

คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสุพรรณบุรี

THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES THAT AFFECT CUSTOMER SATISFACTION OF A COMPANY IN SUPHANBURI PROVINCE

วรวิชัย สดคมขำ ลัดดาวัลย์ สำราญ และโสรัยา สุภาพล

Worawit Sodkhomkham, Laddawan Someran and Soraya Supaphol

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Corresponding Author E-mail: soraya.s@rmutsb.ac.th, 084-3838400

Received March 27, 2024; Revised April 24, 2024; Accepted April 24, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์และความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ศึกษาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 259 ราย ทำการสุ่มกลุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการโลจิสติกส์ และความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการทำนายประมาณร้อยละ 22.00

คำสำคัญ: คุณภาพบริการโลจิสติกส์, ความพึงพอใจ, การขนส่ง, ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this research article were to study 1) the level of opinions regarding the quality of logistics services and customer satisfaction of a company in Suphanburi Province, and 2) the quality of logistics services that affected satisfaction. The sample group consisted of 259 customers of a company in Suphanburi Province, and simple random sampling was used. We collected data using questionnaires. Statistics used to analyze data included frequencies, percentages, means, standard deviations, and multiple regression analysis. The research findings revealed that the respondents' overall opinions on logistics service quality factors and satisfaction were high. The results of the hypothesis testing found that the quality of logistics services, consisting of service readiness, communication, and

safety, significantly affected the satisfaction of customers of a company in Suphanburi Province, with statistics at the level of 0.05. The predictive power was approximately 22.0 percent.

Keywords: Logistics service quality, Satisfaction, Transportation, Logistics service provider

บทนำ

ทั้งในอดีตและปัจจุบันการคมนาคมขนส่งเป็นกิจการประเภทหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นการขนส่งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตหรือพ่อค้าคนกลางที่ผ่านกระบวนการผลิตอุตสาหกรรมหรือการขนส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค การขนส่งในประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่ง 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือและการขนส่งทางบก โดยรถยนต์บรรทุกเป็นรูปแบบการขนส่งภายในประเทศที่นิยมมากที่สุด การขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น ๆ แต่สิ่งที่จะส่งผลเพื่อให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้าอยู่รอดได้นั้นคือปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบคือเส้นทาง รถยนต์ อุปกรณ์ สถานี และยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อีกด้วย (กิตติกานต์ พรหมเมตจิต, 2562) และด้วยภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและการดำเนินธุรกิจแบบไร้พรมแดนทำให้การแข่งขันทางการค้าเป็นไปอย่างรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงส่งผลต่อต้นทุนการผลิตและบริการ ทำให้มีผลกระทบต่องานรูปแบบการทำธุรกิจในปัจจุบัน การที่ธุรกิจจะสามารถยืนหยัดอยู่ได้นั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรวมถึงความรวดเร็วในการกระจายสินค้า วัตถุดิบ ตั้งแต่ต้นทางไปถึงผู้บริโภคหน่วยสุดท้าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ในขณะเดียวกันประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจควมมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทานมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยในการเป็นผู้นำและศูนย์กลางด้านการขนส่ง ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการด้านโลจิสติกส์และควมมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทานภายในองค์กรธุรกิจเป็นสาเหตุที่ต้องนำมาวิจัยและพัฒนาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ รวมถึงการปรับปรุงสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (พลีษฐ์ ศักดิ์วานิชกุล, 2561)

บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี คือหนึ่งในผู้นำธุรกิจด้านเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย จำหน่ายสารเคมีป้องกัน กำจัดศัตรูพืช ปุ๋ย และอาหารเสริมพืช มีสินค้าทั้งหมดมากกว่า 87 ผลิตภัณฑ์ คัดสรรวัตถุดิบที่ดีที่สุดและมีคุณภาพมากที่สุด ผ่านกระบวนการวิเคราะห์คุณภาพของสินค้าทั้งก่อนและหลังการผลิตตามมาตรฐาน ISO9001: 2015 มาตรฐานสากลโลก ใส่ใจความปลอดภัยในทุกขั้นตอนการผลิต รับผิดชอบและระมัดระวังผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อสังคมและชุมชนโดยรอบโรงงาน จำหน่ายสินค้าให้กับร้านค้าเคมีเกษตรทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย มีฐานลูกค้าตัวแทนจำหน่ายมากกว่า 500 ร้านค้าทั่วประเทศ นอกจากนี้บริษัทมีแผนการขยายตลาดโดยการเพิ่มตัวแทนจำหน่าย เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศในอนาคต บริหารงานจัดส่งสินค้าโดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงต่อเวลาและปลอดภัย

