหากันและวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เป็นผลมาจากการประสานงานการใช้ทรัพยากรของแต่ละกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าตามหลัก 7R's โดยที่ลูกค้าได้รับสินค้าบริการที่ถูกต้อง (Right Product) จำนวนสินค้าที่ถูกต้อง (Right Quantity) สภาพสินค้าถูกต้องไม่ชำรุดเสียหาย (Right Condition) ลูกค้าถูกต้อง (Right Customer) ส่งสินค้าสถานที่ถูกต้อง (Right Place) เวลาถูกต้อง (Right Time) ต้นทุนที่ถูกต้อง (Right Cost)

2. การจัดซื้อ (Purchasing) เป็นกิจกรรมการจัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อรวมไปถึงการบริหารโซ่อุปทาน ตั้งแต่การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคา หรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพของผู้ขายวัตถุดิบ เพื่อให้ได้ความมั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงความต้องการ

3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing) เป็นการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ตั้งแต่กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า และการตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด และมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

4. การขนส่ง (Transportation) กิจกรรมที่เคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่งสินค้าถูกต้องครบตามจำนวนในสภาพที่สมบูรณ์และตรงเวลาที่กำหนด

5. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงและระยะทางการขนส่งให้เพิ่มระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

6. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายการคาดการณ์ด้านการตลาดที่อาศัยข้อมูลการส่งเสริมการขาย ราคา คู่แข่งและปัจจัยอื่น ๆ ช่วยในการพยากรณ์ การคาดการณ์ ด้านการผลิตจะอาศัยข้อมูลด้านยอดขายการตลาดและระดับของสินค้าคงคลัง ซึ่งด้านโลจิสติกส์ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพยากรณ์ด้วย โดยเป็นการคำนวณหาจำนวนวัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อจากผู้จำหน่าย จำนวนสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วและต้องทำการจัดส่ง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างเพียงพอ

7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังด้วยการรักษาระดับสินค้าไว้ให้พอเพียงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการจัดการต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

8. การจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ (Material Handling and Packaging) เป็นงานเกี่ยวกับการคัดเลือกเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการทำงาน การรับสินค้าที่สั่งซื้อรวมถึงการวางนโยบายในการซื้อเครื่องจักรใหม่ทดแทนเครื่องจักรเก่า ส่วนการบรรจุหีบห่อจะเป็นทั้งการโฆษณาตามหลักการตลาดหรือการป้องกันหรือห่อหุ้มตัวสินค้าก็ได้ รวมถึงการเก็บรักษาสินค้าตามหลักการด้านโลจิสติกส์

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เป็นโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดของเสียที่เกิดจากระบวนการผลิต การกระจายสินค้า หรือการบรรจุหีบห่อ ซึ่งรูปแบบของกระบวนการจะเริ่มจากการรวบรวม จัดเก็บ และขนส่งของเสียไปยังจุดที่ทำลายทิ้ง มีการนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับมาผลิตใหม่ และการรับคืนสินค้าจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกรณีของสินค้าชำรุดเสียหาย ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่

การจัดการขนส่ง หมายถึง กระบวนการจัดการเคลื่อนย้ายการปฏิบัติการ และการควบคุมการเคลื่อนย้ายอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง หมายถึง กิจกรรมการขนส่งที่ทำงานร่วมกับทรัพยากรอื่นให้มีความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความแน่นอนและเชื่อถือได้ ตรงต่อเวลา

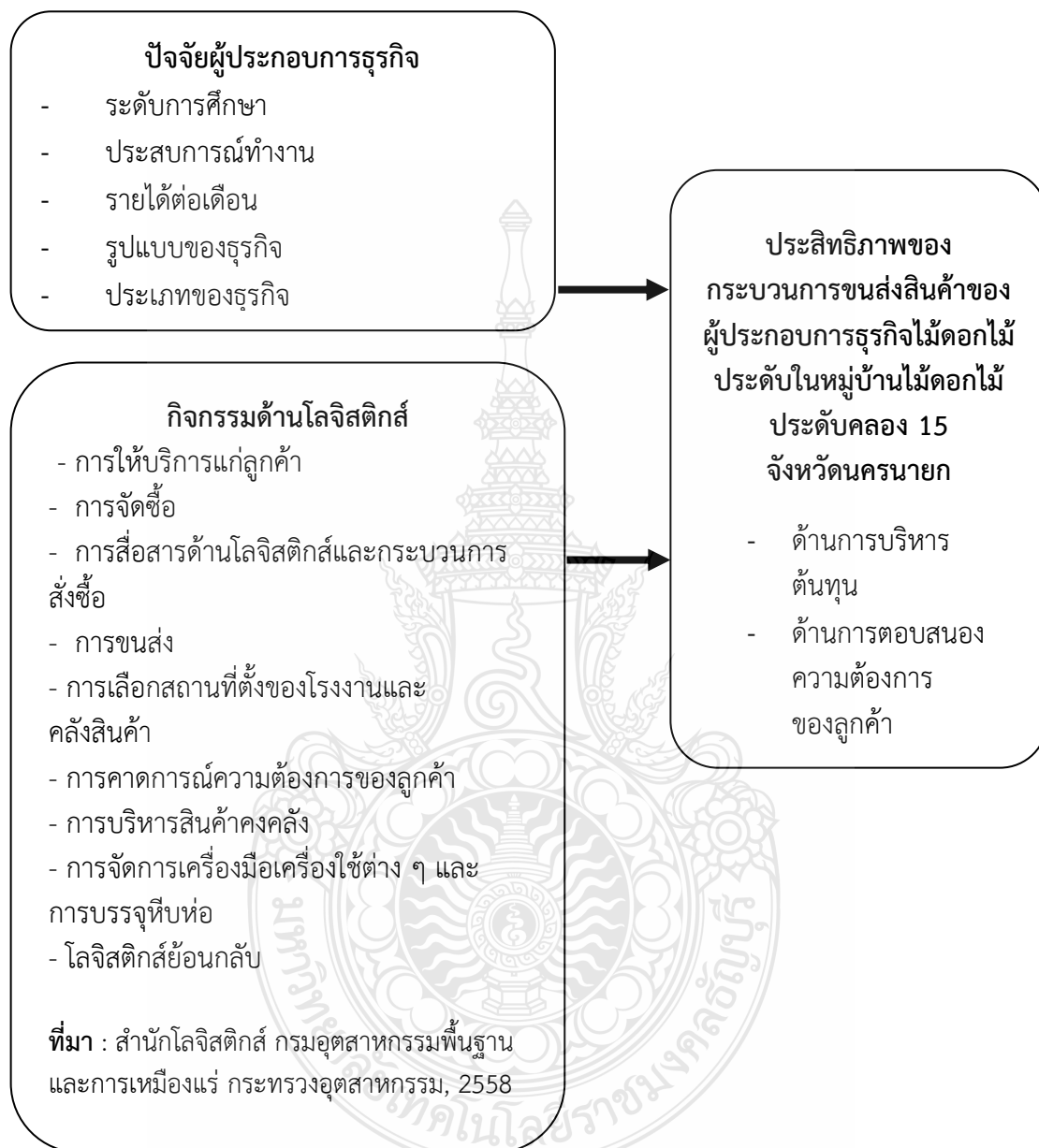
ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ผลิตไม้ดอกไม้ประดับ 15 อำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

ไม้ดอกไม้ประดับ หมายถึง พืชที่ปลูกไว้เพื่อใช้ประดับตกแต่งอาคาร บ้านเรือนให้สวยงามเหมาะแก่พื้นที่จัดตกแต่ง ปลูกในกระถาง ปลูกลงดิน หรือแขวนห้อยก็ได้

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.7.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.7.3 ทราบถึงกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.7.4 ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับเพื่อปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานกิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

1.7.5 เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการสร้างองค์ความรู้เชิงวิชาการในด้านกิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ความหมายของโลจิสติกส์
- 2.2 กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ
- 2.7 ความหมายและความสำคัญของไม้ดอกไม้ประดับ
- 2.8 ชนิดของงานสวนไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการผลิตเป็นการค้า
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของโลจิสติกส์

กมลชนก สุทธิวาทพุดิ และคณะ (2547) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ว่า เป็นการจ้ดลำเลียงสินค้าเพื่อให้เกิดต้นทุนโดยรวมในการกระจายสินค้าต่ำที่สุด เกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบไปสิ้นสุด ณ จุดที่มีการบริโภค

ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2550) ได้ให้ความหมาย โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผน การลงมือทำและการควบคุมที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนประหยัดต้นทุน รวมไปถึงการกระจายสินค้า การขนส่ง การคลังสินค้า การส่งมอบสินค้า ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายสูงสุดคือ เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าพอใจสูงสุดและมีต้นทุนต่ำสุด

สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2559, น.1) ได้กล่าวว่า โลจิสติกส์ คือ กระบวนการวางแผนการดำเนินงานการควบคุม การเคลื่อนย้ายทั้งไปและกลับ การเก็บรักษาสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการผลิตไปสู่จุดสุดท้ายของการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.2 กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์

กิจกรรมด้านโลจิสติกส์นับว่าเป็นกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานภายในทุกองค์กรซึ่งเชื่อมโยงทุกหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์และอุปทานโดยกิจกรรมด้านโลจิสติกส์สามารถจำแนกได้ 9 กิจกรรม (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559, น.2) ดังนี้

1. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เป็นผลมาจากการประสานงานการใช้ทรัพยากรของแต่ละกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าตามหลัก 7R's โดยที่ลูกค้าได้รับสินค้าบริการที่ถูกต้อง (Right Product) จำนวนสินค้าที่ถูกต้อง (Right Quantity) สภาพสินค้าถูกต้อง ไม่ชำรุดเสียหาย (Right Condition) ลูกค้าถูกต้อง (Right Customer) ส่งสินค้าสถานที่ถูกต้อง (Right Place) เวลาถูกต้อง (Right Time) ต้นทุนที่ถูกต้อง (Right Cost)

2. การจัดซื้อ (Purchasing) เป็นกิจกรรมการจัดหาแหล่งวัตถุดิบเพื่อจัดซื้อรวมไปถึงการบริหารโซ่อุปทาน ตั้งแต่การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคา หรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพของผู้ขายวัตถุดิบ เพื่อให้ได้ความมั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงความต้องการ

3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing) เป็นการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ตั้งแต่กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า และการตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด และมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า

4. การขนส่ง (Transportation) กิจกรรมที่เคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่งสินค้าถูกต้องครบตามจำนวนในสภาพที่สมบูรณ์ และตรงเวลาที่กำหนด

5. การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage) การเลือกทำเลที่ตั้งของโรงงานหรือคลังสินค้าเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนค่าขนส่ง ระดับการให้บริการลูกค้าและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายการคาดการณ์ด้านการตลาดที่อาศัยข้อมูลการขาย ราคา คู่แข่งและปัจจัยอื่น ๆ ช่วยในการพยากรณ์ การคาดการณ์ ด้านการผลิตจะอาศัยข้อมูลด้านยอดขายการตลาดและระดับของสินค้าคงคลัง ซึ่งด้านโลจิสติกส์ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพยากรณ์ด้วย โดยเป็นการคำนวณหาจำนวนวัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อจากผู้จำหน่าย จำนวนสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วและต้องทำการจัดส่ง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างเพียงพอ

7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังด้วยการรักษาระดับสินค้าไว้ให้พอเพียงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการจัดการต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

8. การจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ (Material Handling and Packaging) เป็นงานเกี่ยวกับการคัดเลือกเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการทำงาน การรับสินค้าที่สั่งซื้อรวมถึงการวางนโยบายในการซื้อเครื่องจักรใหม่ทดแทนเครื่องจักรเก่า ส่วนการบรรจุหีบห่อจะเป็นทั้งการโฆษณาตามหลักการตลาดหรือการป้องกันหรือห่อหุ้มตัวสินค้าก็ได้ รวมถึงการเก็บรักษาสินค้าตามหลักการด้านโลจิสติกส์

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เป็นโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต การกระจายสินค้า หรือการบรรจุหีบห่อ ซึ่งรูปแบบของกระบวนการจะเริ่มจากการรวบรวม จัดเก็บ และขนส่งของเสียไปยังจุดที่ทำลายทิ้ง มีการนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับมาผลิตใหม่ และการรับคืนสินค้าจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกรณีของสินค้าชำรุดเสียหาย ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า

