

**ความสำเร็จของการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ
อาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม**

**The Success of Logistics Management Affects Pet Food Businesses
Operational Efficiency in Nakhon Pathom Province.**

บุญญิสรา ถึงถิ่น, อัมพิกา เล่าประวัติดัชชัย และ ดวงใจ โพธิ์ทะโสสม*

Bunyisa Thuengthin, Ampika Laoprawatchai and Duangjai Photitasom*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

*ผู้วิจัยติดต่อ : duangjais@sau.ac.th

วันที่รับบทความ : 20 สิงหาคม ๒๕๖๘, วันที่แก้ไขบทความ ครั้งที่ 1 : 18 กันยายน ๒๕๖๘

วันที่แก้ไขบทความ ครั้งที่ 2 : 15 ตุลาคม ๒๕๖๘, วันที่แก้ไขบทความ ครั้งที่ 3 : 23 ธันวาคม ๒๕๖๘

วันที่ตอบรับการตีพิมพ์ : 26 ธันวาคม ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจอาหารสัตว์ และ 2) ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสมคือ 0.685 และ 0.721 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมานใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย One-way ANOVA และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท (2) ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์โดยภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน R (Rationality) มีความสมเหตุสมผล (3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยภาพรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนไม่มีผลแตกต่าง

ตามสมมติฐาน สำหรับปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r = 0.763$, $p < 0.01$) โดยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนลูกค้า การวัดผลได้ คุณลักษณะที่เอื้อต่อความได้เปรียบ และความสมเหตุสมผลซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, การจัดการโลจิสติกส์, ประสิทธิภาพ, ธุรกิจอาหารสัตว์

Abstract

This research aimed to examine: (1) The personal factors influencing the operational efficiency of animal feed businesses, and (2) The success factors of logistics processes that affect operational efficiency in the animal feed industry. The study employed a quantitative research design. The population consisted of consumers who had used animal feed products or services in Nakhon Pathom Province. A total of 400 respondents were selected through convenience sampling. Data were collected using a questionnaire that was validated for content validity and demonstrated an acceptable level of reliability. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were employed, while inferential statistics involved one-way ANOVA and correlation analysis to test the hypotheses.

The findings revealed that: (1) the majority of the respondents were male, aged between 41–50 years, held a bachelor's degree, worked in private companies, and earned an average monthly income of 40,001–50,000 baht; (2) overall, the success factors of logistics processes were considered highly important, with a mean score of 3.85, and the highest-rated dimension was rationality (R), reflecting reasonableness; and (3) operational efficiency was also rated as highly important overall, with a mean score of 3.81, with the highest-rated dimension being work process execution. Hypothesis testing indicated that personal factors such as gender, age, and occupation significantly affected operational efficiency, while education level and income did not. Moreover, logistics process success factors were found to have a strong positive correlation with operational efficiency at the 0.01 significance level ($r = 0.763$, $p < 0.01$). Key contributing components included customer support, measurability, attributes conducive to competitive advantage, and rationality, all of which were positively associated with sustained improvements in operational efficiency.

Keywords : Success, Logistics Management, Efficiency, Pet Food Business

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันถือเป็นช่วงเวลาที่เต็มไปด้วยความท้าทายและความไม่แน่นอน เนื่องจากโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว (Disruption) ซึ่งเกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อทุกภาคส่วนทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดจำหน่าย หรือการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งกดดันให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (World Economic Forum, 2020)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้โลกธุรกิจเผชิญกับการหยุดชะงัก (Disruption) อย่างรุนแรง การปิดเมืองและมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะงักงัน ธุรกิจหลายประเภทต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน โดยเฉพาะธุรกิจโลจิสติกส์ซึ่งได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กล่าวคือ ด้านหนึ่งมีความต้องการบริการขนส่งสินค้าเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากการเติบโตของ E-commerce แต่อีกด้านหนึ่งก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการบริหารจัดการซัพพลายเชนและต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้น (United Nations Conference on Trade and Development, 2021) ดังนั้นองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุค “ความปกติใหม่” (New normal)

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคหลังโควิด-19 พบว่าผู้บริโภคมีการซื้อขายสินค้าผ่าน E-commerce platform อย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทั่วโลก ซึ่งต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทั้งด้านราคา ความรวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการ (Statista, 2023) ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงทุกกิจกรรมในซัพพลายเชนตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เพื่อลดต้นทุนและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