ในการจัดส่ง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและบริษัท โดยมีการให้บริการอย่างมืออาชีพ การสนับสนุน การสนทนาและการให้คำปรึกษาที่ดีและจริงใจ จากพนักงานทุกระดับด้วยความเต็มใจ และนอกจากนี้บริษัทยังดำเนินการตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า คุณภาพ คุณธรรม จริงใจ โดยมุ่งเน้นการสร้างแบรนด์คุณภาพมาตรฐาน ความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า และเกษตรกรผู้ใช้ ตลอดจนพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บริษัทเจริญก้าวหน้า เติบโตอย่างต่อเนื่องและคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของบริษัทให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ และความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพบริการโลจิสติกส์อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์

คุณภาพบริการโลจิสติกส์ หมายถึง คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งยังส่งผลให้เกิดการใช้ซ้ำและบอกต่อ ซึ่งถือเป็นการได้เปรียบทางด้านการตลาดอย่างหนึ่งที่ผู้ให้บริการสามารถเป็นที่หนึ่งในใจของผู้ใช้งานหรือผู้บริโภค (พชรวรรณ ภาชีสวัสดิ์ และสวัสดิ์ วรรณรัตน์, 2566) รวมทั้งพลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล (2561) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการโลจิสติกส์ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานองค์กรในระดับที่สูงขึ้น

โดยนักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ไว้ว่า

วรวัณษ์ กรองทอง และคณะ (2566) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพการติดต่อส่วนบุคคล (Personal Contact Quality) 2) ปริมาณการสั่งซื้อ (Order Release Quantities) 3) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 4) ขั้นตอนการสั่งซื้อ (Ordering Procedures) 5) ความถูกต้องในการสั่งซื้อ (Order Accuracy) 6) เงื่อนไขการสั่งซื้อ (Order Condition) 7) คุณภาพในการสั่งซื้อ (Order Quality) 8) ความคลาดเคลื่อนในการสั่งซื้อ (Order Discrepancy Resolution) และ 9) การตรงต่อเวลา (Timeliness)

ส่วนกิตตินาถ นุ่นทอง และคณะ (2564) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ หมายถึง คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 12 ตัวแปร คือ คุณภาพพนักงาน คุณภาพข้อมูล ค่าบริการ คุณภาพกระบวนการสั่งซื้อ ความพร้อมในการบริการ การจัดการความผิดพลาด การใช้เทคโนโลยี ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ ความเหมาะสมด้านเวลา สภาพสินค้า และความถูกต้อง เพื่อเป็นมิติ คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่ประเมินทั้งด้านกระบวนการให้บริการและผลลัพธ์ของการให้บริการ ที่สอดคล้องกับบริบทธุรกิจโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการโลจิสติกส์ หมายถึง การส่งมอบบริการด้านโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า หรือการปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องมีการควบคุมให้เป็นไปในทางที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่ความภักดีต่อสินค้าและบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 6 ตัวแปร เพื่อให้ครอบคลุมเกี่ยวกับบริบทของบริษัท คือ ต้นทุน ความถูกต้อง ความพร้อมในการบริการ การติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการขนส่ง และความปลอดภัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและจิตใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (น้ำลีน เทียมแก้ว, 2561) รวมทั้งกุลจิรา โพธิ์กัน และนิกร เมืองแก่น (2560) ยังความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ หรือทัศนคติทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น การได้รับการตอบสนองความต้องการภายใต้สภาพแวดล้อมของเหตุการณ์ขณะนั้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ นอกจากนี้กิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562) ยังกล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น