วคิน แยมซึ่นพงค์ (2554) การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้า , บุคคล หรือบริการจากที่หนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่งและทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มหรืออรรถประโยชน์ทั้งด้านเวลา ด้านสถานที่ และด้านปริมาณ ดังนั้นการขนส่งจึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบโลจิสติกส์

เอกสิทธิ์ คงทอง (2556) การขนส่ง คือ หนึ่งในกระบวนการวงจรธุรกิจของสินค้าที่มีความสำคัญเพราะการที่สินค้าจะถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและตรงเวลานั้น ต้องอาศัยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการต้องมีความเข้าใจในระบบและกระบวนการจัดส่งเป็นอย่างดี ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าสินค้าชนิดใดเหมาะกับการจัดส่งชนิดใดและจะต้องเป็นการประหยัดต้นทุนของผู้ประกอบการและเจ้าของสินค้าในเวลาเดียวกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ จึงครอบคลุมหลายฝ่ายตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ วิธีการบรรจุ ขนถ่าย กระบวนการส่ง-รับ ของผู้จัดโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งต่าง ๆ ทั้งระบบถนน ระบบราง ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ศุลกากร และโรงเก็บสินค้า เป็นต้น ต้นทุนด้านการขนส่งจะต่ำได้ต่อเมื่อการขนถ่ายและนำส่งผลิตภัณฑ์ถึงจุดหมายโดยเร็ว สูญเสียน้อย สินค้าถึงมือผู้รับตามเวลาโดยเร็ว

เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง

เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ให้เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง ดังนี้

1. เพื่อลดต้นทุน ถือเป็นเป้าหมายยอดนิยมของการจัดการด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรมรวมทั้งการขนส่งด้วย ผู้ประกอบการมักจะตั้งเป้าหมายเป็นอันดับแรกว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะต้องช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ โดยอาจจะเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงงาน หรือค่าบำรุงรักษาบรรทุก
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีด้วยจำนวนทรัพยากรเท่าเดิมและส่งสินค้าให้ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อจัดการการขนส่งได้ดีข้อตำหนิตีความจากลูกค้าจะลดน้อยลงจนหมดสิ้นไป ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในบริการที่ได้รับและยังคงใช้บริการของบริษัทต่อไปในภายภาคหน้า

4. เพื่อลดระยะเวลา อาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเร็วกว่าคู่แข่ง ผลลัพธ์ของตนก็จะออกสู่ตลาดได้เร็วและแพร่หลายมากกว่าคู่แข่ง

5. เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัทไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็วขึ้น พิเศษขึ้นหรือละเอียดถูกต้องมากขึ้นหรือรายได้จากกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

6. เพื่อเพิ่มกำไร ไม่บ่อยนักที่เราจะได้ยินว่าธุรกิจลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการหรือลงทุนในระบบการจัดการใหม่เพื่อต้องการเพิ่มผลกำไรของบริษัท โดยมากจะมองว่ากำไรเป็นผลพลอยได้จากการที่การจัดการไปลดต้นทุนลง มุมมองเพื่อหวังเพิ่มกำไรเป็นสิ่งทำทนายฝีมือผู้ประกอบการมากกว่า เพราะว่าเป็นการพิจารณาสองทางไปพร้อม ๆ กัน คือ สร้างรายได้เพิ่มและลดต้นทุน

7. เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน อาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักสำหรับบริษัทขนส่งในการลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่ง แต่ก็มีความสำคัญไม่น้อย บริษัทขนส่งหลายแห่งแสดงสถิติของช่วงเวลาต่อเนื่องที่ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกันและพยายามกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันรักษาสถิตินั้นให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency Transportation)

การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, น.34-36) ประกอบด้วยคุณสมบัติดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต

2. การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียวหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียวและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ

4. ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการหรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งจะนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ และ

ตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่า มีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานของธุรกิจทุก ๆ ประเภทนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องคำนึงถึงความสำเร็จของงาน คือการทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และจะต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในระบบการดำเนินงานเทียบกับผลผลิตที่ได้โดยการคำนวณผลผลิต (Output) กับปัจจัยการผลิต (Input) เพื่อดูผลที่ได้จากการเปรียบเทียบความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น

สมบุรณ์ ศิริสรหรือ (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มีดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลสะท้อนกลับ

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือรวมถึงด้านการจัดการจนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจขององค์กร

Harrying Emerson (1992) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อยและมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

2. ความรู้รอบและความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อุตสาหกรรม กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงาน ร่วมกันช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการ การช่วยเหลือด้วยความตั้งใจด้วยความตั้งใจทำงาน ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาความลับสัญญา รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์กรให้บรรลุตามความต้องการขององค์กรที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

5. การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุง เพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

6. การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์กร โดยพร้อมที่จะประสานและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

จากที่มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ในความหมายต่าง ๆ กันในการวิจัยครั้งนี้จึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง แนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ รวมถึงวิธีการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์นั้นจะประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ซึ่งลักษณะเหล่านี้ จะมีประสิทธิผลต่อการกำหนดเป้าหมาย และยังสามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มเป้าหมายได้ โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลนั้นแตกต่างกัน จะส่งผลต่อความรู้สึกหรือความคิดที่ต่างกันด้วย วิเคราะห์แต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในด้านพฤติกรรมและในการบริโภคที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้และการตัดสินใจการเลือกใช้ธุรกิจบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้ได้สูงสุด

2. อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคแต่ละราย มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการมีประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความคิด ค่านิยมชอบหรือพฤติกรรมที่ต่างกัน สำหรับคนที่มีการศึกษาระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะใช้สินค้าที่มีคุณภาพที่ดีกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเนื่องด้วยความรู้หรือประสบการณ์ที่มีต่าง ๆ ที่ผ่านการคิดและวิเคราะห์เป็นอย่างดี

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนั้น จะนำไปซึ่งความต้องการในผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

5. รายได้ (Income) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งคนมีรายได้ต่ำ จะมีความไวต่อราคาเสมอ

6. สถานภาพ (Status) โสด สมรส หย่าร้าง เป็นมาย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความต้องการในสินค้าหรือการเลือกซื้อสินค้านั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ลักษณะเหล่านี้ส่งผลชัดเจน ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีความจำเป็นต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย และยังทำให้เห็นได้ว่า พฤติกรรมหรือความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน ทำให้แต่ละบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับการบริการหรือการเลือกซื้อที่แตกต่างกันออกไป

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ

นภลัย ธนวัฒน์ (2558) ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) คือ เจ้าของกิจการหรือบุคคลที่จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นมาเพื่อหวังผลกำไร เป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสของธุรกิจ และสามารถหาช่องทางที่จะสร้างธุรกิจของตนเองโดยยอมรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการทำหน้าที่รวบรวมปัจจัยการผลิต 3 ประเภท ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน

ที่ดิน ได้แก่ ที่ดินรวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ เช่น ป่าไม้ แร่ธาตุ สัตว์น้ำ ความอุดมสมบูรณ์ของที่ดิน ปริมาณน้ำฝนและสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ เป็นต้น ผลตอบแทนจากการใช้ที่ดินเรียกว่า ค่าเช่า

แรงงาน เป็นทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สติปัญญา ความรู้ ความคิด แรงกายและแรงใจที่มนุษย์ทุ่มเทให้แก่การผลิตสินค้าและบริการ โดยทั่วไปมีการแบ่งแรงงานเป็น 3 ประเภทคือ แรงงานฝีมือ แรงงานกึ่งฝีมือ และแรงงานไร้ฝีมือ ผลตอบแทนของแรงงาน เรียกว่า ค่าจ้างและเงินเดือน

ทุน คือ เครื่องมือที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ร่วมกับปัจจัยผลิตอื่น ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการ ทุนหรือสินค้าทุน หรือสินทรัพย์ประเภททุน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งก่อสร้าง และเครื่องมืออุปกรณ์การผลิต เพื่อทำการผลิตสินค้าและบริการ ค่าตอบแทนของผู้ประกอบการเรียกว่า กำไร ในบรรดาปัจจัยการผลิตทั้ง 4 ประเภท ผู้ประกอบการนับเป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสำคัญมากที่สุด

ความหมายของผู้ประกอบการ

ความหมายของคำว่า “ผู้ประกอบการ” หรือ “Entrepreneurs” หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดตั้งองค์กรธุรกิจ การจัดการดำเนินงานและรับผิดชอบ ยอมรับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ ปัจจุบันนิยามของผู้ประกอบการได้ขยายความหมายกว้างขึ้นว่าเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิกหรือนักพัฒนา ผู้ซึ่งเป็นผู้ริเริ่ม มองเห็นโอกาสที่เกิดขึ้น และยังสามารถฉกฉวยโอกาสที่เกิดขึ้นนั้นมาเปลี่ยนแปลง นำความคิดเข้าสู่การปฏิบัติ เพื่อมุ่งหวังผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทน

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมความหมายของคำว่าผู้ประกอบการ (Entrepreneur) จากบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการในด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

นิमित นนทพันธุ์วาทย์ (2550) ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ได้มองเห็นโอกาสที่จะทำกำไร โดยการผลิตสินค้าชนิดใหม่ขึ้นมาเสนอขายในตลาดด้วยการนำเอากระบวนการผลิตใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิมเข้ามาใช้และเป็นผู้แสวงหาเงินทุนรวบรวมปัจจัยในการผลิตและการจัดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

อำนาจ อีระวานิช (2551) ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือบุคคลที่จัดตั้งธุรกิจใหม่โดยเผชิญกับความเสี่ยงบนความไม่แน่นอนทางธุรกิจ เพื่อหาผลกำไรและการเติบโตจากโอกาสในการประกอบการและรวบรวมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับในกิจการ

เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา (2552) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง

กล่าวโดยสรุป คือ ผู้ประกอบการหมายถึงบุคคลที่จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นเพื่อหวังผลกำไร เป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และสามารถหาช่องทางโดยยอมรับความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในการค้นหา มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และการตัดสินใจตามกระบวนการประกอบกิจกรรม รวบรวมปัจจัยการผลิตที่จำเป็นสำหรับในกิจการ ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน ให้สอดคล้องกับโอกาสเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

บทบาทของผู้ประกอบการ

บทบาทของผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กเริ่มต้นจากเจ้าของกิจการ นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและโอกาสที่กิจการเหล่านี้จะเติบโตกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการจะปฏิบัติภารกิจในบทบาทดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเพียรพยายาม ความอดทน และความทะเยอทะยาน
2. ความสามารถด้านเทคนิค ประกอบด้วย ความสามารถในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ เช่น ความรู้พื้นฐาน ความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง ประสบการณ์เพื่อทำให้การดำเนินงานง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน
3. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา ความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร
4. ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประกอบด้วย ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสามารถในการเข้าสังคม ความมีไหวพริบ และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
5. ความสามารถทางด้านสติปัญญา ประกอบด้วย ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์

2.7 ความหมายและความสำคัญของไม้ดอกไม้ประดับ

ความหมายของไม้ดอกไม้ประดับ

ไม้ดอกไม้ประดับ หมายถึง พรรณไม้ที่มีความสวยงามทั้งใบ ดอก เมล็ด ราก ตลอดจนรูปร่างของลำต้น ซึ่งนำมาใช้ประโยชน์ได้ ไม่ว่าจะเป็นพืชชนิดใด ทั้งพืชผัก ไม้ผล พืชสวน พืชไร่ต่าง ๆ หากมีความสวยงามก็นำมาใช้ประดับตกแต่งได้ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 30)

ความสำคัญของไม้ดอกไม้ประดับ มีความสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ด้านสังคม ไม้ดอกไม้ประดับมีความสวยงาม จึงมีความเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน สำหรับประเทศไทยมีการใช้ไม้ดอกไม้ประดับในวัฒนธรรมประเพณี และพิธีกรรมทางศาสนา ใช้เนื่องในโอกาสต่าง ๆ ส่วนงานสำคัญอีกงานหนึ่งได้แก่ งานวาระสุดท้ายของชีวิต ดอกไม้ก็มีบทบาทช่วยทำให้งานมีสีสันคลายจากความโศกเศร้าสะเทือนใจได้บ้าง และการนำไม้ดอกไม้ประดับไปตกแต่งอาคารสถานที่ตลอดจนบ้านพักอาศัย ทำให้ร่มรื่นสวยงามมองดูแล้วสบายใจอย่างยิ่ง จึงถือได้ว่าไม้ดอกไม้ประดับเป็นพรรณพืชที่มีคุณค่าทางใจอย่างหาที่เปรียบได้ยาก

