

การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
EFFICIENT LOGISTICS MANAGEMENT AFFECTING CUSTOMERS'
SATISFACTION: A CASE STUDY OF EXPRESS PARCEL SERVICES AT
SOUTHEAST ASIA UNIVERSITY

วนิดา ผจงกิจการ¹ ฉัตรพล มณีกุล² ปณิตา ราชแพทยาคม³

Wanida Pajongkitkakran, Chatrpol Maneekool, Panita rachapaettayakom

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ประจำ บุคลากรและนักศึกษา รวมจำนวน 374 คน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามแนวคิดของ Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05 โดยใช้เทคนิควิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านด้านราคา ($\bar{X}=4.19$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.15$) และด้านการบริการ ($\bar{X}=4.14$) ตามลำดับ 2. องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพของการบริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X}=4.13$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง และด้านต้นทุนที่เหมาะสม อยู่ในลำดับเดียวกัน ($\bar{X}=4.09$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้า ($\bar{X}=4.07$) และด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่น

Received: 2020-06-27 Revised: 2020-07-16 Accepted: 2020-07-16

^{1 2 3} หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University, e-mail: s6141510003@sau.ac.th

เสียหาย ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ 3. นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่าองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และด้านต้นทุนที่เหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 78.80 ($R^2 = 0.785$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง ($Beta = .308$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ($Beta = .264$) ด้านต้นทุนที่เหมาะสม ($Beta = .242$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ($Beta = .223$) และด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ($Beta = .110$) ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): การจัดการโลจิสติกส์; ประสิทธิภาพ; ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

The objective was to study the efficient logistics management affecting the customers' satisfaction on the express parcel services available at Southeast Asia University. The data collection was undertaken by using questionnaires. The sample was full-time lecturers, personnel, and students of 374 persons. The researcher has determined the method of random sampling based on the concept of Taro Yamane (Yamane, 1973). Acceptance of sampling errors is 0.05. The data was then analyzed by using t-test, F-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis. It was found that: 1. The customers' satisfaction level on the express parcel services available at Southeast Asia University was at high level on all aspects. The highest one was pricing aspect ($\bar{X} = 4.19$), personnel aspect ($\bar{X} = 4.15$) and services aspect ($\bar{X} = 4.14$) respectively. 2. On components of efficient logistics management on the express parcel services available at Southeast Asia University, it was found that the opinion on efficient logistics management was at high level on all aspects. The highest aspect was on time delivery aspect at ($\bar{X} = 4.13$), the sending to the correct address and receiver aspect, and the suitable costs aspect were at the same level at ($\bar{X} = 4.09$), on logistic management at ($\bar{X} = 4.07$) and on the logistic without missing or damages at ($\bar{X} = 4.05$) respectively. 3. On

components of efficient logistics management affecting the customers' satisfaction on the express parcel services available at Southeast Asia University, it was found that the components of efficient logistics management were the correct delivery, logistic without missing or damages, the sending to the correct address and receiver, on time delivery aspect and suitable costs aspects affected to the customers' satisfaction at 78.80 percent ($R^2 = 0.785$) and at statistical significant level of 0.05. The most efficient variables were on the sending to the correct address and receiver (Beta = .308), on time delivery (Beta=.264), suitable costs (Beta = .242), on the logistic without missing or damages (Beta=.223) and on the correct logistic management (Beta = .110) respectively.

Keywords: Efficient Logistics; Management; Customers' Satisfaction

บทนำ (Introduction)

การจัดการโลจิสติกส์มีความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐได้พยายามที่จะพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าให้มีศักยภาพมากขึ้น ทั้งพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่ง การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการขนส่ง โดยเฉพาะ คนไทยทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้นมีการส่งสินค้ากันเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้ให้บริการขนส่งมีเป็นจำนวนมาก นับว่าเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมาก เนื่องจากเดิมเป็นกิจการที่มีจุดอ่อนสำคัญคือ มีต้นทุนคงที่สูง (ชลธิชา กิ่งจาปา และวีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, 2558)

การจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการวางแผนการดำเนินงานเพื่อควบคุมประสิทธิภาพการไหลเวียนสินค้าและบริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การจัดการคลังสินค้า การบริหารต้นทุนการขนส่ง และห่วงโซ่แห่งคุณค่าไปจนถึงจุดที่มีการใช้งานหรือถึงมือผู้บริโภค โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการขนส่งสินค้าซึ่งสามารถช่วยในการวางแผนสนับสนุนและการควบคุมการไหลของกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลรวมทั้งการเก็บรักษาสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดสุดท้ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ การจัดการโลจิสติกส์เป็นการปฏิบัติการควบคุมเกี่ยวกับต้นทุนสินค้าจากต้นทางไปสู่ปลายทาง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