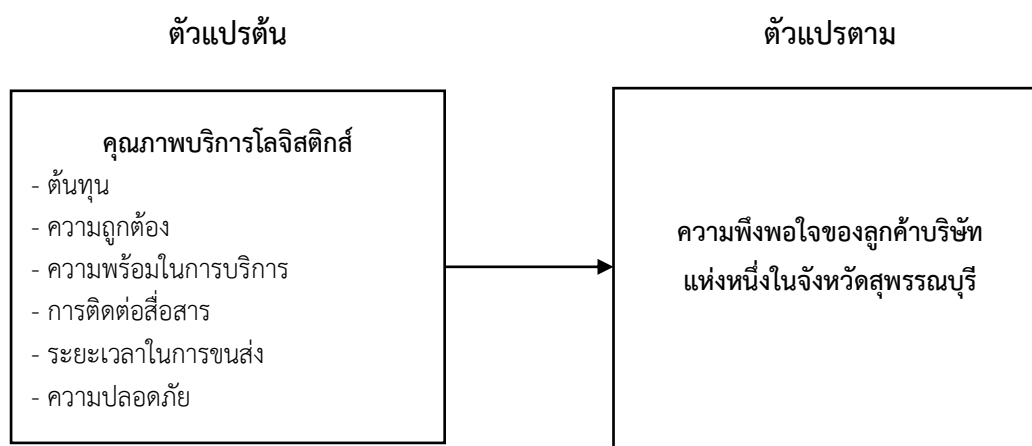
นอกจากนี้ บุชราภรณ์ ฉายชูผล (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้การบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง

การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ) พื้นที่วิจัย คือ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ประชากร คือ ลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 729 ราย (บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 259 ราย คำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973) และใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย โดยวิธีการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความถูกต้อง ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ ด้านระยะเวลาในการขนส่ง ด้านความปลอดภัย จำนวน 19 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened ended Question)

โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่แต่ละด้าน ดังนี้ 5.00 - 4.50 (มากที่สุด) 4.49 - 3.50 (มาก) 3.49 - 2.50 (ปานกลาง) 2.49 - 1.50 (น้อย) และ 1.49 - 1.00 (น้อยที่สุด) ทั้งนี้แบบสอบถาม มีค่าความตรงตามเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) พบว่า คำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.73 - 0.84 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.727 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ และความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 67.57 ส่วนมากอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 52.12 ส่วนมากมีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

คุณภาพบริการโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านต้นทุน	4.24	0.43	มาก
2. ด้านความถูกต้อง	4.18	0.50	มาก
3. ด้านความพร้อมในการบริการ	4.26	0.46	มาก
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.32	0.41	มาก
5. ด้านระยะเวลาในการขนส่ง	4.23	0.48	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	4.39	0.40	มาก
รวม	4.27	0.31	มาก

จากตารางที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการโลจิสติกส์ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย และด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านต้นทุน ด้านระยะเวลาในการขนส่ง และด้านความถูกต้อง ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของบริษัทนี้มาก	4.15	0.56	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างให้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทนี้	4.20	0.71	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน	4.31	0.63	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	4.17	0.69	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการขนส่งสินค้าของบริษัท	4.40	0.57	มาก
รวม	4.25	0.39	มาก

จากตารางที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าสูงที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการขนส่งสินค้าของบริษัท รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน ท่านมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ระหว่างให้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทนี้ ท่านมีความพึงพอใจที่บริษัทนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสร้างความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการโดยรวมของบริษัทนี้มากตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์คุณภาพบริการโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีการตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมด จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองโดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance ระหว่าง 0.62-0.82 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ระหว่าง 1.22-1.61 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ และมีการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.22-0.52 ทั้งนี้ควรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 รวมทั้งความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.99 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 - 2.50 (กลยา วาณิชบัญชา, 2553) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

คุณภาพบริการโลจิสติกส์	ความพึงพอใจ			t	P
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	1.55	0.31		4.98	0.00
ด้านต้นทุน	0.04	0.06	0.04	0.63	0.53
ด้านความถูกต้อง	0.10	0.05	0.12	1.81	0.07
ด้านความพร้อมในการบริการ	0.12	0.06	0.14	2.07	0.04*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.21	0.06	0.22	3.46	0.00*

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

คุณภาพบริการโลจิสติกส์	ความพึงพอใจ			t	P
	B	SE	β		
ด้านระยะเวลาในการขนส่ง	0.01	0.05	0.01	0.12	0.91
ด้านความปลอดภัย	0.16	0.06	0.17	2.75	0.01*