2. ด้านเศรษฐกิจ ไม้ดอกไม้ประดับจัดเป็นพืชที่ทำรายได้สูงที่สุดต่อหน่วยพื้นที่ปลูกประเทศไทยมีความหลากหลายทางชีวภาพของพันธุ์พืชมากมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตของไม้ดอกไม้ประดับ คือมีแสงแดดและอุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งจากการที่ประเทศไทยมีความหลากหลายของพันธุ์พืชดังกล่าว จึงมีเกษตรกร นักวิชาการและผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความรู้ความสามารถได้ดำเนินการพัฒนาพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับจากพันธุ์พื้นเมือง จนได้พันธุ์ที่ดีเหมาะสมเพื่อจัดจำหน่าย

ประเภทของไม้ดอกไม้ประดับ ศรีประไพ ธรรมแสง (2547)

1. ไม้ดอกที่เป็นไม้ล้มลุก (Flowering Herb)

หมายถึง ไม้ดอกประเภทที่มีวงจรชีวิตสั้น ส่วนใหญ่เมื่อเกิดมาแล้วจะเจริญเติบโตให้ดอกจนครบวงจรชีวิตแล้วตายภายในฤดูเดียวหรือปีเดียว จัดเป็นไม้ดอกฤดูเดียว เป็นไม้ดอกที่นิยมนำมาปลูกเป็นไม้ประดับมากที่สุด เพราะปลูกและตกแต่งได้ง่าย มีการเจริญเติบโตเร็ว นอกจากไม้ดอกไม้ล้มลุกที่มีอายุปีเดียวแล้ว มีไม้ดอกล้มลุกบางชนิดที่มีอายุมากกว่า 1 ปี จัดเป็นไม้ดอกล้มลุกสองฤดู ไม้ดอกล้มลุกที่เป็นไม้ดอกฤดูเดียวจะมีอายุสั้นมาก นับจากวันที่เริ่มเพาะเมล็ด จนถึงออกดอกใช้เวลาเพียง 60-120 วัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของไม้ดอก จากนั้นจะออกดอกสวยงามอยู่เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่ง คือประมาณ 30-60 วัน แล้วก็เริ่มเหี่ยวร่วงโรยไป โดยมีเมล็ดเกิดขึ้นภายในดอกซึ่งเมื่อเมล็ดแก่จัดก็สามารถนำไปปลูกให้เป็นไม้ดอกรุ่นใหม่ได้ ส่วนไม้ดอกที่มีอายุอยู่ได้นานหลายปี เช่น เวอร์บีนา แพร่เชียงไฮ้ ผกากรอง สร้อยทอง พยับหมอก บานเช้า บานบุรี กระจุดมทอง แพงพวย ไม่จำเป็นต้องปลูกต้นใหม่ทดแทน เพียงแต่ตัดแต่งกิ่งที่แห้งเหี่ยว พร้อมทั้งตัดแต่งต้นให้สั้นลง ตลอดจนปรับปรุงดินใส่ปุ๋ยเพิ่มเติม เพื่อให้ต้นเก่าแตกกิ่งก้าน และออกดอกชุดใหม่ที่สวยงามต่อไป

2. ไม้ดอกที่เป็นไม้พุ่ม (Flowering Shrub)

หมายถึง ไม้ดอกที่มีเนื้อไม้แข็ง ลำต้นตั้งตรงเป็นอิสระได้โดยไม่ต้องอาศัยต้นไม้หรือวัสดุอื่นยึดเหนี่ยวพาดพิง มีอายุได้นานหลายปี มีความสูงไม่มากนัก และมีการแตกกิ่งก้านไม่สูงจากพื้นดิน เช่น เข็ม พุดลำโพง ชบา ชวนชม ดอนญา พยับหมอก ราชวटीและยี่เข่ง

3. ไม้ดอกที่เป็นไม้เถา หรือไม้เลื้อย (Flowering Climber)

หมายถึง ไม้ดอกที่ไม่สามารถทรงตัวอยู่ได้ด้วยตนเอง จำเป็นต้องอาศัยยึดเหนี่ยวพาดพิงต้นไม้หรือวัสดุอื่นในการทรงตัว หากไม่มีสิ่งใดให้พาดพิง ก็จะเลื้อยไปตามพื้นดิน เช่น เล็บมือนาง กระเทียมเถา ชำมะนาด อัญชัน กุมาริกา ถ้ามีอายุอยู่ได้หลายปี เราเรียกไม้ดอกดังกล่าวว่า ไม้เถายืนต้น แต่ถ้าเป็นไม้เถาที่มีอายุสั้น มีลักษณะล้มลุก เช่น รกฟ้า ผักบุ้งฝรั่ง เรียกว่า ไม้เถาล้มลุก

4. ไม้ดอกที่เป็นไม้ต้นหรือไม้ใหญ่ยืนต้น (Flowering Tree)

หมายถึง ไม้ดอกที่มีเนื้อไม้แข็ง ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางของลำต้นใหญ่กว่าไม้พุ่มและความสูงเกิน 6 เมตร สามารถทรงตัวอยู่ได้ด้วยตนเอง มีอายุอยู่ได้นานปี เช่น เสลา ตะแบก อินทนิล นนทรี พิกุล ฝ้ายคำ ทองกวาว จามจุรี ประดู่ ประดู่แดง ราชพฤกษ์ ชัยพฤกษ์ กัลปพฤกษ์ และหางนกยูงฝรั่ง

5. ไม้ตัดดอก (Cut Flower Plant)

หมายถึง ไม้ดอกที่ปลูก ณ สถานที่ที่มีภูมิประเทศ ภูมิอากาศ สภาพแวดล้อม เช่น สายลม แสงแดด น้ำ ความชื้น การคมนาคม และระยะทางที่เหมาะสม เพื่อตัดเฉพาะส่วนดอกหรือช่อดอกไปใช้ประโยชน์และจำหน่าย เช่น กุหลาบ ดาวเรือง หน้าวัว คาร์เนชัน เบญจมาศ เยอร์บี และบัวหลวง ไม้ดอกดังกล่าวจะถูกตัดออกจากต้นไปใช้ประโยชน์พร้อมทั้งก้านดอกด้วย เมื่อดอกถูกตัดจากต้นเพื่อนำไปจัดกระเช้า อาหารที่เก็บสะสมไว้ที่ก้านดอกจะถูกนำมาใช้ช่วยให้ดอกไม้มีอายุการใช้งานยาวนาน ดังนั้นคุณลักษณะสำคัญของไม้ดอก นอกจากดอกจะต้องสวยสดแล้ว ก้านดอกต้องใหญ่ ยาวและแข็งแรง แต่ไม่เกะกะ บรรจุหีบห่อได้ง่าย ขนส่งสะดวก มีน้ำหนักไม่มากนัก และเก็บรักษาได้นาน

6. ไม้ดอกกระถาง (Flowering Pot Plant)

หมายถึง ไม้ดอกที่ปลูกเลี้ยงในกระถางตั้งแต่เริ่มเพาะเมล็ดหรือย้ายต้นกล้า โดยการเปลี่ยนกระถางให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเป็นลำดับ ให้เหมาะสมกับความสูงและการเจริญเติบโตของต้น เมื่อดอกจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประดับทั้งต้นทั้งดอก พร้อมกระถาง ทำให้อายุการใช้งานทนนานกว่าไม้ตัดดอก

7. ไม้ดอกประดับแปลง (Bedding Plant)

หมายถึง ไม้ดอกที่ปลูกลงแปลง ณ บริเวณที่ต้องการปลูกตกแต่ง เพื่อประดับบ้านเรือน อาคาร สถานที่ ตลอดจนสวนสาธารณะ โดยไม่ตัดดอกหรือส่วนใดส่วนหนึ่งไปใช้ประโยชน์ แต่ปล่อยให้ดอกบานสะพรั่งสวยงาม ติดอยู่กับต้นภายในแปลงปลูกเพื่อประโยชน์ในการประดับ

2.8 ชนิดของงานสวนไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการผลิตเป็นการค้า

การปลูกไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการค้าปัจจุบันนี้ได้ทำกันเป็นการค้าในแถบชานเมือง กรุงเทพฯ และขยายไปสู่จังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มากนัก เช่น นนทบุรี อยุธยา นครปฐม นครนายก สมุทรปราการ เป็นต้น เมื่อมีการปลูกพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการค้ามากขึ้น ก็ทำให้ชนิดของงานปลูกไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่ายเป็นการค้านั้น แบ่งงานกันทำออกไปตามความสนใจ ความสามารถ หรือความต้องการของตลาดในแต่ละท้องถิ่น จึงมีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับเป็นการค้า ออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ที่อาจแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

1. สวนไม้ดอกไม้ตัดดอก หมายถึง การปลูกไม้ดอกไม้ตัดดอกมาจำหน่ายเป็นการค้าอย่างเดียวเท่านั้น พันธุ์ไม้ที่นำมาปลูกเพื่อตัดดอกจำหน่ายนั้น จึงเป็นไม้ดอกไม้พันธุ์พื้น ๆ ไม่มีราคาแพง การค้าไม้ตัดดอกนี้จึงปลูกไม้ดอกไม้ชนิดเดียวกันเป็นปริมาณมาก และลักษณะพันธุ์ไม้ตัดดอกที่ดีต้องมีสีสะดุดตา การทำสวนไม้ดอกไม้จะสลับกันไปตามฤดูกาล หรือแล้วแต่สวนของใครจะมีพันธุ์ไม้ดอกไม้ชนิดใดมากกว่ากัน

2. สวนไม้ประดับ ไม้ใบ หมายถึง เป็นสถานที่เพาะชำและขายพันธุ์ไม้ทั้งต้น กิ่งตอน กล้าที่เพิ่งงอกจากเมล็ดที่นำมาเพาะหรือพันธุ์ไม้ที่มีขนาดเล็ก เพื่อนำไปปลูกให้เจริญเติบโตต่อไป นอกจากนี้การทำสวนประเภทนี้ยังอาจมีรายได้จากการตัดไปไม้ขายอีกด้วย เช่น พวกใบเฟิร์น เป็นต้น

3. สวนไม้ดอกไม้ประดับ หมายถึง การทำสวนประเภทนี้รวมเอาสวนประเภทที่ 1 และที่ 2 เข้าไว้ด้วยกัน คือ มีทั้งไม้ดอกไม้ประดับ และไม้ประดับ ที่จำหน่ายพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับทุกชนิด

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทงศ์ศักดิ์ สุทธิรักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการรถไฟมีประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบด้านความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว ส่วนด้านการประหยัดมีประสิทธิภาพการขนส่งน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานการรถไฟต่อประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ พบว่า สถานีส่งมอบน้ำมันดิบที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นภลัย ธนะวัฒน์ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจและการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจดาวเรือง ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจดาวเรืองเป็นธุรกิจขนาดย่อมแบบเจ้าของคนเดียวและแบบบุคคลภายในครอบครัวเป็นผู้บริหารโดยจะมี ส่วนของเกษตรกรผู้เพาะปลูกและผู้ประกอบการค้าซึ่งทำให้ง่ายต่อการดำเนินงานมีการกำหนดมาตรฐานในการบริหารเพื่อลดความเสี่ยงในการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการลงทุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล 2) การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจดาวเรืองแบ่งเป็นส่วนหนึ่งของเกษตรกรผู้เพาะปลูก ประกอบด้วย การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การบรรจุภัณฑ์ การขนส่งและการจัดส่งผลผลิต ในส่วนของผู้ประกอบการค้าดาวเรือง ประกอบด้วย การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บสินค้า การกระจายสินค้า การขนส่งและการจัดส่งสินค้า การบริการลูกค้า