การจัดการโลจิสติกส์ที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ในปัจจุบันถือว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการย่อยหนึ่งในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทาน โดยเป้าหมายของการ

จัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า การไหลลื่นของสินค้า การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร การสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการทางการตลาดและการผลิต และการลดต้นทุน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าและต้นทุนการขนส่ง (ชลลดา พุ่มกะเนาว์, 2558)

องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีลักษณะเป็นตัวเชื่อมและรวมกิจกรรมด้านโลจิสติกส์อื่นๆ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้า โดยผ่านหลักปรัชญาแห่งความถูกต้อง 5R's ประกอบด้วย 1. การขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง 2. การขนส่งสินค้าไม่ตกหล่น หรือเสียหาย 3. การขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง 4. การจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และ 5. ต้นทุนที่เหมาะสม (รุธิร์ พนมยงค์ 2553)

ปัญหาของการจัดการโลจิสติกส์ปัจจุบัน ในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการหลายรายต้องแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า การบริการ และผลิตภัณฑ์ของตน ตลอดจนการสร้างคุณค่าและลดต้นทุนในการประกอบการนั้นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้อง การลดต้นทุน 1 บาท จะดีกว่าการเพิ่มราคาขึ้น 1 บาท บางแห่งก็ใช้วิธีการลดต้นทุนโดยใช้ระบบ IT ภายในองค์กร (ขับเคลื่อนโลจิสติกส์ด้วยการตลาด, 2553)

จากที่มาและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำแนวความคิดการจัดการโลจิสติกส์ไปประยุกต์ใช้ และศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์ ณ พัสดุเร่งด่วนให้มีประสิทธิภาพตามความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพของการบริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
3. เพื่อนำเสนอองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

สมมติฐานของการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการพัสดุเร่งด่วนที่แตกต่างกัน
2. องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าของการให้บริการพัสดุเร่งด่วนในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,604 คน โดยแบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 5,255 คน บุคลากรจำนวน 179 คน และอาจารย์ประจำจำนวน 170 คน (สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2562)

ในการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามแนวคิดของ Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ ร้อยละ 95 ค่าระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่น้อยกว่า 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 374 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

การสุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ประชากรมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. นักศึกษา	5,255	351
2. บุคลากร	179	12
3. อาจารย์	170	11
รวม	5,604	374

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้สุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า ประกอบด้วย การจัดการขนส่งสินค้า การจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่น การจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับ การจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และ ต้นทุนที่เหมาะสม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 374 ชุด เพื่อให้ครอบคลุม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามเอเซียอาคเนย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. จัดเตรียมแบบสอบถาม ให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนทั้งหมด 374 ชุด มีอัตราตอบกลับ ร้อยละ 100
3. จัดส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อแจกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและนำข้อมูลทั้งหมดไปทำการบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า
2. สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อใช้พิสูจน์สมมติฐาน คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้า โดยปัจจัยส่วนบุคคล 2.กลุ่ม โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent-sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA: F-test) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล 3 กลุ่มขึ้น

ไป และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไป เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

(n=374)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านการบริการ	4.14	.460	มาก
ด้านบุคลากร	4.15	.480	มาก
ด้านราคา	4.19	.468	มาก
รวม	4.16	.470	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

2. ศึกษาองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพของการบริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านการจัดการขนส่งสินค้า ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่นเสียหาย ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ด้านต้นทุนที่เหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

(n=374)

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านการจัดการขนส่งสินค้า	4.07	.538	มาก
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่นเสียหาย	4.05	.526	มาก
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง	4.09	.528	มาก
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา	4.13	.554	มาก
ด้านต้นทุนที่เหมาะสม	4.09	.533	มาก
ภาพรวม	4.09	.543	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้คือด้านความเชื่อ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง และด้านต้นทุนที่เหมาะสม อยู่ในลำดับเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านการจัดการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่นเสียหาย มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการพัสดุเร่งด่วนที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการพัสดุเร่งด่วน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ		✓
2. อายุ	✓	
3. ระดับการศึกษา	✓	
4. สถานะ		✓
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	