ในบริบทของประเทศไทย อุตสาหกรรมอาหารสัตว์ถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมกลา่งน้ำที่เชื่อมโยงระหว่างการผลิตพืชผลทางการเกษตรกับการเลี้ยงสัตว์เพื่อการบริโภค ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพและความมั่นคงทางอาหารของประเทศ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่มักเกิดขึ้นคือการขาดแคลนวัตถุดิบทางการเกษตร ราคาวัตถุดิบที่ผันผวน รวมทั้งปัญหาคุณภาพวัตถุดิบไม่สม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตอาหารสัตว์และนำไปสู่ผลผลิตจากสัตว์ที่มีต้นทุนสูง คุณภาพต่ำ หรือไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค (FAO, 2022)

ในระดับนโยบาย รัฐบาลไทยได้ผลักดันยุทธศาสตร์ด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ภาคเกษตรและอุตสาหกรรมมีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ มาตรการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความพยายามในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และสนับสนุน

ผู้ประกอบการให้สามารถปรับตัวตามมาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๖๔)

จากความสำเร็จและผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการขยายตัวของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ที่มีต่อธุรกิจโลจิสติกส์ในระดับมหภาค ประกอบกับการที่งานศึกษาซึ่งมุ่งเน้นเชิงลึกในอุตสาหกรรมเฉพาะ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการผลิตและกระจายสินค้าเกษตรที่สำคัญของประเทศ ยังมีอยู่อย่างจำกัด ประเด็นดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างทางการวิจัย (Research Gap) งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความสำเร็จของการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขัน และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาธุรกิจอาหารสัตว์ในอนาคตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจอาหารสัตว์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ต่างกัน
2. ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐมจำนวน 400 ชุดตัวอย่าง (สำรวจข้อมูล 15 ชุดตัวอย่าง) จากการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$N = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

โดย N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95 %

P แทน ค่าระดับความน่าจะเป็นของประชากร

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}$$

$$N = 384.16$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ชุดตัวอย่าง เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเท่ากับ 15 คน รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ได้ทำการศึกษา เอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ความสำเร็จของการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยภายใต้วัตถุประสงค์ในเรื่องดังกล่าว

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐมแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นการวัดคำถามโดยใช้คำถามปลายปิด (Closed Ended) ซึ่งลักษณะของคำตอบเป็นแบบหลายๆ ตัวเลือก (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของอรรถพล ตรีกตรอง (2554) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 16 คำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของสมใจ ลักษณะ (2543) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 15 คำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมาย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5-1)/5 = 0.8$$

ดังนั้น การวิเคราะห์ระดับความสำคัญจะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	การแปลความหมาย
4.21 - 5.00	มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขแล้วให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

จากนั้นนำผลที่ได้มาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม ซึ่งจะเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ตามสูตรดังนี้

$$IOC = .08$$

โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

+1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง

0 หมายความว่า ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง

-1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาคุณค่าดัชนีความสอดคล้อง พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.05 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกให้กลุ่มเป้าหมายตอบ ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ส่งคืนผู้วิจัย เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ระดับการจัดทำบัญชีครัวเรือน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไป มีผลต่อการจัดทำบัญชีครัวเรือน โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณี ตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่า มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

แนวคิดการบริหารจัดการแบบ SMART

SMART Planning หมายถึง กระบวนการวางแผนกลยุทธ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Strategic planning Process) บนฐานคิดการพึ่งตนเอง เป็นการวางแผนที่มีเป้าหมายชัดเจน ต้องการอะไร เท่าไร เมื่อไหร่ มีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่มีภารกิจ (Missing) ชัดเจน ตามอักษร S-M-A-R-T ตามที่งานวิจัยของอรรถพล ตรีกตรอง (2554) และจากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Handbook of Marketing Scales, Bearden, W. O., & Netemeyer, R. G. (1999) และ Marketing scales handbook, Bruner, G. C., Hensel, P. J., & James, K. E. (1994) ได้สรุปไว้ ดังนี้

S (Support for Customers) ดูแลลูกค้า เป้าหมายมีความชัดเจนเรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน

M (Measurable) วัดผลได้ ถ้าเป้าหมายเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้ เราก็ไม่สามารถที่จะจัดการกับมันได้

A (Attribute Favorability) คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้น สามารถบรรลุผลได้ เป้าหมายต้องระบุถึงสิ่งที่จะกระทำ

