

การพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจ ค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ซีฮอป

The Development of Product Import Process from China by Retailers Thailand, A Case Study: Twenty Shop Business

ธีรภัทร์ ฟูแก้ว¹, ชัตติยา แกวโสภา ยั่งยืน² และ ปณิตา วรณพรุณ³
Teerapat Fukaew¹, Kattiya T. Yangyuen² and Panita Wannapiroon³



บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ซีฮอป เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ซีฮอป และเพื่อพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย และเพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย วิธีดำเนินการวิจัย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยกรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ซีฮอป ตอนที่ 2 ประเมินประสิทธิภาพรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในประเทศไทยบริเวณเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ ร้านเวนต์ซีฮอป 30 ร้าน เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์จำนวน 10 คน ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบ 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาแบบประเมินประสิทธิภาพรูปแบบกระบวนการ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

¹ Master of Science, Logistics and Supply Chain Management, Rattana Bundit University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์/อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

² Assist.Prof.Kattiya T. Yangyuen, Rattana Bundit University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์/อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ Assist.Prof.Panita Wannapiroon, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author. Tel. 086-3384075, 082-7149549, 081-4555741 E-mail : teerapat.fukaew@gmail.com, kattiya.kty@gmail.com, Panitaw@kmutnb.ac.th, panita.w@hotmail.com

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยที่พิจารณาว่ามีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ 1.1 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C 1.2 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ และ 1.3 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุทธ์นำเข้าแบบแฟรนไชส์

2. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุทธ์นำเข้าแบบแฟรนไชส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 รองลงมาได้แก่รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 และรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้า, ประเทศจีน, ธุรกิจค้าปลีก, ธุรกิจเวนต์ซีฮ้อบ



Abstract

The development of product import process from China by retailers in Thailand, a case study: Twenty Shop was a combined research with purposes to develop a product import process from China by retailers in Thailand. The research questions were that how the product import process from China and the efficiency of the product import process from China by retailers in Thailand. This research was aimed to study relevant factors and product import process from China to develop the product import process from China by retailers in Thailand and to evaluate efficiency of the product import process from China by retailers in Thailand. The research methodology was divided into two sections. First section, study relevant factors and the product import process from China by retailers in Thailand for the case study "Twenty Shop". Second section, study the efficiency of product import process from China by retailers in Thailand. The sample group comprised 30 Twenty Shop stores in Bangkok metropolitan and ten freight forwarders, and ten experts for efficiency evaluation. The research tools were questionnaire, process efficiency evaluation form and content data analysis form as well as percentage and standard deviation for qualitative data analysis.

The findings indicated that

1. The efficiency of product import process from China by retailers in Thailand constituted with three main processes which were:

- 1.1 Import process with letter of credit (L/C);
- 1.2 Import process with freight forwarder; and
- 1.3 Import process with franchise

2. The efficiency level of product import process from China by retailers in Thailand was at the highest level (mean = 4.52, S.D. = 0.01), the product import process with franchise (mean 4.74, S.D. 0.02), followed by the import process with freight forwarder (mean 4.44, S.D. 0.05) and by the import process with letter of credit (L/C) (mean 4.38, S.D. 0.05), respectively.