นิภาพร มีชำนาญ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการ ไม้ดอกไม้ประดับ กรณีศึกษา หมู่บ้านดงบัง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่าด้าน ประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน การศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินจำนวน 11-20 ไร่ และใช้เงินทุนเริ่มแรก จำนวน 10,001-50,000 บาท มีประสบการณ์ 5-10 ปี ทำเป็นอาชีพหลัก พันธุ์ไม้และวัสดุที่นำมาใช้หา ได้ในพื้นที่ใช้น้ำบาดาล จำนวนแรงงานที่ใช้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 คน มีการจ้างแรงงานแบบรายวัน มีการจำหน่ายอย่างเดียว ราคาสูงสุดอยู่ที่ราคา 1,001-5,000 บาท นิยมปลูกไม้ใหญ่ยืนต้น พันธุ์ไม้ที่เป็น รายได้หลัก คือต้นโมก หูกระจง ลีลาวดี ไม้ตัด

พัชรา แก้วทอง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคนที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อ กล้าไม้ดอกไม้ประดับของผู้บริโภค กรณีศึกษา ศูนย์ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 อ.องครักษ์ จ.นครนายก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี เพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุ 41-50 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ประกอบอาชีพค้าขาย/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 6,501-12,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 23,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป พักอาศัยในบ้านเดี่ยวเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ไม้ดอกไม้ประดับ รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งและการส่งเสริมการตลาด โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคมีการซื้อกล้าไม้ดอกไม้ประดับ 3-4 ครั้ง ในรอบระยะเวลา 1 ปี มักเลือกซื้อกล้า ไม้ดอกไม้ประดับประเภทไม้พุ่ม มากที่สุดจากศูนย์ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 ผู้บริโภคร้อยละ 40.0 มีแนวโน้มมากที่จะกลับมาซื้อต่อ

พุดพิงศ์ รอดเจริญ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษากิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตสินค้าเกษตรไม้ดอกไม้ประดับประเภท โกสน ผลการวิจัยพบว่า การ เพาะปลูกแบบปักชำ เป็นวิธีการเพาะปลูกที่สามารถให้ผลผลิตได้รวดเร็วที่สุด เนื่องจากใช้ระยะเวลา ในการผลิตเพียง 74 วัน วิธีการเพาะปลูกแบบเสียบยอดใช้เวลารวม 125 วัน วิธีการเพาะเมล็ดเนื่องจาก สามารถทำให้ได้สายพันธุ์ใหม่ ๆ อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงสายพันธุ์ของโกสนให้ดีขึ้นได้ โดยไม่ทำให้เกิด ความสูญเสียเปล่าในกระบวนการผลิต เนื่องจากทุกกิจกรรมการผลิตเป็นกิจกรรมเพิ่มคุณค่า

ภมร อินทองคำ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับ ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับ ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับแตกต่างกันในด้าน จำนวนไม้ดอกไม้ประดับที่ซื้อ อาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับแตกต่างกันในด้าน จำนวนครั้งในการซื้อและด้านเหตุผลในการซื้อไม้ดอกไม้ประดับ ส่วนรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ซื้อไม้ดอกไม้ประดับแตกต่างกันในด้านจำนวนครั้งในการซื้อและด้านเหตุผลในการซื้อไม้ดอกไม้ประดับและลักษณะที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อไม้ดอกไม้ประดับแตกต่างกันในด้าน เหตุผลการซื้อไม้ดอกไม้ประดับ ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการซื้อไม้ดอกไม้ประดับยกเว้นด้านเหตุผลในการซื้อ

รุจินารี ธีรวัฒนกุล (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง โขอุปทานการส่งออกกล้วยไม้ตัดดอกจากประเทศไทยไปญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นในโขอุปทานการส่งออกกล้วยไม้ตัดดอกจากประเทศไทยไปญี่ปุ่น ได้แก่ ราคาขายดอกกล้วยไม้ในบางช่วงต่ำ ผลกระทบจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน, ปัญหาความไม่แน่นอนของสภาพการจราจร, ปัญหาพื้นที่ระวางขนส่งไม่เพียงพอ ปัญหาคุณภาพของดอกกล้วยไม้ และจำแนกกิจกรรมได้ทั้งสิ้น 27 กิจกรรม ซึ่งใช้เวลาในกิจกรรมทั้งสิ้น 50.99 ชั่วโมง มีกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า 88.66% กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า 2.10% และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็น 9.24%

สุภาภรณ์ เลิศศิริ และ พิชัย ทองดีเลิศ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเป็นเพศหญิง และมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนวิธีการประกอบธุรกิจนั้นใช้แรงงานรวมทั้งหมดจำนวน 2-3 คน และมีพื้นที่ถือครองน้อยกว่า 1 ไร่ และเป็นในลักษณะการเช่าพื้นที่ไม้ส่วนใหญ่เป็นไม้ใบและไม้ดอกซึ่งทำการผลิตเอง จุดเด่นของการประกอบการไม้ดอกไม้ประดับตามปัจจัยทางการตลาด พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีให้เลือกหลายพันธุ์ มีคุณภาพดีต้นโตแข็งแรง ด้านสถานที่ คือ การคมนาคมสะดวก ตกแต่งร้านสวยงาม สถานที่ที่กว้างขวาง ด้านราคา คือ ราคาเหมาะสม ราคาถูกกว่าท้องตลาด และด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีบริการการจัดสวนให้ฟรี สำหรับความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ คือ การลดรายจ่าย เช่น ค่าเช่าพื้นที่ ค่าภาษีโรงเรือน ราคาวัตถุดิบ ราคาปุ๋ย ราคาสารเคมีกำจัดวัชพืช และการจัดหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 จรรยาบรรณการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้แน่ชัด ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1997 อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกะกุล, 2549) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

| | | |
|-----------|-----|--|
| เมื่อ p | แทน | สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร |
| n | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ |
| e | แทน | คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ |
| Z | แทน | ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ ถ้าระดับความเชื่อมั่น |

95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \sim 385 \text{ หน่วย} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 เท่ากับ 400 คน ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แนวทางในการสร้างเครื่องมือจากการรวบรวมข้อมูลจากแนวความคิด เอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ ซึ่งเป็นชุดแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close ended Question) ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ในกระบวนการขนส่งสินค้าไม้ดอกไม้ประดับของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย การให้บริการแก่ลูกค้า การจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์ย้อนกลับ จำนวน 39 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) กำหนดค่าน้ำหนัก ดังนี้

| | | | | |
|------------|---|-------|---------|---------------------|
| ระดับคะแนน | 5 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมากที่สุด |
| ระดับคะแนน | 4 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมาก |
| ระดับคะแนน | 3 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลปานกลาง |
| ระดับคะแนน | 2 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อย |
| ระดับคะแนน | 1 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแปลความหมายโดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{H - L}{I}$$

H = ค่าคะแนนสูงสุด

L = ค่าคะแนนต่ำสุด

I = อันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| | | |
|-------------|---------|------------|
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง | มาก |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง | น้อย |
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ประกอบด้วยด้านบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจำนวน 17 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close ended Question) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) กำหนดค่าน้ำหนัก ดังนี้

| | | | | |
|------------|---|-------|---------|---------------------|
| ระดับคะแนน | 5 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมากที่สุด |
| ระดับคะแนน | 4 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมาก |
| ระดับคะแนน | 3 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลปานกลาง |
| ระดับคะแนน | 2 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อย |
| ระดับคะแนน | 1 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแปลความหมายโดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{H - L}{I}$$

H = ค่าคะแนนสูงสุด

L = ค่าคะแนนต่ำสุด

I = อันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

| | | |
|-------------|---------|------------|
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง | มาก |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง | น้อย |
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความสอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านและตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า +1 คือ มีความสอดคล้อง

ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจ

ค่า -1 คือ ไม่สอดคล้อง

ซึ่งต้องได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือมีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ส่วนข้อคำถามใดที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ก็นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์

สูตรในการคำนวณ IOC =

เมื่อ IOC หมายถึง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก แล้วเก็บรวบรวมแบบสอบถามทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลก่อน การวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัส (Coding) บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลทั้งหมดทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติและทำการประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ได้แก่ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ

3.4.3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ ดังนี้

1. ใช้สถิติ Independent - Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ($\alpha = 0.05$)

2. ใช้สถิติ One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ($\alpha = 0.05$) และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

3. ทดสอบพหุระดับถดถอยสมการ (Regression Analysis) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากับตัวแปรอิสระ ได้แก่ปัจจัยของผู้ประกอบการและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ประกอบด้วย การให้บริการแก่ลูกค้า การจัดส่ง การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ และโลจิสติกส์ย้อนกลับเพื่อพยากรณ์เกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

3.5 จรรยาบรรณการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ยึดหลักมาตรฐานจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Standards on Ethics and Integrity) ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2554) ในประเด็นด้านการวิจัยและประเมิน (Research and Evaluation) อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย 3 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนการดำเนินงานวิจัย นักวิจัยควรเขียนโครงการวิจัยในสาขาที่ตนถนัด และมีความสามารถเพียงพอ ต้องให้เกียรติและอ้างถึงนักวิชาการหรือแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในคนหรือในสัตว์ มีความโปร่งใสในการเสนอโครงการเพื่อขอรับทุนวิจัยต้องศึกษาข้อตกลงหรือสัญญาโครงการวิจัย

2. นักวิจัยต้องแน่ใจว่า เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้องตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัย เป็นที่ยอมรับของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยนั้น ต้องปฏิบัติต่อคนและสัตว์ที่ใช้ในการศึกษาหรือทดลองด้วยความเมตตา เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเป็นระบบระเบียบและปลอดภัย พร้อมรับการตรวจสอบทุกระยะของการดำเนินงานวิจัย ต้องดำเนินงานวิจัยตามข้อตกลงในสัญญาอย่างเคร่งครัด และรายงานความก้าวหน้าตามกรอบเวลาที่กำหนดไม่นำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากที่ระบุในข้อตกลงหรือสัญญา ต้องระงับและพร้อมยุติการดำเนินงานวิจัยทันทีที่พบว่างานวิจัยของตนมีผลกระทบต่อสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม หรือความมั่นคงของประเทศอย่างรุนแรง และโดยมิได้คาดคิดมาก่อน

3. หลังการดำเนินงานวิจัย นักวิจัยต้องแน่ใจว่ารายงานผลการวิจัยมีความชัดเจนและมีข้อมูลหรือหลักฐานสนับสนุนเพียงพอต้องให้เกียรติและอ้างถึงนักวิชาการหรือแหล่งข้อมูลที่นำมาใช้ในรายงานผลการวิจัยระบุและลำดับชื่อผู้สนับสนุนอย่างถูกต้องเป็นธรรม ไม่ส่งบทความวิจัยหรือผลงานเรื่องเดียวกันไปตีพิมพ์ในวารสารมากกว่าหนึ่งแห่งต้องนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบธรรม และแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการนำเสนอผลงานวิจัยสู่สาธารณะ ต้องเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารสำคัญเกี่ยวกับการวิจัยตามระยะเวลาที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือแหล่งทุนกำหนด เพื่อให้พร้อมรับการตรวจสอบหากมีการร้องขอ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก มีจำนวน 400 คน และได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | แทน | จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{x} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t-Distribution) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Distribution) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| df | แทน | องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| Sig. | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| R | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่ |
| R Square | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ |

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามเชิงปริมาณนั้น จะมีการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์กิจกรรมทางโลจิสติกส์

