

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย
คำสำคัญ	ธุรกิจบริการ โลจิสติกส์, การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด, การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย, ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
นักศึกษา	วิริยา บุญมาเลิศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร. อังกูร ลาภธเนศ
หลักสูตร	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย 3) เพื่อค้นหารูปแบบปัจจัยของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้า จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วย One-way Anova (F-test) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis – CFA)

และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model – SEM) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ส่งออก (Export) โดยผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่ถือหุ้นทั้งหมด และประเภทสินค้าหลักที่ขนส่งและกระจายส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาดอยู่ในระดับมาก ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขายอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาหารทะเลแช่แข็งอยู่ในระดับมาก โดยบริษัทโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ให้ความสำคัญต่อสถานที่ให้บริการขนส่งและกระจายสินค้า ความพร้อม สะดวก รวดเร็วในการขนส่งและกระจายสินค้า บริษัทโลจิสติกส์ขนาดกลางให้ความสำคัญต่อทักษะในการนำเสนอ โดยเน้นงานที่ใช้ความรู้หรือทักษะในการทำงานระดับมาตรฐาน บริษัทโลจิสติกส์ขนาดเล็กให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ เนื่องจากระดับการหมุนเวียนสินค้าคงคลังต่ำก่อให้เกิดต้นทุนการจัดเก็บที่สูงมากขึ้น 2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแปรแฝง ได้แก่ การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่าการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยส่งผ่านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย 3) ผลการค้นหารูปแบบปัจจัยของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขายด้านความเข้าใจความต้องการลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความพึงพอใจในการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้า โดยรูปแบบปัจจัยของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก (ค่าสถิติ Chi square/df=1.20, P-value=, 0.17658, RMSEA=0.022, GFI=0.98, AGFI=0.96)

คำสำคัญ: ธุรกิจบริการโลจิสติกส์, การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการตลาด, การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีผลต่อการขาย, ระดับความพึงพอใจของลูกค้า

Thesis Topic : The impact of logistics activities in transportation and distribution that affect customer satisfaction in Thailand.

Keywords : Logistics, Impact of transportation and distribution services in marketing, Impact of transportation and distribution services in sales, customer satisfaction.

Student: Miss Wiriya Boonmalert

Supervisor : Assistant Professor Dr. Ungul Laptaned

Module: Doctor of Philosophy Program in Logistics and Supply Chain Management
College of Logistics and Supply Chain, Sripatum University

Year : 2560

Abstracts

The objectives of this research were 1) to explore general information of the organization; the factor of transport and distribution that affects marketing and sale, and customer satisfaction in Thailand's logistics services. 2) to analyse both direct and indirect impacts of the transportation and distribution that affect marketing and sale, and customer satisfaction level in Thailand's logistics services. 3) to find the logistics activities model in transportation and distribution that affect customer satisfaction. The mix-methods as a combination of quantitative research and qualitative research methodologies was used in this research. The samples were 400 logistics operators. The questionnaire was used for the quantitative data collection and qualitative data was collected by interview form. The statistics were used in the research such as frequency distributions, percentages, measure of central value, standard deviation, One-way Anova (F-test) is used to examine the differences between the means of two groups, Confirmatory Factor Analysis (CFA), Structural Equation Model (SEM) analysis and the content analysis was method for qualitative data analysis.

The results of this research found that 1) the exporters were most of the samples in which Thai entrepreneurs were the majority shareholders. The consumers products were main products to

shipping and distribute. The transportation and distribution were high level factor that affect marketing and sale. The frozen seafood has highest level of customer satisfaction. Thus, the largest logistics companies focused on transportation and distribution service locations, availability, conveniently and fastness. Medium logistics companies focused on presentation skills and the emphasis was on the use of standard knowledge or skills. Small logistics companies payed attention to the product. Due to the low inventory turnover then the cost of storage was much higher. 2) The result of confirmatory factor analysis showed that all observed variables were the key components of latent variables such as transportation and distribution affected marketing, sale and customer satisfaction in Thailand's logistics service. Moreover, the results of variable analysis found that transportation and distribution affected marketing and sale with the direct and indirect affected the level of customer satisfaction. 3) The results of the logistics activities model in transportation and distribution that affect customer satisfaction in Thailand's logistics services found that the most important factor was transportation and distribution that affected marketing, customer requirement and customer satisfaction level. Whereby, the level of customer satisfaction depends on services such as delivery, collection, containers, cargo and cargo area by type of logistics activities. In conclusion, the study of customer satisfaction on logistics services as transportation and distribution in Thailand is very high consistent with empirical data. (Statistics: Chi square/df =1.20, P-value=, 0.17658, RMSEA=0.022, GFI=0.98, AGFI=0.96)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกูร ลาภชเนศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง คอยให้กำลังใจและติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พรณี สวนเพลง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรีณี มณีศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย รุ่งเรืองอนันต์ และ ดร.วรพล วัฒนานนท์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา กรุดทอง ดร.ธัญย์ ชัยทร ดร.บรรดิษฐ์ พระประทานพร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้มีคุณภาพและมีความเหมาะสมต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานประกอบการต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย จนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอขอบคุณคุณตเวทิตาคุณแต่บิดา มารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

วิริยา บุญมาเลิศ

2561