Keywords: Product Import Process, China, Retail Business, Twenty Shop Business



ความสำคัญและปัญหา

ปัจจุบันสินค้าที่ปรากฏอยู่ในประเทศไทยส่วนมากเป็นสินค้า Made in China ทั้งสิ้นหากวิเคราะห์ช่วงที่ประเทศจีนได้มีนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจและเปิดประเทศมาตั้งแต่ปี 2522 ส่งผลให้เศรษฐกิจจีนเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะเวลาภายในสองทศวรรษ มีหลายปัจจัย อาทิเช่น การเติบโตทางเศรษฐกิจ เงินหยวนที่แข็งค่าขึ้นและเศรษฐกิจของตลาดภายในประเทศมีขนาดใหญ่เพราะจีนเป็นประเทศเป็นประชากรมากเป็นอันดับ 1 ของโลกทำให้ประเทศจีนเป็นประเทศที่มีขนาดยักษ์ใหญ่ทางด้านเศรษฐกิจที่คนทั้งโลกจับตามอง และเป็นแหล่งที่คนต่างชาติสนใจเข้ามาลงทุนในประเทศ สุพัตรา ห.เพียรเจริญ (2557: 1-50) ซึ่งจะสามารถเห็นได้จากเศรษฐกิจของจีนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับจีนส่งผลให้เกิดความร่วมมือในทุกๆ ด้าน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนของทั้งสองประเทศ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อสันติภาพและความเจริญรุ่งเรืองในภูมิภาค เพื่อให้ช่วงศตวรรษที่ 21 ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาระบบคมนาคมและโลจิสติกส์ทั้งสองประเทศ ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน (2558: ออนไลน์) และกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนส่งผลให้เกิดการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยกรณีศึกษาธุรกิจทเวนตี้ช็อป เพื่อเป็นแนวทางเลือกในพัฒนาองค์กรและสามารถต่อยอดธุรกิจขนาดเล็กไปสู่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ได้อีกด้วย

อุตสาหกรรมการนำเข้าสินค้าของประเทศไทยในปัจจุบัน ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน อาทิ เช่น การตกลงทางกฎหมายและความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศ การคมนาคมและโลจิสติกส์การปกครองสาธารณรัฐประชาชนจีน ข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียนและจีน ACFTA พิธีศุลกากรขาเข้า สภาพภูมิประเทศของประเทศจีน สภาพภูมิอากาศของประเทศจีน สินค้าและทรัพยากรของประเทศจีน รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน รูปแบบการติดต่อสื่อสารและการให้บริการจากผู้ให้บริการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลจีน (บาทต่อหยวน) รูปแบบการชำระเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนากระบวนการนำเข้าสินค้า

ผลกระทบการนำเข้าสินค้าจากจีนภายใต้กรอบ ACFTA: ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ผลิตในอุตสาหกรรมกระเป๋าทไทย จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การนำเข้ากระเป๋าทจากจีนที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมกระเป๋าท คือ ทำให้ยอดขายนายกระเป๋าทที่นำเข้าจากจีนได้ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับกำลังการผลิตให้ลดลงเพื่อให้สอดคล้องกับยอดขายกระเป๋าทที่ลดลง ในการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบที่ปรากฏ (RCA) และการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน Diamond Model พบว่า จีนมีขีดความสามารถในการแข่งขันเนื่องจากวิเคราะห์ค่า RCA ของจีนในรหัส HS4202 มีมากกว่า 1 และ

ในการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงแข่งขันของจีนที่มีความพร้อมในด้านของปัจจัยการผลิตและความสามารถของผู้ประกอบการจีน ทำให้จีนมีต้นทุนการผลิตโดยเฉลี่ยต่ำกว่าไทย ดังนั้นมูลค่าการนำเข้ากระเป๋ามาจากจีนที่เพิ่มขึ้น ทำให้บางคนคิดว่าเป็นเพราะการเปิดเสรีทางการค้าภายใต้ความตกลง ACFTA แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติในการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี มีปัจจัยการผลิตที่หลากหลายและไทยมีความเสียเปรียบที่มากกว่าจากการวิเคราะห์หาค่า RCA และการวิเคราะห์ Diamond model จีนเพิ่มขึ้นนี้พบว่าผู้ประกอบการปรับตัวโดยเน้นเรื่องของคุณภาพของสินค้าเป็นหลัก เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการแข่งขันเรื่องราคากับกระเป๋านำเข้าจากจีน มีการหาช่องทางการจำหน่ายใหม่ โดยขยายไปยังกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านซึ่งได้แก่ ลาว พม่า และกัมพูชา มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัยมีการบริหารงานโดยการกระจายอำนาจมากขึ้น และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงานมากขึ้น อีกทั้งมีการสร้างตราสินค้าที่เป็นของตนเอง และซื้อลิขสิทธิ์ตราสินค้าที่เป็นของตนเอง และซื้อลิขสิทธิ์ตราสินค้าระดับโลกเพื่อที่จะได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต และมีการศึกษาเรื่องของแนวโน้มแฟชั่นในอนาคตอีกด้วย ปิยนุช เชยคนชม (2552: บทคัดย่อ)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ช็อป เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจที่จะสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาของธุรกิจ และช่วยเพิ่มศักยภาพของอุตสาหกรรมการนำเข้าและส่งออกของประเทศไทย