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านการบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------|-------------|------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 102 | 25.50 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 193 | 48.30 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 100 | 25.00 |
| ระดับปวส./อนุปริญญา | 3 | 0.80 |
| ระดับปริญญาตรี | 2 | 0.50 |
| สูงกว่าระดับปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 25.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------|-------------|------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 14 | 3.50 |
| 1 - 5 ปี | 124 | 31.00 |
| 6 - 10 ปี | 60 | 15.00 |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 202 | 50.50 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------|-------------|------------|
| 10,001 - 20,000 บาท | 238 | 59.50 |
| 20,001 - 30,000 บาท | 131 | 32.80 |
| 30,001 - 40,000 บาท | 27 | 6.80 |
| 40,001 - 50,000 บาท | 4 | 1.00 |
| 50,000 บาทขึ้นไป | - | - |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รายได้ต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 รายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

| รูปแบบของธุรกิจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------|-------------|------------|
| เจ้าของคนเดียว | 392 | 98.00 |
| ห้างหุ้นส่วน | 5 | 1.30 |
| บริษัทจำกัด | 3 | 0.80 |
| อื่น ๆ โปรดระบุ | - | - |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียว จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วน จำนวน 5 คน ร้อยละ 1.30 และบริษัทจำกัด จำนวน 3 คน ร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ประเภทของธุรกิจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------------|------------|
| ธุรกิจไม้ดอก | 94 | 23.50 |
| ธุรกิจไม้ประดับ | 69 | 17.30 |
| ธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ | 182 | 45.50 |
| ธุรกิจกระถางต้นไม้ อุปกรณ์ตกแต่งสวน | 55 | 13.80 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ ธุรกิจไม้ดอก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ธุรกิจไม้ประดับ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และธุรกิจกระถางต้นไม้ อุปกรณ์ตกแต่งสวน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์กิจกรรมทางโลจิสติกส์ของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย การให้บริการแก่ลูกค้า การจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ การบรรจุหีบห่อ และโลจิสติกส์ย้อนกลับ โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

| การให้บริการแก่ลูกค้า | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ความสามารถสร้างความประทับใจในการบริการ | 3.94 | 0.68 | มาก |
| 2. ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด | 3.71 | 0.74 | มาก |
| 3. ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ถูกต้อง | 3.61 | 0.80 | มาก |
| 4. ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาทันความต้องการของลูกค้า | 3.56 | 0.78 | มาก |
| 5. สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า | 3.56 | 0.77 | มาก |
| รวม | 3.66 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถสร้างความประทับใจในการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ถูกต้องค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาทันความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ

| การจัดซื้อ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. มีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.65 | 0.83 | มาก |
| 2. มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า | 3.58 | 0.89 | มาก |
| 3. การให้ส่วนลดกับลูกค้าเมื่อซื้อจำนวนมาก | 3.46 | 0.89 | มาก |
| 4. ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม | 3.55 | 0.78 | มาก |
| 5. การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.62 | 0.80 | มาก |
| รวม | 3.57 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด การให้ส่วนลดกับลูกค้าเมื่อซื้อจำนวนมากค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ และกระบวนการสั่งซื้อ

| การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว | 3.62 | 0.80 | มาก |
| 2. มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า | 3.53 | 0.77 | มาก |
| 3. มีความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.62 | 0.79 | มาก |
| 4. มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer , Printer , Fax และโทรศัพท์ | 3.81 | 0.74 | มาก |
| 5. มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ | 3.66 | 0.69 | มาก |
| รวม | 3.65 | 0.54 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และโทรศัพท์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ การวางระบบ การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง

| การขนส่ง | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด | 3.66 | 0.80 | มาก |
| 2. ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด | 3.64 | 0.78 | มาก |
| 3. ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ | 3.65 | 0.81 | มาก |
| 4. ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.68 | 0.79 | มาก |
| 5. ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.62 | 0.79 | มาก |
| รวม | 3.65 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือ ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า

| การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--|-----------|------|-------|
| 1. การพิจารณาเลือกที่ตั้งธุรกิจได้อย่างเหมาะสม | 3.66 | 0.76 | มาก |
| 2. การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก | 3.61 | 0.73 | มาก |
| 3. ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว | 3.67 | 0.79 | มาก |
| 4. สถานที่ตั้งของธุรกิจมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า | 3.57 | 0.80 | มาก |
| รวม | 3.63 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 รองลงมา คือ การพิจารณาเลือกที่ตั้งของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ตั้งของธุรกิจมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า

| การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 3.59 | 0.73 | มาก |
| 2. ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.41 | 0.81 | มาก |
| 3. การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 3.42 | 0.82 | มาก |
| 4. การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 3.40 | 0.80 | ปานกลาง |
| 5. การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 3.42 | 0.77 | มาก |
| รวม | 3.45 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.59 รองลงมา คือ การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการบริหาร
สินค้าคงคลัง

| การบริหารสินค้าคงคลัง | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า | 3.70 | 0.72 | มาก |
| 2. กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด | 3.52 | 0.77 | มาก |
| 3. ความสามารถสต็อกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ | 3.48 | 0.82 | มาก |
| 4. การจัดการสินค้าคงคลังให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา | 3.50 | 0.83 | มาก |
| 5. ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการเสียหาย สูญเสีย | 3.40 | 0.79 | ปานกลาง |
| รวม | 3.52 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการบริหารสินค้าคงคลังของ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้ามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.70 รองลงมา คือ กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 การจัดการสินค้าคงคลังทำให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความสามารถสต็อกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการเสียหาย สูญเสีย ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการจัดการเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ

| การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.55 | 0.76 | มาก |
| 2. การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ | 3.47 | 0.81 | มาก |
| 3. การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย | 3.47 | 0.80 | มาก |
| 4. การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้ามีสถานะในการใช้งานที่ดี | 3.54 | 0.81 | มาก |
| 5. การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.53 | 0.82 | มาก |
| รวม | 3.51 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.55 รองลงมา คือ การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้ามีสถานะในการใช้งานที่ดีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้ายค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านโลจิสติกส์ย้อนกลับ

| โลจิสติกส์ย้อนกลับ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.62 | 0.80 | มาก |
| 2. การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม | 3.52 | 0.77 | มาก |
| 3. การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าชำรุด สินค้าไม่ได้มาตรฐาน กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งต้องการส่งคืนสินค้า | 3.52 | 0.79 | มาก |
| 4. การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า | 3.54 | 0.83 | มาก |
| รวม | 3.55 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านโลจิสติกส์ย้อนกลับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.62 รองลงมา คือ การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐานสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าชำรุด สินค้าไม่ได้มาตรฐาน กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งต้องการส่งคืนสินค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ
ไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน และ
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพด้านการบริหารต้นทุนของ
ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

| ประสิทธิภาพด้านการบริหารต้นทุน | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|-------|
| 1. ความสามารถในการระบุด้านทุนโลจิสติกส์ | 3.76 | 0.75 | มาก |
| 2. การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ | 3.66 | 0.76 | มาก |
| 3. มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ | 3.59 | 0.78 | มาก |
| 4. มีความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ | 3.59 | 0.82 | มาก |
| 5. การมีต้นทุนด้านการขนส่งต่ำจากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี | 3.55 | 0.84 | มาก |
| 6. การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม | 3.59 | 0.83 | มาก |
| 7. การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม | 3.51 | 0.84 | มาก |
| 8. การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสม | 3.70 | 0.82 | มาก |
| รวม | 3.62 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าด้านการบริหารต้นทุน โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการระบุด้านทุนโลจิสติกส์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.76 รองลงมา คือ การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำจากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 การมีต้นทุนด้านการขนส่งต่ำจากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำจากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้าการเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

| ประสิทธิภาพด้านตอบสนองความต้องการของลูกค้า | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า | 3.71 | 0.82 | มาก |
| 2. ความสามารถในการดำเนินการแจ้งเสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว | 3.63 | 0.77 | มาก |
| 3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | 3.55 | 0.82 | มาก |
| 4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม | 3.59 | 0.85 | มาก |
| 5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ | 3.59 | 0.84 | มาก |
| 6. การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้า | 3.50 | 0.81 | มาก |
| 7. การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพทั่วถึงและสม่ำเสมอ | 3.48 | 0.80 | มาก |
| 8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง | 3.54 | 0.85 | มาก |
| 9. การมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว | 3.53 | 0.83 | มาก |
| รวม | 3.57 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้า ด้านตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมา คือ ความสามารถในการดำเนินการแจ้งเสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 การส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพทั่วถึงและสม่ำเสมอมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษา

| ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการบริหารต้นทุน | ระหว่างกลุ่ม | 1.470 | 4 | 0.367 | 1.151 | 0.332 |
| | ภายในกลุ่ม | 126.077 | 395 | 0.319 | | |
| | รวม | 127.547 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.950 | 4 | 0.738 | 2.085 | 0.082 |
| | ภายในกลุ่ม | 139.696 | 395 | 0.354 | | |
| | รวม | 142.647 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.050 | 4 | 0.512 | 1.674 | 0.155 |
| | ภายในกลุ่ม | 120.956 | 395 | 0.306 | | |
| | รวม | 123.005 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ

กระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| ด้านการบริหารต้นทุน | ระหว่างกลุ่ม | 3.155 | 3 | 1.052 | 3.348 | 0.019* |
| | ภายในกลุ่ม | 124.392 | 396 | 0.314 | | |
| | รวม | 127.547 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.346 | 3 | 0.782 | 2.207 | 0.087 |
| | ภายในกลุ่ม | 140.300 | 396 | 0.354 | | |
| | รวม | 142.647 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.656 | 3 | 0.885 | 2.913 | 0.034* |
| | ภายในกลุ่ม | 120.349 | 396 | 0.304 | | |
| | รวม | 123.005 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารต้นทุน มีค่า Sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ กรณีที่มีความแตกต่างกัน โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก (ด้านการบริหารต้นทุน)

LSD

| ประสบการณ์ ทำงาน | ประ สบ การ ณ์ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|---------------------|------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | น้อยกว่า 1 ปี | 1 - 5 ปี | 6 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.57 | 3.49 | 3.73 | 3.66 |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3.57 | - | 0.08 (0.615) | -0.16 (0.331) | -0.09 (0.567) |
| 1 - 5 ปี | 3.49 | - | - | -0.24 (0.006)* | -0.17 (0.009)* |
| 6 - 10 ปี | 3.73 | - | - | - | 0.07 (0.374) |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 3.66 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และกลุ่มประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าน้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และกลุ่มประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และ 0.16

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|--------|--------|
| ด้านการบริหารต้นทุน | ระหว่างกลุ่ม | 11.487 | 3 | 3.829 | 13.065 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 116.059 | 396 | 0.293 | | |
| | รวม | 127.547 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 9.027 | 3 | 3.009 | 8.918 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 133.619 | 396 | 0.337 | | |
| | รวม | 142.647 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 10.046 | 3 | 3.349 | 11.739 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 112.959 | 396 | 0.285 | | |
| | รวม | 123.005 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้าน

ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ กรณีที่มีความแตกต่างกัน โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก (ด้านการบริหารต้นทุน)

LSD

| รายได้ต่อเดือน | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------|------|--|--------------------|--------------------|-------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | 10,001-20,000 | 20,001-30,000 | 30,001-40,000 | 40,001-50,000 |
| กลุ่ม I | Mean | 3.48 | 3.81 | 3.90 | 3.64 |
| 10,001-20,000 | 3.48 | - | -0.329 (0.000)* | -0.423 (0.000)* | -0.161 (0.556) |
| 20,001-30,000 | 3.81 | - | - | -0.095 (0.409) | 0.168 (0.542) |
| 30,001-40,000 | 3.90 | - | - | - | 0.262 (0.366) |
| 40,001-50,000 | 3.64 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าน้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 และผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.329 และ 0.423

ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกับประสิทธิภาพ
กระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก (ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า)

LSD

| รายได้ ต่อเดือน | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|--------------------|------|--|--------------------|--------------------|-------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| กลุ่ม I | | 10,001- 20,000 | 20,001- 30,000 | 30,001- 40,000 | 40,001- 50,000 |
| 10,001 – 20,000 | 3.43 | - | -0.268 (0.000)* | -0.400 (0.001)* | -0.508 (0.803) |
| 20,001- 30,000 | 3.70 | - | - | -0.131 (0.286) | -0.240 (0.416) |
| 30,001- 40,000 | 3.83 | - | - | - | -0.109 (0.727) |
| 40,001- 50,000 | 3.94 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าน้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 และผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.268 และ 0.400