จากข้อมูลในตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการพัสดุเร่งด่วนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ (.000) ระดับการศึกษา (.005) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (.006) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน ด้านเพศ (.167) และ ด้านสถานะ (.300) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อคัดเลือกองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยวิธี Enter Method รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์โดยใช้ Enter Method

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	T	P
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง	.086	.024	.110	3.525	.000*
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย	.177	.025	.223	7.023	.000*
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง	.244	.025	.308	9.735	.000*
ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา	.199	.024	.264	8.265	.000*
ด้านต้นทุนที่เหมาะสม	.190	.025	.242	7.562	.000*
ค่าคงที่ (Constant)	.494	100		4.934	.000

Multiple R = .888 R Square = .788 Adjusted R Square = .785 Std. Error = .194

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .888 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .788 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .785 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Std. Error) เท่ากับ .194

องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ต้องการ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และด้านต้นทุนที่เหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 78.80 ($R^2 = 0.785$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ต้องการ ($Beta = .308$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ($Beta = .264$) ด้านต้นทุนที่เหมาะสม ($Beta = .242$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ($Beta = .223$) และด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ($Beta = .110$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง เรื่อง การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านราคา ($\bar{X}=4.19$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.15$) และด้านการบริการ ($\bar{X}=4.14$) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของนายธีรยุทธ ปัตตาเทสง (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา ผลการศึกษวิจัยพบว่า

ด้านราคา มีราคาที่มีความคุ้มค่ากับระยะทางในการจัดส่ง อัตราบริการที่มีราคาต่ำเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่น ระดับราคามีความหลากหลายตามประเภทการให้บริการ ราคาบรรจุหีบห่อที่ได้มาตรฐาน และด้านราคาค่าบริการสามารถทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป

ด้านบุคลากร อธิยาศัยดี เป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการและสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่มีประโยชน์ได้

ด้านการบริการ การบริการทางการขนส่งที่น่าเชื่อถือ สามารถวางใจได้ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อการบริการที่ได้มาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ และมีขั้นตอนการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ

2. องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพของการบริการพัสดุเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง และด้านต้นทุนที่เหมาะสม อยู่ในลำดับเดียวกัน ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการจัดการขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 4.07$) และด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่นเสียหาย ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มากที่สุด คือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรวิธ สิริวิทยาวานิช (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การที่ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะของสินค้าได้ ซึ่งตรงกับทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al. ในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการว่า เป็นเรื่องของผู้ให้บริการที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการถามหรือร้องขอ รองลงมาคือ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช ศิริบุญลย์ทรัพย์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการส่งมอบและการติดตามข้อมูล มีความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการส่งมอบและการติดตามข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่องของพัสดุถึงมือผู้รับในระยะเวลาที่บริษัทแจ้งไว้เสมอ เช่น ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ สามารถส่งมอบการบริการ ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับและใน ปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น การติดตามข้อมูลแบบ Real Time จึงกลายเป็นเรื่องง่าย ทั้งการติดตามผ่าน Application และ Website หมายเลขหรือบาร์โค้ดในการติดตามพัสดุนั้นจึงเป็น สิ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีว่าพัสดุนั้นจะถึงมือผู้รับและไปยังสถานที่ที่ถูกต้องอย่างแน่นอน และถึง มือผู้รับในช่วงเวลาที่กำหนด และด้านต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยันธ์ ปลาเงิน (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านราคาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคิดอัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่มีความเหมาะสม ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกซเพรส เคอรี่ (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่สำคัญ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นบริษัทขนส่งเอกซเพรส เคอรี่ มีบริการที่ สะดวกสบาย การบริการมีความสะดวก มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ และบริษัทขนส่งเอกซเพรส เคอรี่ ได้ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบในการบริการ จากผลการศึกษาที่พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา: การให้บริการพัสดुर่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ลำดับสุดท้ายคือด้านการจัดการขนส่งสินค้าไม่ตกหล่นเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ พุทธรักษา (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา ผลการศึกษาพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ ความสำคัญในเรื่องสิ่งของที่น่าจ่าย ได้รับครบถ้วน ไม่เกิดการสูญหาย มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้ รับสิ่งของถูกต้องครบถ้วน ไม่สูญหาย ย่อมแสดงให้เห็น ถึงความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความมีประสิทธิภาพ ของกระบวนการปฏิบัติงานตลอดจนการตรวจสอบควบคุม ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความน่าเชื่อถือ และส่งผลถึงความพึงพอใจ ในการใช้บริการ

3. นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการพัสดुर่งด่วนที่มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา และด้านต้นทุนที่เหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 78.80 ($R^2 = 0.785$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย

ด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญ์ ศิริไพบุลย์ทรัพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการส่งมอบและการติดตามข้อมูล มีความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการส่งมอบและการติดตามข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่องของพัสดุถึงมือผู้รับในระยะเวลาที่บริษัท แจ้งไว้เสมอ เช่น ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับและใน ปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้น การติดตามข้อมูลแบบ Real Time จึงกลายเป็นเรื่องง่าย ทั้งการติดตามผ่าน Application และ Website หมายเลขหรือบาร์โค้ดในการติดตามพัสดุนั้นจึงเป็น สิ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีว่าพัสดุนั้นจะถึงมือผู้รับและไปยังสถานที่ที่ถูกต้องอย่างแน่นอน และถึง มือผู้รับในช่วงเวลาที่กำหนด

ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรวิทย์ สิริระวิทยาวานิช (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การที่ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะของสินค้าได้ ซึ่งตรงกับทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al. ในด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการว่า เป็นเรื่องของผู้ให้บริการที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการถามหรือร้องขอ

ด้านต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยันธ์ ปลาเงิน (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านราคาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคิดอัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่มีความเหมาะสม

ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ พุทธรักษา (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รวมอินทรา ผลการศึกษาพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ ความสำคัญในเรื่องสิ่งของที่น่าจ่าย ได้รับครบถ้วน ไม่เกิดการสูญหาย มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้ รับสิ่งของถูกต้องครบถ้วน ไม่สูญหาย ย่อมแสดงให้เห็น ถึงความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความมีประสิทธิภาพ ของกระบวนการปฏิบัติงานตลอดจนการตรวจสอบ ควบคุม ซึ่งเป็นสิ่งที่

สนับสนุนให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความน่าเชื่อถือ และส่งผลถึงความพึงพอใจ ในการใช้บริการ

ด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบประเด็นที่สำคัญ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า บริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส มีบริการที่ สะดวกสบาย การบริการมีความสะดวก มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ และบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรสได้ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อในการบริการ

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้องส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบสินค้าก่อนการจัดส่งให้กับลูกค้า เพื่อตรวจสอบจำนวนที่ถูกต้องของสินค้า และควรมีการประสานงานกับลูกค้าก่อนที่จะจัดส่งสินค้า
2. จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ตกหล่นส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญ กับด้านระบบที่สามารถเช็คข้อมูลเพื่อติดตามพัสดุได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบชดเชยเงินประกัน เมื่อมีความเสียหาย สูญหาย แก่สินค้า
3. จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับและสถานที่ที่ถูกต้องส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญ การจัดส่งสินค้าให้ถูกตัวผู้รับสินค้า ควรมีการแนบแผนที่ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ผู้ติดต่ออย่างชัดเจน
4. จากผลการวิจัยที่พบว่า จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลาส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญ กับการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลาที่ตกลงกัน ในการส่งสินค้าได้ทันเวลาตรงตามเวลาที่กำหนด ต้องระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน ไม่เร็วไปหรือช้าไป

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่เหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารของผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญควรกำหนดอัตราค่าบริการตามระยะเวลาหรือตามระยะทางและค่าใช้จ่ายให้มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในประชากรหรือรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์อื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ

2. นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นอีก เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชลธิชา กิ่งจำปา และวีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี. การศึกษาเฉพาะบุคคล. **วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิตศรีปทุม**. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชลลดา พุ่มกะเนาว์. (2558). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารเสริม และศึกษาปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอาหารเสริม. **วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ญาธิณี เหลืองทรัพย์ทวี. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ กรณีศึกษาของบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอกซ์เพรส (Kerry Express) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิตกรุงเทพ**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิรวิทย์ สิริวิทยาวาณิช. (2559). ความมั่งคั่งพอใจการใช้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอรี่ เอกซ์เพรสในเขตหนองแขม. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตสยาม**. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปริญญช ศิริไพบูลย์ทรัพย์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วิทยานิพนธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีธรรมศาสตร์**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัตน์ะ พุทธรักษา. (2560). คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ**. (6) 2. 130-131
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2553). **ขับเคลื่อนโลจิสติกส์ด้วยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1.** เอ็กซ์เปอร์เนท.
- สุริยัณห์ ปลาเงิน. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. **วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ**. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10.** สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.
- Taro Yamane (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.