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ช็อป
2. เพื่อพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในประเทศไทยบริเวณเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ร้านเวนต์ช็อป และเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในประเทศไทยบริเวณเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ร้านเวนต์ช็อป จำนวน 30 ร้าน และเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ จำนวน 10 คน และผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการประเมินประสิทธิภาพ 10 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจงโดยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีประสบการณ์ในด้านการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน และด้านธุรกิจค้าปลีก มากกว่า 5 ปี

1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย

2. ขั้นตอนการดำเนินวิจัย

2.1 การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ว่าสภาพการณ์ปัจจุบันพบเจอปัญหาและอุปสรรคแนวทางที่ผู้ศึกษาจะสามารถทำให้ผู้ประกอบการปรับตัวให้เข้ากับอุตสาหกรรมการนำเข้าของประเทศไทยเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้ช่ององค์การภาครัฐและเอกชนจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งพบวิธีการนำเข้า 2 แบบ ได้แก่ รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่าน L/C และกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านบริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์

2.2 เสนอกรอบแนวคิดการสร้างโมเดล (Model) เพื่อพัฒนารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย

2.3 ทำการสำรวจรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยของธุรกิจทวิภาคีพร้อมทั้งเปรียบเทียบการพัฒนาการใช้ทฤษฎีระบบ ดำเนินเปรียบเทียบการพัฒนา ดังนี้

2.3.1 เปรียบเทียบรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่าน L/C แบบเดิม และแบบปรับปรุงใหม่

2.3.2 เปรียบเทียบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านบริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์และผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์

2.3.3 เปรียบเทียบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านบริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์ และผ่านกลยุทธนำเข้าแบบแฟรนไชส์

2.4 ทำการประเมินประสิทธิภาพ CIPP รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเข้าส่งออกมากกว่า 5 ปี พร้อมทั้งการสัมภาษณ์แบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

2.5 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพร้อมทั้งทำการสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2543: 1-168)

5 หมายถึง อยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง อยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง อยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2543: 1-168)

4.51-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง อยู่ในระดับ มาก

2.51-3.50 หมายถึง อยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อย

1.00-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

- 4.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 4.2 สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดในกรอบแนวคิดในการศึกษา
- 4.3 การตรวจสอบคุณภาพแบบสำรวจโดยอาจารย์ที่ปรึกษาช่วยให้คำแนะนำ
- 4.4 หลังจากนั้นลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และให้มีความถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงโดยการหาค่า IOC นั้นผู้วิจัยได้นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

ขั้นตอนในการสร้างแบบสำรวจ มีดังนี้

$$\text{โดยใช้สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่

ค่า +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการประเมินพบว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและสามารถครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 50 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมคำนวณสถิติสำเร็จรูปในการหาความเชื่อมั่นโดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) หมายถึงการใช้เทคนิควิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (quantitative and qualitative method as technique) มาร่วมกันศึกษาหาคำตอบของงานวิจัยในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง หรือในระหว่างขั้นตอนภายในเรื่องเดียวกัน หรือใช้เทคนิคผสมผสานในเรื่องเดียวกันหรือใช้เทคนิควิธีการเชิงผสมเรื่องเดียวกันต่อเนื่องแยกจากกัน แล้วนำผลมาสรุปร่วมกัน

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านค้าปลีกในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้านเวนต์ซีฮ๊อบ จำนวน 30 ร้านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ 10 คน และผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีประสบการณ์ในด้านการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน และด้านธุรกิจค้าปลีก มากกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบประเมินโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของข้อมูลเชิงปริมาณ