Adjust R Square = 0.22 R = 0.49 R Square = 0.24 Durbin-Watson = 1.99

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตาม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนาจทำนายประมาณ ร้อยละ 22.00 (Adjust R Square = 0.22) สามารถแสดงการทำนายได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 1.55 + 0.04 (\text{ด้านต้นทุน}) + 0.10 (\text{ด้านความถูกต้อง}) + 0.12 (\text{ด้านความพร้อมในการบริการ}) + 0.21 (\text{ด้านการติดต่อสื่อสาร}) + 0.01 (\text{ด้านระยะเวลาในการขนส่ง}) + 0.16 (\text{ด้านความปลอดภัย})$$

สมการคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_y = 0.04 (\text{ด้านต้นทุน}) + 0.12 (\text{ด้านความถูกต้อง}) + 0.14 (\text{ด้านความพร้อมในการบริการ}) + 0.22 (\text{ด้านการติดต่อสื่อสาร}) + 0.01 (\text{ด้านระยะเวลาในการขนส่ง}) + 0.17 (\text{ด้านความปลอดภัย})$$

อภิปรายผล

จากสมมติฐานที่ว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. ด้านต้นทุน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ เพราะ บริษัทได้ตั้งราคาที่เหมาะสมกับสินค้า มีการบริการที่เหมาะสม และการใช้สินค้าของบริษัทรวมถึงการบริการมีความคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป จึงทำให้ด้านต้นทุน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์ณิษฐ์ กมลกิตติวงศ์ และนพพล สุวรรณทรัพย์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนของผู้ประกอบการร้านขายเสื้อผ้าออนไลน์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่พบว่า ต้นทุนโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าเอกชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

0.05 เนื่องจากบริบทของต้นทุนของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี มีต้นทุนที่สูงและมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมายจึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างจากบริบทของการขายสินค้าออนไลน์

2. ด้านความถูกต้อง ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ พนักงานส่งสินค้าของบริษัทบริการจัดส่งสินค้าได้ตรงกับสถานที่ที่ระบุไว้และราคาของสินค้ากับค่าบริการถูกต้องตามที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งซื้อ จึงทำให้ด้านความถูกต้อง ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ กรองทอง และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ความพอใจ และความจงรักภักดีของผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลกที่พบว่า ด้านความถูกต้องในการสั่งซื้อ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านความพร้อมในการบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทมีความพร้อมในการให้บริการจัดส่งสินค้ารวมถึงยานพาหนะที่พร้อมขนส่งสินค้าอยู่เสมอ จึงทำให้ด้านความพร้อมในการบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัย นฤพล มีกล้า และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ของไทย ที่พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของไทยน้อยที่สุดคือ การบริการลูกค้า ในขณะที่ตัวแปรแฝงการบริการลูกค้า ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตอบสนองอย่างรวดเร็ว

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ พนักงานของบริษัทให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน เข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการจัดส่งสินค้า สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิทย์ กรองทอง และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ความพอใจ และความจงรักภักดีของผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลกที่พบว่า ด้านคุณภาพการติดต่อส่วนบุคคล ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี มีการขายสินค้าจากลูกค้าเดิมที่มีการสั่งซื้อสินค้าในรูปแบบเดิมจึงทำให้ไม่เกิดปัญหาทางด้านการติดต่อสื่อสารเท่าที่ควร

5. ด้านระยะเวลาในการขนส่ง ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ ระยะเวลาที่พนักงานใช้ในการจัดส่งสินค้ามีความเหมาะสมกับระยะทาง สามารถกำหนดระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ จึงทำให้ด้านระยะเวลาในการขนส่งไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพชรวรรณ ภาชี สวัสดิ์ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2566) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้บริโภค: กรณีศึกษาธุรกิจแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ที่พบว่า ด้านเวลา มีผลกระทบเชิงบวกและสำคัญต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการบอกต่อ เหตุผลอันเนื่องมาจากบริษัทมีการขนส่งและติดตามการขนส่งตัวตนเอง จึงทำให้ปัญหาด้าน

ระยะเวลาในการส่งสินค้าไม่มีผลต่อความพึงพอใจ และแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการส่งสินค้าผ่านธุรกิจอื่น ๆ

