

<b>วิทยานิพนธ์เรื่อง</b>	การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย
<b>คำสำคัญ</b>	อาหารทะเลแช่แข็ง, ระบบการจัดการ, การควบคุมคุณภาพ, ประสิทธิภาพ, ระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า
<b>นักศึกษา</b>	ธนธาสร์ พานิชยากรณ์
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกูร ลาภธเนศ
<b>หลักสูตร</b>	ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
<b>คณะ</b>	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
<b>ปีการศึกษา</b>	2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจคุณลักษณะของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (2) วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (3) ค้นหารูปแบบค้นหาแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และขนส่งแบบ Cold Chain จำนวน 440 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis – CFA) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model – SEM) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) โดยส่วนใหญ่โครงสร้างการบริหารงานในบริษัท ผู้ประกอบการไทยถือหุ้นมากกว่า ผู้ประกอบการต่างชาติ และประเภทสินค้าส่วนใหญ่ คือ พบว่า เนื้อพลาสติกหรือพลาสติกแข็ง สลัด แชนวิช ขนมอบ พาสต้าสด ซอสหรือซูป กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระบบการจัดการอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการอาหารทะเลแช่แข็งอยู่ในระดับมาก (2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแปรแฝง ได้แก่ ระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า 1) ระบบการจัดการ มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง 2) การควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง 3) ผลการค้นหารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ระบบการจัดการด้านการจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า การควบคุมคุณภาพด้านอุณหภูมิคลังสินค้าและอุณหภูมิตู้สินค้า ประสิทธิภาพในการขนส่งด้านความน่าเชื่อถือ และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการด้านสินค้า โดยรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก (ค่าสถิติ  $\chi^2/df = 1.46$ ,  $P\text{-value} = 0.00889$ ,  $RMSEA = 0.031$ ,  $GFI = 0.98$ ,  $AGFI = 0.95$ )