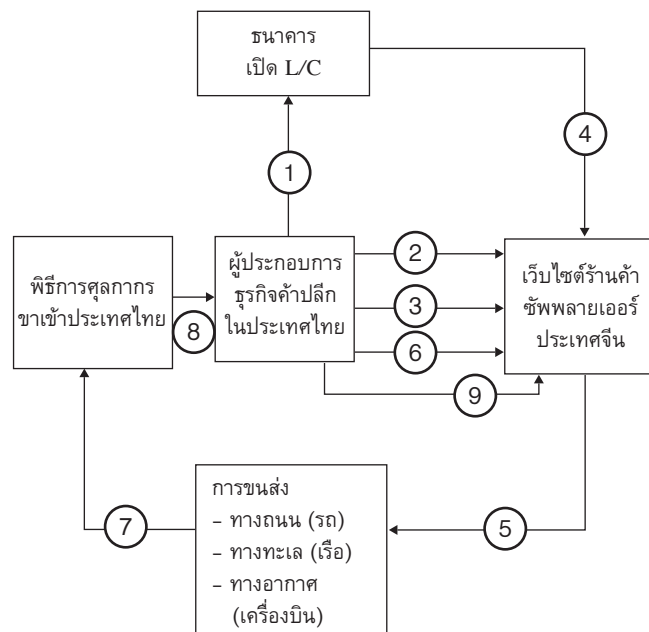


ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยที่พิจารณาว่ามีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ 1.1 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C 1.2 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ และ 1.3 กระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุธินำเข้าแบบแฟรนไชส์ 2. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มากสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.01 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุธินำเข้าแบบแฟรนไชส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.02 รองลงมา ได้แก่ รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 และรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ

1. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C

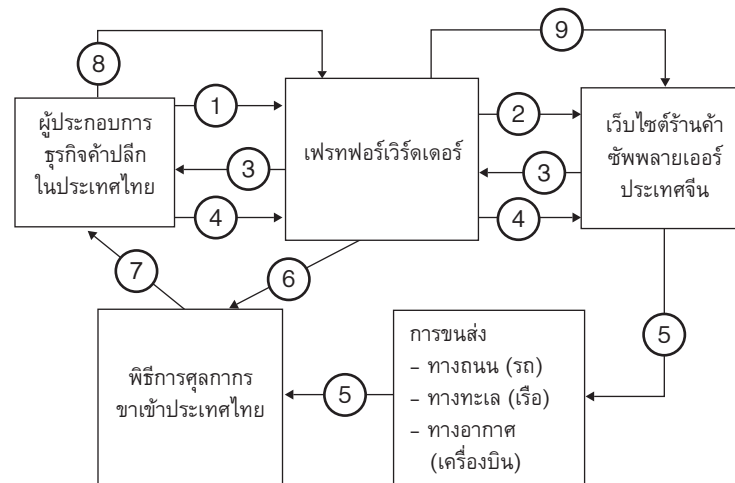


ภาพที่ 1 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C

รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. เปิด L/C บัญชีธนาคารสำหรับทำธุรกรรม
2. หาสินค้าจากเว็บไซต์ร้านค้าจากซัพพลายเออร์ประเทศจีน
3. ติดต่อสั่งซื้อ
4. ชำระเงินด้วยระบบ L/C กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์เช่น Alipay หรือระบบชำระเงิน PayPal และอื่นๆ อาทิเช่น ธนาคารจีน Bank of China
5. รอสินค้าถึงประเทศไทย
6. ตรวจสอบสถานการณ์ขนส่งจากซัพพลายเออร์ (Supplier)
7. สินค้ามาถึงประเทศไทย ทำการพิธีการศุลกากรขาเข้า
8. ผู้ประกอบการรับสินค้า
9. ให้ผู้ประกอบการให้ผลตอบรับ (Feedback) กลับไปยังร้านค้าขายส่งในประเทศจีนเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า

2. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์

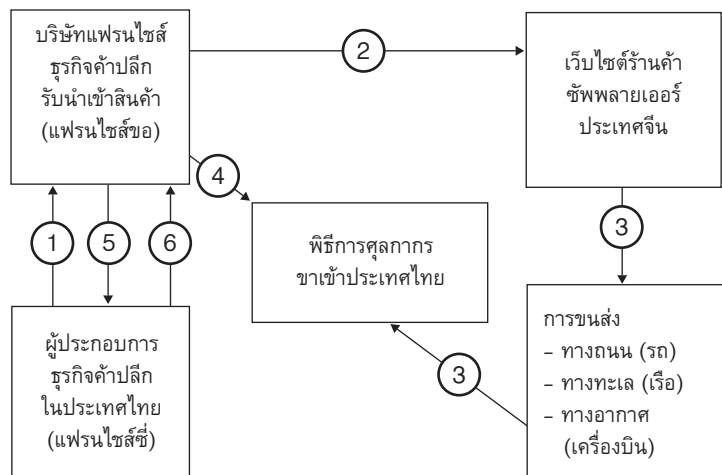


ภาพที่ 2 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์

รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อบริษัทชิปปิง เพื่อขอรหัสลูกค้า ID Customer เพื่อติดตามสถานะของการขนส่ง พร้อมทั้งสั่งซื้อสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์
2. หาสินค้าจากเว็บไซต์ร้านค้าซัพพลายเออร์ประเทศจีนและทำการสั่งซื้อสินค้า
3. เว็บไซต์ร้านค้าซัพพลายเออร์ประเทศจีนแจ้งรายการสั่งซื้อให้กับเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ และให้กับเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์แจ้งรายการสั่งซื้อให้กับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย
4. ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย ชำระเงินผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์และติดตามสินค้าผ่านบริษัทรับนำเข้าสินค้า
5. รอสินค้าถึงประเทศไทย
6. เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ทำการพิธีการศุลกากรขาเข้า
7. ผู้ประกอบการรับสินค้า
8. ให้ผู้ประกอบการให้ผลตอบรับ (Feedback) กลับไปยังให้กับเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์
9. เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ให้ผลตอบรับ (Feedback) กลับไปยังร้านค้าซัพพลายเออร์ในประเทศจีนเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับคู่ค้า

3. รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านกลยุธน์นำเข้าแบบแฟรนไชส์



ภาพที่ 3 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านกลยุธน์นำเข้าแบบแฟรนไชส์

รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีก ผ่านกลยุธน์นำเข้าแบบแฟรนไชส์ มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยสั่งซื้อสินค้าผ่านแฟรนไชส์พร้อมชำระเงิน โดยมีแคตตาล็อก (Catalog) สินค้าให้ผู้ประกอบการเลือกซื้อ
2. บริษัทแฟรนไชส์หาสินค้าจากเว็บไซต์ร้านค้าซัพพลายเออร์ในประเทศจีน
3. รอสินค้าถึงประเทศไทย
4. บริษัทแฟรนไชส์ทำการพิธีการศุลกากรขาเข้า
5. ผู้ประกอบการรับสินค้า
6. ผู้ประกอบการให้ผลตอบรับ Feedback กับบริษัทแฟรนไชส์



อภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย
กรณีศึกษา: ธุรกิจเวนต์ซ็อบ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย กรณีศึกษา:
ธุรกิจเวนต์ซ็อบ พบว่า

1. ผลสำรวจสภาวะแวดล้อม SWOT ของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย พบว่า

1.1 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลย้อนกลับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ได้แก่ ด้านระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ด้านผลผลิตค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านปัจจัยนำเข้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษารูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านบริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอุปสรรค กำหนดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมา ได้แก่ ด้านโอกาส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และด้านจุดแข็ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และจุดอ่อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเพ็ญ วิบูลสันติ (2550: ออนไลน์) ที่ระบุการนำเทคนิควิเคราะห์ SWOT มาใช้สำหรับวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ เช่นการตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกหลายทางการกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเหตุการณ์การบริหารความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการดำเนินการ การวิเคราะห์โครงการเริ่มใหม่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น เป็นการสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ใหม่

1.3 ผลสำรวจทฤษฎีระบบของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าแบบเดิมภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านบริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์ กำหนดมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา ได้แก่รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

1.4 ผลการสำรวจทฤษฎีระบบของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าแบบปรับปรุงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ มากสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุทธ์นำเข้าแบบแฟรนไชส์กำหนด มากสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมา ได้แก่ รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C แบบปรับปรุงใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ อารีย์ เชื้อเมืองพาน (2555: 1-67) การศึกษาประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ของกลุ่มออมทรัพย์ในเขตภาคเหนือตอนบนที่นำทฤษฎีระบบ Systems Theory มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยและรูปแบบกระบวนการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยโดยรวมในด้านการบริหารทรัพยากรและเงินทุน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านโครงสร้างและรูปแบบกระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ สวัสดิการ ผลกำไรของกลุ่มมีค่าเฉลี่ย 4.01 และด้านการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มนั้นเป็นปัจจัยที่จะนำมาสู่ความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์ในการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบการพัฒนากระบวนการนำเข้าสินค้าของธุรกิจทเวนต์สี่ช้อป กระบวนการแบบเดิมและแบบปรับปรุงใหม่ ผู้วิจัยขอเสนอในรูปแบบตาราง พบว่า