R (Rationality) มีความสมเหตุสมผล เป้าหมายต้องเป็นจริงได้ แต่ไม่ง่ายจนเกินไป

T (Timely) มีระยะเวลาที่แน่นอน ต้องมีกรอบของระยะเวลาที่ชัดเจนแน่นอน กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะกำหนดในรูปแบบของ รายวัน สัปดาห์ เดือน ไตรมาส ครึ่งปี หรือ 1 ปี ไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ยาวนานเกินกว่า 1 ปี

จากความหมายตามรูปศัพท์และความหมายตามคำสำคัญ (Key Word) ของคำที่สามารถเป็นแนวทางในการดำเนินการนั้น ภารกิจที่สำคัญในทางการบริหาร สรุปได้ว่า S-M-A-R-T หมายถึง การดำเนินงานที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดได้ เป็นไปได้ และประสบความสำเร็จได้ในระยะเวลาที่กำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

สมใจ ลักษณะ (2543) ได้กล่าวถึงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจว่าองค์กรอยู่ในสภาพที่ดีเป็นที่น่าสนใจหรือไม่ การค้นพบสภาพที่ดีน้อยกว่าความคาดหวัง จะเป็นที่มาของการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรซึ่งตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมินคือ

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้า ต้องการขายได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อผลกำไรเพิ่มขึ้น 60% มากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมาย และบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวง ว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว

2. การจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากร เช่นเงิน งบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรไปลักษณะที่มีเงินเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินได้ถูกใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ตามมาตรฐานมีความ ถูกต้องและเหมาะสมไม่เกิดการสูญเปล่า

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงานความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคลากรเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณาคือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กรพนักงานและลูกจ้างทุกระดับชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.2 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 48.8 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.2 และน้อยที่สุด คือ อายุ น้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.5 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา ปริญญาโท ร้อยละ 23.5 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.5 รองลงมา ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 23.8 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 21.8 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และน้อยที่สุด คือ 80,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยภาพรวม

ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. S (Support for Customers) ดูแลลูกค้า	3.87	0.837	มาก	4
2. M (Measurable) วัดผลได้	3.69	0.883	มาก	5
3. A (Attribute Favorability) คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้น	3.89	0.723	มาก	2
4. R (Rationality) มีความสมเหตุสมผล	3.96	0.798	มาก	1
5. T (Timely) มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.88	0.735	มาก	3
รวม	3.85	0.795	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ โดยภาพรวมมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน R (Rationality) มีความสมเหตุสมผล มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้าน A (Attribute Favorability) คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้น มีความสำคัญระดับมาก น้อยที่สุดคือ ด้าน M (Measurable) วัดผลได้ มีความสำคัญระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวม

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวม

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.87	0.592	มาก	2
2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	3.67	0.654	มาก	4
3. กระบวนการปฏิบัติงาน	3.99	0.687	มาก	1
4. ความพอใจของทุกฝ่าย	3.72	0.606	มาก	3
รวม	3.85	0.544	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยรวมมีความสำคัญระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความสำคัญระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีความสำคัญระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมีความสำคัญระดับมาก

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	P	ผลการทดสอบ
1. ด้านเพศ	0.015*	ยอมรับ
2. ด้านอายุ	0.029*	ยอมรับ
3. ด้านระดับการศึกษา	0.519	ปฏิเสธ
4. ด้านอาชีพ	0.005*	ยอมรับ
5. ด้านรายได้ต่อเดือน	0.051	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในแต่ละด้าน ได้แก่

ด้านเพศ พบว่า ค่า P มีค่า 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า เพศชายและเพศหญิง ให้ระดับค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ พบว่า ค่า P มีค่า 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 21 - 30 ปี ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 41-50 ปี ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 41-50 ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 51-60 ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ค่า P มีค่า 0.519 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ระดับค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอาชีพ พบว่า ค่า P มีค่า 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาชีพต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาชีพต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาชีพรับราชการ ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาซิฟ รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยน้อยกว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาซิฟอิสระ และอื่น ๆ และผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ที่มีอาซิฟอิสระ ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอาซิฟอื่น ๆ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า P มีค่า 0.051 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ระดับค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยภาพรวม

ตารางที่ 4 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยภาพรวม

Correlation	P
Pearson Correlation	0.763
Sig. (0-tailed)	0.000**

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.01 โดยที่ค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.001 เป็นการยอมรับสมมติฐาน และปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.763