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

| ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการบริหารต้นทุน | ระหว่างกลุ่ม | 1.243 | 2 | 0.621 | 1.953 | 0.143 |
| | ภายในกลุ่ม | 126.304 | 397 | 0.318 | | |
| | รวม | 127.547 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.250 | 2 | 0.625 | 1.755 | 0.174 |
| | ภายในกลุ่ม | 141.936 | 397 | 0.356 | | |
| | รวม | 142.647 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.149 | 2 | 0.574 | 1.872 | 0.155 |
| | ภายในกลุ่ม | 121.857 | 397 | 0.307 | | |
| | รวม | 123.005 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยผู้ประกอบการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการบริหารต้นทุน | ระหว่างกลุ่ม | 0.268 | 3 | 0.089 | 0.278 | 0.841 |
| | ภายในกลุ่ม | 127.278 | 396 | 0.321 | | |
| | รวม | 127.547 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.112 | 3 | 0.371 | 1.037 | 0.376 |
| | ภายในกลุ่ม | 141.535 | 396 | 0.357 | | |
| | รวม | 142.647 | 399 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.553 | 3 | 0.184 | 0.596 | 0.618 |
| | ภายในกลุ่ม | 122.453 | 396 | 0.309 | | |
| | รวม | 122.005 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านภาพรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.618 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการถดถอยพหุคูณ Multiple Linear Regression โดยการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่ากำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สมการ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 X &= \text{ค่าตัวแปรอิสระตัวที่ 1 จะใช้ } X_1 \text{ ตัวแปรอิสระตัวที่ } n \text{ แทนด้วย } X_n \\
 Y &= \text{ค่าตัวแปรตาม} \\
 \beta_0 &= \text{ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอยจะใช้สัญลักษณ์ } b_0 \\
 \beta_1 &= \text{ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ} \\
 &\text{จะใช้สัญลักษณ์ } b_1 \dots b_n \text{ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร} \\
 e &= \text{ค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า } Y \\
 &\text{โดยค่า } Y \text{ จะใช้สัญลักษณ์ } e \text{ สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนของสมการ} \\
 &\text{ในรูปตัวอย่าง ซึ่งจะได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นทั่ว ๆ ไป} \\
 &\text{คือ } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots + \beta_n X_n
 \end{aligned}$$

และเราจะได้สมการประมาณค่าในการพยากรณ์ดังนี้

$$\begin{aligned}
 Y_T &= b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9 \\
 Y_1 &= b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9 \\
 Y_2 &= b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9
 \end{aligned}$$

โดยที่ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

$$\begin{aligned}
 Y_T &= \text{ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้า} \\
 Y_1 &= \text{ด้านการบริหารต้นทุน} \\
 Y_2 &= \text{ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า}
 \end{aligned}$$

ตัวแปรต้น คือ กิจกรรมทางโลจิสติกส์

$$\begin{aligned}
 X_1 &= \text{การให้บริการแก่ลูกค้า} \\
 X_2 &= \text{การจัดซื้อ} \\
 X_3 &= \text{การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ} \\
 X_4 &= \text{การขนส่ง} \\
 X_5 &= \text{การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า} \\
 X_6 &= \text{การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า} \\
 X_7 &= \text{การบริหารสินค้าคงคลัง} \\
 X_8 &= \text{การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ} \\
 X_9 &= \text{โลจิสติกส์ย้อนกลับ}
 \end{aligned}$$

สมมติฐานที่ 2.1

H_0 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกด้านการบริหารต้นทุน

H_1 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกด้านการบริหารต้นทุน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน

| ตัวแปรทำนาย | R | R Square | Adjusted R Square | Std.Error of the Estimate |
|-------------|--------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1 | 0.812 ^a | 0.675 | 0.667 | 0.326 |

a. Predictors: (Constant), โลจิสติกส์ย้อนกลับ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การให้บริการลูกค้า , การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การจัดซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ

จากตารางที่ 4.25 สรุปได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกในด้านการบริหารต้นทุน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.812 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมา (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.667 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 66.7

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน

| กิจกรรมทางโลจิสติกส์ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 0.125 | 0.130 | | 0.957 | 0.339 |
| การให้บริการแก่ลูกค้า (X ₁) | 0.269 | 0.042 | 0.265 | 6.333 | 0.000* |
| การจัดซื้อ (X ₂) | -0.013 | 0.038 | -0.014 | -0.328 | 0.743 |
| การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (X ₃) | 0.063 | 0.049 | 0.061 | 1.290 | 0.198 |
| การขนส่ง (X ₄) | 0.158 | 0.045 | 0.168 | 3.488 | 0.001* |
| การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า (X ₅) | 0.084 | 0.041 | 0.089 | 2.063 | 0.040* |
| การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (X ₆) | -0.005 | 0.036 | -0.006 | -0.148 | 0.883 |
| การบริหารสินค้าคงคลัง (X ₇) | 0.178 | 0.047 | 0.183 | 3.819 | 0.000* |
| การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆและการบรรจุหีบห่อ (X ₈) | 0.057 | 0.046 | 0.061 | 1.251 | 0.212 |
| โลจิสติกส์ย้อนกลับ (X ₉) | 0.175 | 0.041 | 0.192 | 4.271 | 0.000* |

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน สามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y_1 = b_0 + b_1 X_1 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_7 X_7 + b_9 X_9$$

ซึ่งสามารถเขียนแทนค่าในสมการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_1 = 0.125 + 0.269X_1 + 0.158X_4 + 0.084X_5 + 0.178X_7 + 0.175X_9$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_1 = 0.265X_1 + 0.168X_4 + 0.089X_5 + 0.183X_7 + 0.192X_9$$

จากสมการสามารถทำนายการวิเคราะห์ได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์การให้บริการแก่ลูกค้า มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุนมากที่สุด รองลงมา คือ โลจิสติกส์ย้อนกลับ การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง และ การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า

ส่วนกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน

สมมติฐานที่ 2.2

H_0 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

H_1 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

| ตัวแปรทำนาย | R | R Square | Adjusted R Square | Std.Error of the Estimate |
|-------------|--------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1 | 0.784 ^a | 0.615 | 0.606 | 0.3753 |

a. Predictors: (Constant), โลจิสติกส์ย้อนกลับ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การให้บริการลูกค้า, การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การจัดซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ

จากตารางที่ 4.27 สรุปได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.784 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมา (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.606 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 60.6

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านตอบสนองความต้องการของลูกค้า

| กิจกรรมทางโลจิสติกส์ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 0.053 | 0.150 | | 0.298 | 0.766 |
| การให้บริการแก่ลูกค้า (X ₁) | 0.229 | 0.049 | 0.213 | 4.687 | 0.000* |
| การจัดซื้อ (X ₂) | 0.016 | 0.044 | 0.018 | 0.373 | 0.710 |
| การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (X ₃) | -0.180 | 0.056 | -0.016 | -0.311 | 0.756 |
| การขนส่ง (X ₄) | 0.200 | 0.052 | 0.201 | 3.841 | 0.000* |
| การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า (X ₅) | 0.086 | 0.047 | 0.085 | 1.818 | 0.070 |
| การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (X ₆) | 0.050 | 0.042 | 0.049 | 1.195 | 0.233 |
| การบริหารสินค้าคงคลัง (X ₇) | 0.122 | 0.054 | 0.118 | 2.265 | 0.024* |
| การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆและการบรรจุหีบห่อ (X ₈) | 0.163 | 0.053 | 0.164 | 3.113 | 0.002* |
| โลจิสติกส์ย้อนกลับ (X ₉) | 0.127 | 0.047 | 0.132 | 2.688 | 0.008* |

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y_2 = b_0 + b_1 X_1 + b_4 X_4 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9$$

ซึ่งสามารถเขียนแทนค่าในสมการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_2 = 0.053 + 0.229X_1 + 0.200X_4 + 0.122X_7 + 0.163X_8 + 0.127X_9$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_2 = 0.213X_1 + 0.201X_4 + 0.118X_7 + 0.164X_8 + 0.132X_9$$

จากสมการสามารถทำนายการวิเคราะห์ได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์การให้บริการแก่ลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ

ในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รองลงมา คือ การขนส่ง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และการบริหารสินค้าคงคลัง ส่วนกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.3

H_0 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

H_1 : กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

| กิจกรรมโลจิสติกส์ | R | R Square | Adjusted R Square | Std.Error of the Estimate |
|-------------------|--------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1 | 0.893 ^a | 0.703 | 0.697 | 0.3058 |

a. Predictors: (Constant), โลจิสติกส์ย้อนกลับ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า การให้บริการลูกค้า , การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การจัดซื้อ, การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ

จากตารางที่ 4.29 สรุปได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.893 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมา (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.697 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 69.7

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

| กิจกรรมทางโลจิสติกส์ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 0.085 | 0.122 | | 0.693 | 0.489 |
| การให้บริการแก่ลูกค้า (X ₁) | 0.249 | 0.040 | 0.250 | 6.252 | 0.000* |
| การจัดซื้อ (X ₂) | 0.002 | 0.036 | 0.002 | 0.054 | 0.957 |
| การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (X ₃) | 0.023 | 0.046 | 0.022 | 0.497 | 0.620 |
| การขนส่ง (X ₄) | 0.179 | 0.043 | 0.193 | 4.217 | 0.000* |
| การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า (X ₅) | 0.085 | 0.038 | 0.091 | 2.216 | 0.027* |
| การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (X ₆) | 0.022 | 0.034 | 0.024 | 0.655 | 0.513 |
| การบริหารสินค้าคงคลัง (X ₇) | 0.150 | 0.044 | 0.157 | 3.426 | 0.001* |
| การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆและการบรรจุหีบห่อ (X ₈) | 0.110 | 0.043 | 0.119 | 2.577 | 0.010* |
| โลจิสติกส์ย้อนกลับ (X ₉) | 0.151 | 0.039 | 0.169 | 3.926 | 0.000* |

a. Dependent Variable: ผลรวมประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก สามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y_T = b_0 + b_1 X_1 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_7 X_7 + b_8 X_8 + b_9 X_9$$

ซึ่งสามารถเขียนแทนค่าในสมการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_T = 0.085 + 0.249X_1 + 0.179X_4 + 0.085X_5 + 0.150X_7 + 0.110X_8 + 0.151X_9$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_T = 0.250X_1 + 0.193X_4 + 0.091X_5 + 0.157X_7 + 0.119X_8 + 0.169X_9$$

จากสมการสามารถทำนายการวิเคราะห์ได้ว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์การให้บริการแก่ลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกมากที่สุด รองลงมา คือ การขนส่ง โลจิสติกส์ย้อนกลับ

การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ และการเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า ส่วนกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อและการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ซึ่งผลที่ได้สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 48.30 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีรูปแบบธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 98.00 และส่วนใหญ่ทำธุรกิจประเภทธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ คิดเป็นร้อยละ 45.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมทางโลจิสติกส์ของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

กิจกรรมทางโลจิสติกส์ของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า การจัดซื้อโลจิสติกส์ย้อนกลับ การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ และกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายกิจกรรมสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถสร้างความประทับใจในการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 รองลงมา คือ ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ถูกต้องค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาทันความต้องการของลูกค้า ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

2. ด้านการจัดซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด การให้ส่วนลดกับลูกค้าเมื่อซื้อจำนวนมากค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และโทรศัพท์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ การวางระบบ การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าและรายละเอียดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

4. การขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือ ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

5. การเลือกสถานที่ของธุรกิจและคลังสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็วมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 รองลงมา คือ การพิจารณาเลือกที่ตั้งของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของธุรกิจมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

6. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.59 รองลงมา คือ การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

7. การบริหารสินค้าคงคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้านั้นมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.70 รองลงมา คือ กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 การจัดการสินค้าคงคลังทำให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษาค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความสามารถสต็อกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการเสียหาย สูญเสียค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

8. การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.55 รองลงมา คือ การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้ามีสถานะในการใช้งานที่ดีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้ายค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.62 รองลงมา คือ การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐานสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าชำรุด สินค้าไม่ได้มาตรฐาน กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งต้องการส่งคืนสินค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ด้านการบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการบริหารต้นทุน โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการระบุดำเนินทุนโลจิสติกส์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.76 รองลงมา คือ การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำกว่าการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 การมีต้นทุนด้านการขนส่งต่ำกว่าการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้าการเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ด้านตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมา คือ ความสามารถในการดำเนินการแจ้งเสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 การส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้าค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพทั่วถึงและสม่ำเสมอมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกันด้านการบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านระดับการศึกษา รูปแบบของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับใน หมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกันด้านการบริหารต้นทุน และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกด้านการบริหารต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.893 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมา (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.697 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 69.7

กิจกรรมทางโลจิสติกส์การให้บริการแก่ลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกมากที่สุด รองลงมา คือ การขนส่ง โลจิสติกส์ย้อนกลับ การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ และการเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า