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการพัฒนากระบวนการนำเข้าสินค้าของธุรกิจทเวนต์สี่ช้อป

ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบ ทฤษฎีระบบ (System Theory)	นำเข้าสินค้าผ่าน L/C แบบเดิมและ แบบปรับปรุงใหม่	นำเข้าสินค้าผ่าน บริษัทรับส่งพัสดุภัณฑ์ และผ่านกลยุทธ์นำเข้า แบบแฟรนไชส์	นำเข้าสินค้า ผ่านบริษัทรับส่ง พัสดุภัณฑ์และผ่าน เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์
แบบเดิม	4.43	4.50	4.50
แบบปรับปรุงใหม่	4.54	4.67	4.57
ผลการพัฒนา	0.11	0.17	0.07

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านกลยุทธ์นำเข้าแบบแฟรนไชส์กำหนดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมา ได้แก่ รูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าผ่านเลตเตอร์ออฟเครดิต L/C ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ดาสา (2553: 1-40) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การประเมินและติดตามผลหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา (แผน ข) พบว่า ด้านบริบทอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง



ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นประสิทธิภาพของรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการนำเข้าสินค้าของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการอยากต่อยอดธุรกิจก็สามารถนำเอาแนวคิดจากการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยที่เป็นทฤษฎีของนักคิดนักวิชาการท่านอื่นๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องของกระบวนการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยโดยนำตัวแปรอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ ด้านสภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งจะเพิ่มพูนความรู้อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในอุตสาหกรรมนำเข้า-ส่งออกเพื่อเป็นการสำรวจปัญหาและประเมินผลการดำเนินงานสำหรับเป็นข้อมูลการปรับปรุงให้ผู้ดำเนินธุรกิจมีแรงจูงใจต่ออุตสาหกรรมนำเข้า-ส่งออกของประเทศไทยให้ดีขึ้นต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ดาสา. (2553). *การประเมินและติดตามผลหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา (แผน ข).* บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์.
- ชูเพ็ญ วิบูลสันติ. (2550). *การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (จุดด้อย) โอกาส และอุปสรรค (ความเสี่ยง) ขององค์กร SWOT Analysis.* (ออนไลน์) แหล่งที่มา www.pharmacy.cmu.ac.th/pharmcare/pharad/swot982.htm สืบค้นข้อมูลเมื่อ 5 มิถุนายน 2548
- ธัญญ์ธีรา อภิกุลวราติษฐ์. (2557). *นำเข้า-ส่งออกออนไลน์ Alibaba มือใหม่ก็รวยได้.* พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิตตีกรุ๊ป (Witty Group).
- นทีสม์ ศิริวัฒนเจริญ. (2550). *TRADE@HOME ไขการค้าข้ามโลกผ่านเว็บ.* พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิตตีกรุ๊ป (Witty Group).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยนุช เชยคนชม. (2552). *การศึกษาผลกระทบการนำเข้าสินค้าจากจีนภายใต้กรอบ ACFTA ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ผลิตในอุตสาหกรรมกระเป๋าทไทย.* งานวิจัยตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา ห.เพียรเจริญ. (2557). *นำเข้าออนไลน์สินค้าจากจีน 2nd Edition.* พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์ไอดีซี พรีเมียร์ จำกัด.
- ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน. (2558). *ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาธารณรัฐประชาชนจีน.* (ออนไลน์). แหล่งที่มา www.thaibizchina.com/thaibizchina/th. สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2558
- อารีย์ เชื้อเมืองพาน และคณะ. (2554). *รายงานการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ของกลุ่มออมทรัพย์ในเขตภาคเหนือตอนบน.* สำนักวิจัยส่งเสริมการเกษตร. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.