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่ เพศ การศึกษา และอาชีพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับรายงานของ TGM Research (2023) ซึ่งระบุว่ากลุ่มผู้บริโภคเพศชาย วัยทำงาน และอาศัยในเขตเมือง มีแนวโน้มเลือกซื้ออาหารสัตว์ผ่านช่องทางออนไลน์และให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ สาเหตุที่เป็นไปได้ของผลลัพธ์นี้อาจเกิดจากกลุ่มผู้บริโภครายนี้มีความรู้และมีความใส่ใจในวิถีชีวิตที่เร่งรีบ จึงให้ความสำคัญต่อความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงสินค้า รวมถึงการเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูง เพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและเพิ่มความคุ้มค่าในการซื้อ นอกจากนี้ รายงานของ Ken Research (2023) ยังพบว่ากลุ่มผู้บริโภควัยทำงานที่มีการศึกษาและรายได้สูง มักเลือกผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์พรีเมียม และให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายและความ

ผลตอบแทนของสินค้าในเชิงนโยบายทางธุรกิจ ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจอาหารสัตว์ควรให้ความสำคัญต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนี้อย่างเฉพาะเจาะจง เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์พรีเมียมที่มีคุณภาพสูง การสร้างความแตกต่างด้านมาตรฐานความปลอดภัย และการลงทุนในระบบโลจิสติกส์และการจัดส่งที่รวดเร็วและสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Archive Market Research, (2025) ที่ชี้ว่าโอกาสในการเติบโตของตลาดอาหารสัตว์ในประเทศไทยส่วนหนึ่งมาจากความต้องการสินค้าคุณภาพสูงและบริการที่ครบวงจร นอกจากนี้ การปรับตัวของผู้ประกอบการให้สอดคล้องกับลักษณะประชากรผู้บริโภคดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพิ่มความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว โดยเฉพาะในสถานะตลาดที่มีการแข่งขันสูงและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ผลลัพธ์นี้ยังชี้ให้เห็นว่า การบริหารจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนากระบวนการจัดส่งที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์โดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์มีบทบาทอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับรายงาน Animal Feed Industry in Thailand (Archive Market Research, 2025) ที่ชี้ว่า การจัดการกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมต้นทุนได้ มีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคและเพิ่มมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จแยกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญสูงสุดคือ Rationality (R) หรือความสมเหตุสมผลในการวางแผนและตัดสินใจ รองลงมาคือ Attribute Favorability (A) หรือคุณลักษณะที่เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ, Timely (T) การจัดส่งที่ตรงเวลา, Support for Customers (S) การดูแลและบริการลูกค้า, และ Measurable (M) การวัดผลและติดตามประสิทธิภาพแต่ละขั้นตอน ผลลัพธ์นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ดีไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับ การลดต้นทุน แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สาเหตุที่ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญสูง อาจเกิดจากการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคเพศชาย วัยทำงาน และมีรายได้ประจำ ที่คาดหวังการจัดส่งที่รวดเร็ว สินค้ามีคุณภาพ และบริการที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับรายงาน TGM Global Pet Care Survey (2023) นโยบายทางธุรกิจคือ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการวางแผนและการจัดการโลจิสติกส์อย่างรัดกุม โดยเน้นด้านความสมเหตุสมผล การเพิ่มมูลค่าให้สินค้า การจัดส่งตรงเวลา การดูแลลูกค้า และการวัดผลประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า นอกจากนี้ การบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพสูงยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐกิจให้กับธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างความพึงพอใจให้กับ

ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดสอดคล้องกับแนวคิดของ Deloitte, (2023) และ FAO, (2022) ที่ชี้ว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงมักตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nguyen, T. H., & Tran, V. Q, (2021) ซึ่งระบุว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอาหาร ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับรายงานของ Ken Research, (2023) ที่ระบุว่าธุรกิจที่สามารถจัดการกระบวนการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลโดยตรงต่อการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ในเชิงสาเหตุ อาจเนื่องมาจากธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐมมีลักษณะเป็นธุรกิจขนาดกลางที่เน้นการจัดส่งสินค้าตรงเวลาและมีคุณภาพ การบริหารจัดการกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม จึงทำให้ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรายงานของ TGM Research, (2023) ที่พบว่าการจัดการโลจิสติกส์และกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ซื้อออนไลน์และคาดหวังคุณภาพสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสม นโยบายทางธุรกิจคือ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากร และการวางแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การจัดการเหล่านี้ยังช่วยลดความผิดพลาดในการจัดส่ง เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. S (Support for Customers) ดูแลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรคำนึงถึงความจำเป็น และความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา บริษัทจะต้องดูแลและช่วยเหลือ ในการให้บริการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการดูแลลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. M (Measurable) วัดผลได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรพัฒนาการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้ได้รับการพัฒนาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. A (Attribute Favorability) คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรพัฒนาความสามารถในเชิงลึก ทั้งด้านตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือพนักงาน
4. R (Rationality) มีความสมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น บริษัทควรดำเนินการด้านการบริการที่เหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการและบริษัทควรใช้ปัจจัยด้านนี้เป็นจุดแข็ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถต่อไป
5. T (Timely) มีระยะเวลาที่แน่นอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับเวลา มีตารางการจัดส่งสินค้าที่แน่นอนและได้มาตรฐาน เพื่อรักษามาตรฐานด้านนี้ไว้

6. จากผลการวิจัยที่พบว่า เพศ อายุ และอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัทควรพิจารณาศึกษาพฤติกรรมหรือลักษณะเฉพาะของกลุ่มประชากรเหล่านี้เพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล หรือการบริการที่ตอบโจทย์แต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้จำกัดอยู่เฉพาะผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจอาหารสัตว์ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ในประเทศไทยทั้งหมด งานวิจัยในอนาคตควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหลายจังหวัด หรือรวมทั้งภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมและสามารถเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ได้

2. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา และอาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ แต่ยังไม่ได้ลงลึกถึงพฤติกรรมหรือการซื้อของผู้บริโภค เช่น ความถี่ในการซื้อ รูปแบบการสั่งซื้อออนไลน์ หรือความชอบต่อผลิตภัณฑ์พรีเมียม งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยเหล่านี้เชิงลึก เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับกลยุทธ์ทางการตลาดและบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

3. งานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลัก การศึกษาในอนาคตอาจรวมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานโลจิสติกส์ เพื่อทำความเข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจ การจัดการปัญหาเฉพาะหน้า และแนวทางการปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ ซึ่งจะช่วยเสริมความลึกและความสมบูรณ์ของผลการวิจัย

4. ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น ระบบติดตามการจัดส่งอัตโนมัติ (Tracking System) หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์ (Predictive Analytics) มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน งานวิจัยในอนาคตควรนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาศึกษาร่วมกับปัจจัยความสำเร็จของโลจิสติกส์ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ชัดเจน

5. งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสำเร็จของโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน กับผลลัพธ์ทางธุรกิจ เช่น รายได้ กำไร หรือความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนกลยุทธ์และตัดสินใจเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

Archive Market Research. (2025). Animal feed industry in Thailand: Charting growth trajectories, analysis and forecasts 2025–2033. Retrieved September 15, 2025, from (<https://www.archivemarketresearch.com/reports/animal-feed-industry-in-thailand-857903>)

Bearden, W. O., & Netemeyer, R. G. (1999). Handbook of marketing scales: Multi-item measures for marketing and consumer behavior research (2nd ed.). Sage Publications.

- Bruner, G. C., II, & Hensel, P. J. (1994). *Marketing scales handbook: A compilation of multi-item measures*. American Marketing Association.
- Deloitte. (2023). *Operational excellence and resilience in agribusiness 2023: Enhancing efficiency through digital transformation*. Deloitte Insights. Retrieved September 15, 2025, from <https://www.deloitte.com>)
- Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2022). *The state of food and agriculture 2022: Leveraging automation in agriculture for transforming agrifood systems*. FAO. Retrieved September 15, 2025, from (<https://doi.org/10.4060/cb9479en>)
- Ken Research. (2023). *Thailand pet food market overview 2019–2030*. September 15, 2025, from (<https://www.kenresearch.com>)
- Nguyen, T. H., & Tran, V. Q. (2021). Operational efficiency and customer satisfaction: Evidence from the food manufacturing industry in Southeast Asia. *Journal of Business Management Studies*, 9(3), 112–127.
- Statista. (2023). *E-commerce worldwide – statistics & facts*. Retrieved September 15, 2025, from <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping>)
- TGM Research. (2023). *Global pet care survey: Consumer behavior in pet care*. Retrieved September 15, 2025, from (<https://tgmresearch.com/tgm-global-pet-care-survey.html>)
- United Nations Conference on Trade and Development. (2021). *Review of maritime transport 2021*. UNCTAD. Retrieved September 15, 2025, from (<https://unctad.org/webflyer/review-maritime-transport-2021>)
- World Economic Forum. (2020). *The future of the global economy: Managing disruption and transformation*. WEF. Retrieved September 1, 2025, from (<https://www.weforum.org>)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. ๒๕๖๖–๒๕๗๐)*. สำนักนายกรัฐมนตรี. เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 กันยายน ๒๕๖๘ จาก <https://www.nesdc.go.th>)