6. ด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ เพราะรายละเอียดข้อมูลของสินค้านั้นถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สินค้าที่ได้รับการจัดส่งมีความปลอดภัย ในระหว่างที่ทำการจัดส่งไปยังลูกค้า จึงทำให้ด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท แห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญกนิษฐ์ กมลกิตติวงศ์ และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนของผู้ประกอบการ ร้านขายเสื้อผ้าออนไลน์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่พบว่า ความปลอดภัยของสินค้ามีความสัมพันธ์ ในระดับสูงกับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าเอกชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพบริการโลจิสติกส์และความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

1. ด้านความพร้อมในการบริการ: การวิจัยพบว่าด้านความพร้อมในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสินค้าที่ส่งเป็นสินค้าที่มีมูลค่าและมีขนาดใหญ่ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายได้ง่าย ลูกค้าจึงต้องการความพร้อมจากบริษัท เช่น ความพร้อมของรถขนส่งสินค้า พนักงานขนส่งสินค้า เป็นต้น มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับผลวิจัยในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงความกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร: การวิจัยพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้ามีความต้องการข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน เนื่องจากบริษัทมีผลิตภัณฑ์มากมาย ทำให้ลูกค้าไม่สามารถทราบถึงรายละเอียดได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องสื่อสารกับลูกค้าอย่างชัดเจน เข้าใจ และทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้

3. ด้านความปลอดภัย: การวิจัยพบว่า ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถชำรุดได้ง่าย เช่น กระสอบ ขวดแก้ว เป็นต้น จึงทำให้บริษัทต้องพึงระมัดระวังอยู่เสมอ ควรมีการระบุข้อความไว้เสมอ เช่น ห้ามโยน ระวังสินค้าแตกหรือชำรุด เพื่อป้องกันความเสียหายของสินค้าจนถึงมือของลูกค้าอย่างปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ปัจจัยคุณภาพบริการโลจิสติกส์

1.1.1 ด้านความพร้อมในการบริการบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการตรวจสอบคำสั่งซื้อก่อนทำใบส่งสินค้า และนำใบส่งสินค้ามาเช็คสินค้าก่อนจัดส่ง เพื่อเป็นการทบทวนและให้แน่ใจว่าจะจัดส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งสินค้า

1.1.2 ด้านการติดต่อสื่อสารบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นหนึ่งในตัวช่วยในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าช่องทางหนึ่ง เพื่อเป็นการสื่อสารให้ลูกค้าได้รู้จักกับสินค้ามากขึ้น และรับรู้ว่าคุณค่าของลูกค้าได้รับการจัดส่งแล้วหรือไม่ หรือจัดส่งถึงที่ไหนแล้ว

1.1.3 ด้านความปลอดภัยบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการทำฉลากสินค้าที่มีความเหมาะสม ให้ลูกค้าสามารถอ่านรายละเอียดการใช้สินค้า ข้อควรระวัง และคำแนะนำเมื่อเกิดอันตรายต่อผู้ใช้สินค้าได้

1.2 ความพึงพอใจ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรีควรมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในบริษัทเพื่อสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานสามารถตอบคำถามและช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาได้ รวมไปถึงการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น ประสิทธิภาพการขนส่ง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีการให้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วทั้งภูมิภาค เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านปัจจัยคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของปัจจัยคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

กัญญกนิษฐ์ กมลกิตติวงศ์ และนพพล สุวรรณทรัพย์. (2565). ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนของผู้ประกอบการร้านขายเสื้อผ้าออนไลน์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 3(3), 53-63.

กัลยา วานิชย์บัญชา (2553). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). *ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

กิตตินาถ นุ่นทอง และคณะ. (2562). รูปแบบ คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. *วารสาร BU Academic Review*, 18(2), 26-41.

กุลจิรา โพธิ์กัน และนิกร เมืองแก่น. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการด้านเชียงของที่มีต่อเส้นทาง R3A* (โครงการวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, นนทบุรี.

นฤพล มิกล่า และคณะ. (2566). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจบริการโลจิสติกส์ของไทย. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 6(2), 79-93.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุษราภรณ์ ฉายชุมพล. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- พชรวรรณ ภาชีสวัสดิ์ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2566). ผลกระทบของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้บริโภค : กรณีศึกษาธุรกิจแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 13(1), 49-59.
- พลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีโลหะการ (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วรวลัญช์ กรองทอง และคณะ. (2566). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ความพอใจ และความจงรักภักดีของผู้บริโภคในช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, 11(1), 246-262
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper.