

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	รูปแบบคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในประเทศไทย
ชื่อนักศึกษา	กิตตินาท นุ่นทอง
รหัสประจำตัว	55B73170103
ปริญญา	บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงศ์ธีรา สุวรรณิน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจสภาพและแนวทางการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ 2) ค้นหาองค์ประกอบคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในธุรกิจโลจิสติกส์ และ 3) ศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความภักดีในธุรกิจโลจิสติกส์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็น ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หรือ ผู้ที่มีอำนาจรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของนิติบุคคลที่จัดจ้างกิจกรรมโลจิสติกส์ภายนอกและนิติบุคคลของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง จำนวน 6 คน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย หรือบุคคลที่ดูแลกิจกรรมโลจิสติกส์ของนิติบุคคลที่ผลิตสินค้าเพื่อส่งออกและจัดจ้างกิจกรรมโลจิสติกส์ภายนอก การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 526 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการธุรกิจโลจิสติกส์โดยใช้แนวทางการให้บริการด้านคุณภาพกระบวนการบริการโลจิสติกส์และด้านคุณภาพผลการบริการโลจิสติกส์ กล่าวคือ มีพนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพและมีทักษะความรู้ มีข้อมูลที่มีคุณภาพ มีค่าบริการที่เหมาะสม มีกระบวนการสั่งซื้อที่ง่ายและรวดเร็ว มีประเภทบริการที่หลากหลาย มีการจัดการข้อผิดพลาดที่รวดเร็วและถูกต้อง มีการใช้เทคโนโลยี มีความยืดหยุ่นในการบริการ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่งสินค้าตรงตามเวลา สภาพสินค้ามีความสมบูรณ์ และมีความถูกต้อง

2) องค์ประกอบคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในธุรกิจโลจิสติกส์มีสององค์ประกอบ คือ คุณภาพกระบวนการบริการโลจิสติกส์และคุณภาพผลการบริการโลจิสติกส์ คุณภาพกระบวนการบริการโลจิสติกส์ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ คือ คุณภาพพนักงาน คุณภาพข้อมูล ค่าบริการ คุณภาพกระบวนการสั่งซื้อ ความพร้อมในการบริการ การจัดการข้อผิดพลาด การใช้เทคโนโลยี ความยืดหยุ่น และความสัมพันธ์ คุณภาพผลการบริการโลจิสติกส์ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ความเหมาะสมด้านเวลา สภาพสินค้า และความถูกต้อง

3) รูปแบบคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความภักดีในธุรกิจโลจิสติกส์ที่พัฒนาขึ้นพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 165.78$, $df = 140$, $p\text{-value} = 0.07$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$, $RMSEA = 0.02$) การยืนยันผลการวิจัยด้วยการจัดการสมมติฐานกลุ่มประเด็นองค์ประกอบคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ทุกด้านเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องมีพนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพมีทักษะความรู้ในหน้าที่รับผิดชอบ มีข้อมูลการให้บริการอย่างครบถ้วน มีค่าบริการที่เหมาะสม มีประเภทการบริการที่หลากหลาย มีการจัดการข้อผิดพลาดและการแก้ไขข้อบกพร่องที่รวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีสนเทศ มีความหยุ่นในการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า นอกจากนี้ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด สินค้าอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และครบถ้วน ลูกค้าที่พึงพอใจจากประสบการณ์จากคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่เป็นเลิศจะทำให้ลูกค้าเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นตัวเลือกแรก แนะนำกับบุคคลอื่น และกล่าวถึงในเชิงบวก ส่งผลให้มีการต่อสัญญาและเพิ่มปริมาณการใช้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ ความพึงพอใจ ความภักดี

Thesis Title	Logistics Service Quality Model of Logistics Service Providers in Thailand
Student	Kittinart Nunthong
Student ID	55B73170103
Degree	Doctor of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Thesis Advisor	Dr.Pattarapon Chummee
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Wongtheera Suvannin

ABSTRACT

This research aims 1) to investigate the logistics service quality of logistics service providers in Thailand, 2) to explore the factors that affect loyalty in the logistics service business, and 3) to study the logistics service quality affecting loyalty in the logistics service business. This research used mixed methodology comprised of qualitative and quantitative methods. The sample for the qualitative research consisted of experts, academics, managers, assistant managers, heads of division, and employees who were responsible for logistics management in organizations outsourcing logistics activities and logistics service providers. Six participants were selected using the purposive sampling method. The sample for quantitative research consisted of managers, heads of division, and employees who were responsible for logistics management in organizations manufacturing products to export and outsourcing logistics activities. Multi-stage sampling was used and 526 participants were selected. The research instruments used to collect data were semi-structured questionnaires and survey questionnaires. The qualitative data analysis was done by content analysis. The statistics used in quantitative data analysis comprised of exploratory factor analysis, descriptive statistics, confirmatory factor analysis, and structural equation modeling.

The results indicated the following:

1) Logistics service providers created customer satisfaction in logistics business by using functional service quality and performance logistics service quality guidelines. This implies having professional and knowledgeable personnel, quality

service information, reasonable service prices, convenient and fast procedure, various types of services, fast discrepancy handling and correction, information and technology usage, service flexibility, good customer relationship, on time delivery, perfect goods condition, and correct goods quantity.

2) Logistics service quality was comprised of two constructs which were functional logistics service quality and performance logistics service quality. Functional logistics service quality had 9 observed variables comprising of personnel quality, information quality, service cost, procedure quality, availability, discrepancy handling, information technology usage and tracking, flexibility, and relationship. Performance logistics service quality had 3 observed variables including timeliness, condition, and accuracy.

3) The developed model of logistics service quality affecting loyalty in logistics service business was consistent with the empirical data at the significant level of 0.05 ($\chi^2 = 165.78$, $df = 140$, $p\text{-value} = 0.07$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$, $RMSEA = 0.02$). The results of focus group regarding logistics service quality factors indicated that logistics service providers have to emphasize the importance of all logistics service quality in order to satisfy customers. Logistics service providers must have professional and knowledgeable personnel, comprehensive service information, reasonable service prices, various types of services, fast discrepancy handling and correction, information and technology usage, service flexibility, and a good customer relationship. Furthermore, they need to deliver goods on time, in perfect condition, and in the correct quantity. Customers who are satisfied with the experience of excellent logistics service quality will later choose those logistics service providers as their first choice, recommend them to others, and provide positive feedback resulting in a continuation of contracts and the extension of services.

Keywords: Logistics Service Quality, Satisfaction, Loyalty