ส่วนกิจกรรมทางโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ และการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกแตกต่างกันด้านการบริหารต้นทุน ส่วนปัจจัยผู้ประกอบการธุรกิจด้านระดับการศึกษา รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาเรียม เรืองมณี (2555) เรื่องการประเมินโครงการตามขีดความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการที่เข้ารับการอบรมในสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ลักษณะกิจการ ประเภทกิจการ จำนวนพนักงาน รายได้ของกิจการ ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีศักยภาพหลังเข้ารับการอบรมที่แตกต่างกัน

2. กิจกรรมทางโลจิสติกส์มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ดังนี้

การให้บริการแก่ลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกจะมีการบริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าทำให้ลูกค้าเห็นการเปรียบเทียบจนส่งผลการตัดสินใจในการเลือกร้านค้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) ที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความพึงพอใจของลูกค้าว่าธุรกิจสามารถที่จะนำความพึงพอใจของลูกค้ามาสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจได้

การจัดซื้อ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เนื่องมาจากระบบการจัดซื้อตามคำสั่งซื้อของลูกค้ายังไม่ชัดเจน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วชิรี เตียงทองคำ (2557) กล่าวว่า การคำนวณหาระดับปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดให้มีความสำคัญในด้านการหาระดับปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด โดยให้มีการจัดระเบียบการสั่งซื้อสินค้าเพื่อกำหนดปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมกับสภาพความต้องการ และเงื่อนไขของวัตถุดิบแต่ละประเภท ตรวจสอบสินค้าแต่ละกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับการผลิตเพื่อประหยัดค่าขนส่งและต้นทุนในการสั่งซื้อ

การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เนื่องมาจากธุรกิจไม่สามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว และช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้ายังมีน้อย สอดคล้องกับคำกล่าวของ กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ และคณะ (2547) กล่าวว่า การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้าเป็นกระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

การขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยระดับประสิทธิภาพของกิจกรรมทางโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากธุรกิจมีความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลา ครบตามจำนวนที่กำหนด ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ ทันตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า จากการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เนื่องจากผู้ประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม มีกำหนดสถานที่ที่ใช้ในการเก็บสินค้า โดยใช้บริเวณภายในร้าน ส่วนพื้นที่ด้านหน้าร้านจะเป็นพื้นที่ที่ทำการซื้อขาย ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของวงจิตร ภูวก (2557) กล่าวว่า “ปัญหาการบริหารคลังสินค้าส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนด” ธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับมีความต้องการทุกวัน ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจบริหารสินค้าคงคลังไม่ดีจะทำให้เกิดปัญหาสินค้าไม่เพียงพอ เป็นการตัดโอกาสในการสร้างรายได้ หรือถ้าสินค้าเหลือมีค้างจำนวนมากก็อาจทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขาดทุนได้

การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจมีการจัดบันทึกความต้องการของผลผลิตในช่วงต่าง ๆ แล้วนำมาประเมินความต้องการผลผลิตในช่วงนั้น โดยประสบการณ์ทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจสามารถช่วยให้การคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยปัจจัยอื่นเข้ามาเป็นตัวแปรในการคาดการณ์ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา บุตรพันธ์ (2557) กล่าวว่า “ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะทำการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะวางแผนการผลิต” เช่นเดียวกับผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกถ้าสามารถพยากรณ์ความต้องการได้มีผลผลิตตรงกับความต้องการของลูกค้าทำให้ได้ผลกำไรที่มากขึ้น

การบริหารสินค้าคงคลัง ผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล พิงจีน (2556) เรื่องการศึกษาแนวทางในการนำระบบ WMS (Warehouse Management System) มาใช้ในการบริหารการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทเป็นไมเยอร์ เคมีคอลส์ (ที) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า ระบบ WMS (Warehouse Management System) ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าในเรื่องการบันทึกการรับ-จ่ายวัตถุดิบออกจากคลังสินค้าได้สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ช่วยให้สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานและทำให้ข้อมูลสินค้าในคลังเป็นปัจจุบัน (Real Time) ทำให้การบริหารวัตถุดิบในคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ ผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เนื่องจากการบรรจุผลผลิตที่บรรจุภัณฑ์มีการแบ่งตามขนาดและจำนวน การบอกรายละเอียดกำกับอย่างครบถ้วนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและการขนย้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา ประกอบบุญกุล (2556) กล่าวว่า “เกษตรกรมีการทำงานร่วมกันระหว่างกิจกรรม การรับซื้อ การบรรจุภัณฑ์และการส่งมอบ” โดยธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับผู้ประกอบการธุรกิจจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในส่วนนี้ทั้งหมด

โลจิสติกส์ย้อนกลับ ผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยการมีกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่ถูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งความต้องการส่งคืนสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

ด้านโลจิสติกส์ : LPI ตามโครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้ประกาศตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม โดยมีผลสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดำเนินการจัดทำมีจำนวน 9 กิจกรรม วัดผลการดำเนินงานด้านต้นทุน ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีทั้งหมดของกิจการ จากผลการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการชั้นนำจำนวนทั้งสิ้น 200 ราย โดยกิจกรรมการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ สำรวจจากสัดส่วนมูลค่าสินค้าที่ถูกตีกลับต่อยอดขาย ระยะเวลาเฉลี่ยการรับสินค้าคืนจากลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญและควมมีอิทธิพลกับการจัดการทางด้านนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพกิจกรรมทางโลจิสติกส์และกระบวนการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ ด้วยการมีระบบการจัดการที่ดี ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีระบบการประเมินคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการ ความสามารถการเจรจาต่อรองราคา ปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม

2. ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับควรมีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มีการเชื่อมโยงของข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารต้นทุนและด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

3. จากการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจัดเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายกยังขาดความเข้าใจในรายละเอียดและความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์และกิจกรรมทางโลจิสติกส์ ดังนั้นนักวิจัย นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการให้ความรู้เรื่องการจัดการโลจิสติกส์และกิจกรรมทางโลจิสติกส์ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 เพิ่มมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องเนื่องในอนาคต

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากพื้นที่จังหวัดนครนายก เป็นพื้นที่ในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เช่นผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับเขตภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในจัดทำกลยุทธ์เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ

3. การเก็บข้อมูลผู้วิจัยอาจจะใช้เทคนิคการวิจัยรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีแง่มุมการศึกษาที่กว้างขึ้น



บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดม, ศลิษา ภมรสถิตย์ และจักรกฤษณ์ ดวงพัสดรา. (2547).
การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป แมคโคร-ฮิล.
- กรรณิกา ประกอบบุญกุล. (2556). การจัดการโซ่อุปทานและแนวทางการลดต้นทุนการขนส่ง
กล้วยหอมทองในจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนครนายก. (2558). แผนพัฒนาจังหวัด
นครนายก 4 ปี พ.ศ.2558-2561. สืบค้นจาก [http://nakhonnayok.go.th/strategic/
Strategic%20Plan.html](http://nakhonnayok.go.th/strategic/Strategic%20Plan.html).
- กลุ่มส่งเสริมการผลิตไม้ดอกไม้ประดับ กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2556).
องค์ความรู้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสู่การเป็น Smart Officer ไม้ดอกไม้ประดับ.
(คู่มือการปฏิบัติงาน) สืบค้นจาก <http://www.servicelink.doae.go.th>.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการขนส่ง Transport Management.
กรุงเทพฯ : บริษัทโพกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- จิตติมา บุตรพันธ์. (2557). การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการผลิต
เส้นก๋วยเตี๋ยวเส้นสดในจังหวัดนครปฐม Veridian E-Journal, 8(2), 1796-1811.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2550). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันใน
ตลาดโลก. นนทบุรี: ซี.วาย.ซีซีเท็มพรีนติ้ง.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4).
อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- ทะนงศักดิ์ สุทธิรักษ์. (2559). ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ. (งานนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นภลัย ณะวัฒน์. (2558). การดำเนินธุรกิจและการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจ
ดาวเรืองในจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นิมิตร นนทพน์ธาวาทย์. (2550). ความหมายของคำว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าแก.
สืบค้นจาก <http://www.ryt9.com/s/ryt9/105366>
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่ง
โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พุดมพิงศ์ รอดเจริญ. (2559). การศึกษากิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ
ผลิตสินค้าเกษตรไม้ดอกไม้ประดับ ประเภทโกสน. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา. (2552). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอมพันธ์.
- มาเรียม เรืองมณี. (2555). **การประเมินโครงการตามขีดความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการที่เข้ารับการอบรมในสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วัชรีย์ เตียงทองคำ. (2557). **การปรับปรุงระบบการจัดซื้อวัตถุดิบทางตรงการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปของบริษัทไทยพาณิชย์จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม).
- วศิน แยมชื่นพงศ์. (2554). **การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งเที่ยวกลับ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- รุจินารี ธีรวัฒนกุล. (2553). **โซ่อุปทานการส่งออกกล้วยไม้ตัดดอกออกจากประเทศไทยไปญี่ปุ่น**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วีระฟิล์มและไซเท็ก.
- ศรีประไพ ธรรมแสง. (2547) **วิชาการผลิตไม้ดอกไม้ประดับ (เอกประกอบการสอน)**.
ภาควิชาพืชสวน. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สุภาภรณ์ เลิศศิริ และพิชัย ทองดีเลิศ. (2555). **การศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก**.
วารสารวิทยาศาสตร์เกษตร, 43(2),(พิเศษ), 619 - 620.
- สมบุญรณ์ ศิริสรหรือ. (2553). **สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ (เอกประกอบการสอน)**.
นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สายชล พึ่งจัน. (2556). **ศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาคลังสินค้าด้วยระบบ WMS (Warehouse Management System) เข้ามาบริหารจัดการคลังสินค้า**.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่มที่ 30.
เรื่องที่ 5 ไม้ดอกไม้ประดับ. สืบค้นจาก <http://saranukromthai.or.th>
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559).
การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัทเอ-พรีนท์ แอนด์ แพ็ค จำกัด
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558).
Best Practices & Lessons Learned คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ. สืบค้นจาก www.file.saktee.com/file/40931.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสิทธิ์ คงทอง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการฝากส่งสินค้าผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

อำนาจ วีระวานิช. (2551). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

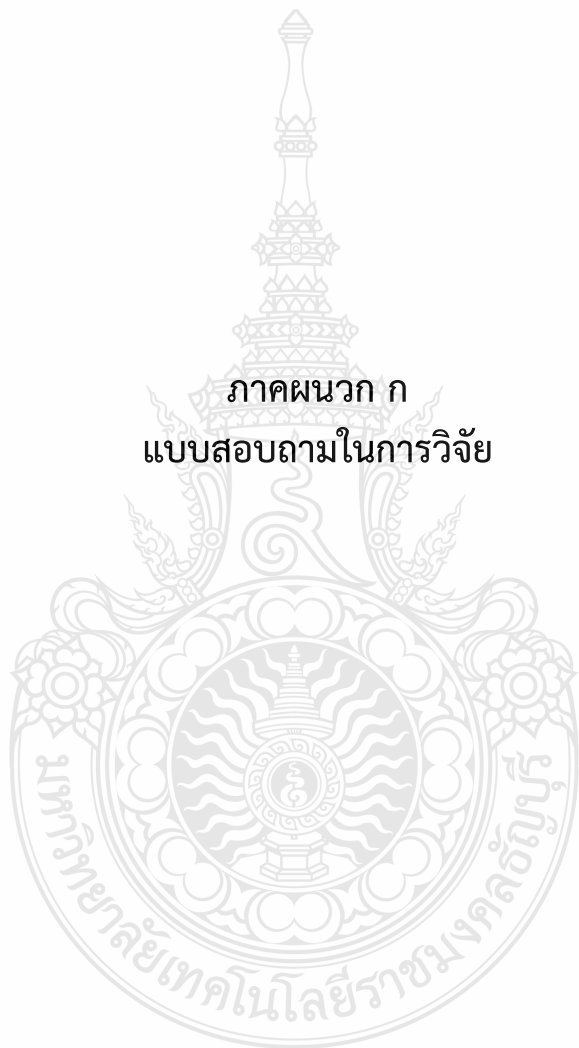
Harrying, E. (1992). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The Engineering.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเรื่องปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ โลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านนอกจากจะเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแล้ว ยังอาจเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจที่อาจนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

ตอนที่ 3 ระดับการมีประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวธนกร เหมือนใจ

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. ระดับปวส. /อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> 5. ระดับปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี |

2. ประสบการณ์ทำงาน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |

3. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 10,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,001- 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 40,001- 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 50,001 บาท ขึ้นไป | |

4. รูปแบบของธุรกิจ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เจ้าของคนเดียว | <input type="checkbox"/> 2. ห้างหุ้นส่วน |
| <input type="checkbox"/> 3. บริษัทจำกัด | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

5. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ธุรกิจไม้ดอก | <input type="checkbox"/> 2. ธุรกิจไม้ประดับ |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ | <input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจกระถางต้นไม้ อุปกรณ์ตกแต่งสวน |

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

คำถาม : ท่านคิดว่าปัจจัยกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลอยู่ในระดับใด

| | | | |
|---|-------|---------|---------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | มีอิทธิพลน้อยที่สุด |

| กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ | ระดับความมีอิทธิพล | | | | |
|---|--------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) | | | | | |
| 1.1 ความสามารถสร้างความประทับใจในการบริการ | | | | | |
| 1.2 ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด | | | | | |
| 1.3 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ต้องการ | | | | | |
| 1.4 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาทันความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 1.5 สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า | | | | | |
| 2. การจัดซื้อ (Purchasing) | | | | | |
| 2.1 มีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 2.2 มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 2.3 การให้ส่วนลดกับลูกค้าเมื่อซื้อจำนวนมาก | | | | | |
| 2.4 ความสามารถเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม | | | | | |
| 2.5 การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบและบริการทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |

| กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order processing) | | | | | |
| 3.1 ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.2 มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า | | | | | |
| 3.3 มีความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าการตรวจสอบยอดสินค้า และรายละเอียดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 3.4 มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และโทรศัพท์ | | | | | |
| 3.5 มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่ดีสามารถเชื่อมโยงไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| 4. การขนส่ง (Transportation) | | | | | |
| 4.1 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 4.2 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด | | | | | |
| 4.3 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ | | | | | |
| 4.4 ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 4.5 ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |

| กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 5. การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage) | | | | | |
| 5.1 การพิจารณาเลือกที่ตั้งธุรกิจได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 5.2 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก | | | | | |
| 5.3 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 5.4 สถานที่ตั้งของธุรกิจมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า | | | | | |
| 6. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) | | | | | |
| 6.1 การแบ่งสัดส่วนของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 6.2 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 6.3 การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 6.4 การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 6.5 การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) | | | | | |
| 7.1 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า | | | | | |
| 7.2 กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด | | | | | |
| 7.3 ความสามารถสต็อกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อให้รองรับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 7.4 การจัดการสินค้าคงคลังให้มีต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา | | | | | |
| 7.5 ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการเสียหาย สูญเสีย | | | | | |
| | | | | | |

| กิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 8. การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging) | | | | | |
| 8.1 การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 8.2 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ | | | | | |
| 8.3 การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงผลกระทบระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย | | | | | |
| 8.4 การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้านี้มีสถานะในการใช้งานที่ดี | | | | | |
| 8.5 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) | | | | | |
| 9.1 การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 9.2 การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม | | | | | |
| 9.3 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าชำรุด สินค้าไม่ได้มาตรฐาน กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งต้องการส่งคืนสินค้า | | | | | |
| 9.4 การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า | | | | | |

ตอนที่ 3 ระดับการมีประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

คำถาม : ท่านคิดว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารต้นทุนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

| | | | |
|---|-------|---------|-------------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | มีประสิทธิภาพปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด |

| กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารต้นทุน | ระดับการมีประสิทธิภาพ | | | | |
|---|-----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ความสามารถในการระบุต้นทุนโลจิสติกส์ | | | | | |
| 2. การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ | | | | | |
| 3. มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ | | | | | |
| 4. ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ | | | | | |
| 5. การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี | | | | | |
| 6. การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมภายในคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม | | | | | |
| 7. การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม | | | | | |
| 8. การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสม | | | | | |

| กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า | ระดับการมีประสิทธิภาพ | | | | |
|--|-----------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปาน กลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) |
| 1. ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไป ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า | | | | | |
| 2. ความสามารถในการดำเนินการแจ้งเสนอแนะและ แก้ไขปัญหให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | | | | | |
| 4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม | | | | | |
| 5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลาย รูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความ ต้องการ | | | | | |
| 6. การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้า | | | | | |
| 7. การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพทั่วถึงและ สม่ำเสมอ | | | | | |
| 8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 9. การมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่าง รวดเร็ว | | | | | |

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย



การหาคุณภาพแบบสอบถามโดยวิธี (Index of Item – Objective Congruence : IOC)

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความมีอิทธิพลของกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ
 กระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15
 จังหวัดนครนายก

| รายการประเมิน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC |
|--|-------------------------|-----|-----|---------|
| | (1) | (2) | (3) | |
| 1. การให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Service) | | | | |
| 1.1 ความสามารถสร้างความประทับใจในการบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2 ความสามารถในการส่งสินค้าที่ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.3 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ถูกต้อง | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.4 ความสามารถในการส่งสินค้าได้ตรงเวลาทันความต้องการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.5 สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. การจัดซื้อ (Purchasing) | | | | |
| 2.1 มีระบบการจัดการจัดซื้อและการจัดการอุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2 มีกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.3 การให้ส่วนลดกับลูกค้าเมื่อซื้อจำนวนมาก | 1 | 0 | 0 | 0.33 |
| 2.4 ความสามารถเจรจาต่อราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อเพื่อให้ ได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตามความต้องการด้วยต้นทุนที่เหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.5 การได้รับการส่งมอบวัตถุดิบครบตามจำนวนและตามเวลาจากผู้จำหน่าย วัตถุดิบและบริการทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order processing) | | | | |
| 3.1 ความสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อที่มีเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.2 มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการซื้อของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.3 มีความสามารถบริหารกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบ ยอดสินค้าและรายละเอียดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.4 มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hardware) เช่น Computer, Printer, Fax และโทรศัพท์ | 1 | 1 | 0 | 0.67 |
| 3.5 มีการวางระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่สามารถเชื่อมโยง ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | |

| รายการประเมิน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC |
|---|-------------------------|-----|-----|---------|
| | (1) | (2) | (3) | |
| 4. การขนส่ง (Transportation) | | | | |
| 4.1 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าทันตามเวลาที่กำหนด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.2 ความสามารถจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบตามจำนวนที่กำหนด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.3 ความสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพสมบูรณ์ทันตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ | 1 | 0 | 1 | 0.67 |
| 4.4 ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตรงตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจ และตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.5 ความสามารถควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. การเลือกสถานที่ตั้งของธุรกิจและคลังสินค้า (Site Selection, Warehousing and Storage) | | | | |
| 5.1 การพิจารณาเลือกที่ตั้งธุรกิจได้อย่างเหมาะสม | 1 | 1 | 0 | 0.67 |
| 5.2 การให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและระยะทางในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.3 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.4 สถานที่ตั้งของธุรกิจมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า | 1 | 0 | 1 | 0.67 |
| 6. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) | | | | |
| 6.1 การแบ่งสัดส่วนของการทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.2 ความสามารถพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้แม่นยำทำให้กำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.3 การกำหนดให้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 1 | 0 | 1 | 0.67 |
| 6.4 การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.5 การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |

| รายการประเมิน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC |
|--|-------------------------|-----|-----|---------|
| | (1) | (2) | (3) | |
| 7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) | | | | |
| 7.1 ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการสินค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7.2 กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมส่งผลให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษาต่ำที่สุด | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7.3 ความสามารถสต็อกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อให้รองรับกับปริมาณความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7.4 การจัดการสินค้าคงคลังให้มีต้นทุนในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ต้นทุนการเก็บรักษา | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7.5 ความสามารถควบคุมการจัดการสินค้าคงคลัง ลดการเสียหายสูญเสียน | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8. การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging) | | | | |
| 8.1 การมีบรรจุภัณฑ์ที่สามารถรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8.2 การเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ประหยัดพื้นที่ในการขนส่งและการจัดเก็บ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8.3 การมีระบบจัดการในการเคลื่อนย้ายสินค้าโดยคำนึงถึงการลดระยะทางและเวลาในการเคลื่อนย้าย | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8.4 การมีระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้ามีสถานะในการใช้งานที่ดี | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8.5 การมีขั้นตอนในการขนถ่ายสินค้าระหว่างการผลิตทำให้สามารถควบคุมตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) | | | | |
| 9.1 การมีนโยบายและกระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนอย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9.2 การมีวิธีจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9.3 การใช้ระยะเวลารับสินค้าที่ลูกค้าส่งคืนเนื่องจากสินค้ามีปัญหา เช่น สินค้าชำรุด สินค้าไม่ได้มาตรฐาน กลับมาธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ลูกค้าได้แจ้งต้องการส่งคืนสินค้า | 1 | 1 | 0 | 0.67 |
| 9.4 การกำหนดขั้นตอนในการรับคืนสินค้าที่เป็นมาตรฐานสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับการมีประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ
ไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คลอง 15 จังหวัดนครนายก

| รายการประเมิน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC |
|--|-------------------------|-----|-----|---------|
| | (1) | (2) | (3) | |
| กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารต้นทุน | | | | |
| 1. ความสามารถในการระบุต้นทุนโลจิสติกส์ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. การนำข้อมูลด้านต้นทุนไปใช้ในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. มีแผนงานการวิเคราะห์เพื่อลดต้นทุนเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ | 1 | 0 | 1 | 0.67 |
| 4. ความสามารถในการลดต้นทุนตามเป้าหมายที่วางไว้ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. การมีต้นทุนด้านการขนส่งที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. การมีต้นทุนด้านคลังสินค้าที่ต่ำ จากการบริหารกิจกรรมการขนส่งและการบริการที่ดี | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7. การมีต้นทุนด้านสินค้าคงคลังที่ต่ำ จากการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังที่เหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8. การมีต้นทุนด้านสารสนเทศที่ต่ำ จากการบริหารกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศที่เหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า | | | | |
| 1. ความสามารถดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. ความสามารถในการดำเนินการแจ้งเสนอแนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. มีการควบคุม ติดตาม การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการทุกกิจกรรม | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. มีการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. การมีระบบติดตาม ตรวจสอบสถานะของสินค้า | 1 | 0 | 1 | 0.67 |
| 7. การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพทั่วถึงและสม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8. มีการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9. การมีระบบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาการดำเนินงานหรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว | 1 | 1 | 1 | 1 |

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๕๐๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธนกร เหมือนใจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “กิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง ๑๕ จังหวัดนครนายก” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณชุลบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวธนกร เหมือนใจ

โทร. ๐๙๓ ๑๒๕ ๙๔๖๒

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๙๐๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.วิญญู ปรอยกระโทก

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธนกร เหมือนใจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “กิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง ๑๕ จังหวัดนครนายก” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณชลบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวธนกร เหมือนใจ

โทร. ๐๙๓ ๑๒๕ ๙๔๖๒



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๑๕๐๗

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์ ดร.ปริญ วีระพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธนกร เหมือนใจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “กิจกรรมทางโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง ๑๕ จังหวัดนครนายก” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณชลบุตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวธนกร เหมือนใจ

โทร. ๐๙๓ ๑๒๕ ๙๖๖๒

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวธนกร เหมือนใจ
วัน เดือน ปีเกิด 22 มิถุนายน 2524
ที่อยู่ 116 วิทยาลัยเทคนิคนครนายก หมู่ที่ 1 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา
เบอร์โทรศัพท์ 098-2622454
อีเมล thanaporn_m@mail.rmutt.ac.th



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวธนกร เหมือนใจ
วัน เดือน ปีเกิด 22 มิถุนายน 2524
ที่อยู่ 116 วิทยาลัยเทคนิคนครนายก หมู่ที่ 1 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา
เบอร์โทรศัพท์ 098-2622454
อีเมล thanaporn_m@mail.rmutt.ac.th

