

แบบขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัย เพื่อใช้สำหรับการเสนอขอจบการศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว) วาลี ศิริสวัสดิ์ รหัสประจำตัว 5885317-0114  
 นักศึกษา  หลักสูตรมหาบัณฑิต  หลักสูตรดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ  
 ศึกษาที่  มหาวิทยาลัย  ศูนย์.....  
 เป็นนักศึกษา  ภาคปกติ  ภาคพิเศษ เข้าศึกษาภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558  
 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 47/166 หมู่ 14 ตำบล คลองหลวง อำเภอ คลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี  
 รหัสไปรษณีย์ 12120 โทรศัพท์ 090-961-2175 แฟกซ์ - อีเมล kitty\_sai\_sai@hotmail.com  
 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 090-961-2175

มีความประสงค์ขอเสนอส่ง  บทความวิทยานิพนธ์  บทความการค้นคว้าอิสระ ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่

ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

ชื่อเรื่องบทความ.....

ภาษาอังกฤษ.....

ชื่อวารสาร.....  ระดับนานาชาติ  ระดับชาติ

เป็นวารสารของประเทศ..... ปีที่..... ฉบับที่..... หน้า.....

นำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการที่มีรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ (Proceedings) (เป็นรวมเล่มบทความฉบับเต็มไม่ใช่บทคัดย่อ)

ชื่อเรื่องบทความ..... ปัจจัยที่เลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดเล็กกว่า 20 กิโลกรัมในจังหวัดปทุมธานี

ภาษาอังกฤษ..... Factors choosing to use a parcel delivery service that is less than 20 kilogram in Pathum thani Province

ชื่องานประชุมทางวิชาการ..... วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหพัฒนฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

วัน/เดือน/ปี ที่จัดประชุม..... 22 พฤษภาคม 2563 หน่วยงานที่จัดประชุม..... วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหพัฒนฯ

สถานที่ประชุม..... มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ประเทศไทย..... ไทย

เป็นการประชุมทางวิชาการ  ระดับนานาชาติ  ระดับชาติ  อื่นๆ.....

การนำเสนอ  แบบบรรยาย (Oral Presentation)  แบบโปสเตอร์ (Poster Presentation)

การเผยแพร่ในรูปแบบอื่นๆ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ได้ดำเนินการตามข้อความข้างต้นแล้ว และได้แนบหลักฐานการเผยแพร่ที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ..... วาลี ศิริสวัสดิ์

(..... ว.ว. วาลี ศิริสวัสดิ์.....)

นักศึกษา

วันที่..... เดือน ก.ค. 2563 พ.ศ.....

คำรับรอง

ขอรับรองว่า (นาย/นาง/นางสาว) อาภาลี ศิริสวัสดิ์  
 ได้เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ตามรายละเอียดที่ระบุข้างต้นเรียบร้อยแล้ว และได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว  
 เห็นสมควรเสนอขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัยได้

ลงชื่อ..... (..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....	ลงชื่อ..... (..... ประธานคณะกรรมการประจักษ์หลักสูตร วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....
---	--

ให้นักศึกษาแนบเอกสารตามประเภทการเผยแพร่บทความวิจัยให้ครบถ้วน แล้วนำเอกสารส่งที่บัณฑิตวิทยาลัย

**ประเภทตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ**

สิ่งที่แนบมาด้วย

- แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ. 11)
- แบบตอบรับการลงวารสาร (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- สำเนาปกใน - ปกนอวารสาร (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- เล่มวารสารฉบับจริง

ครบ

ไม่ครบ

**ประเภทนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ**

สิ่งที่แนบมาด้วย

- แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ.11)
- แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- ใบประกาศนียบัตรหรือเอกสารที่แสดงถึงการนำเสนอผลงาน (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
- เล่มเสนอผลงานที่ได้นำเสนอ (Proceedings) CD

ครบ

ไม่ครบ

พ.ศ. 6 หก. ปีที่

ตรวจสอบเอกสาร นางประไพ อังษารัตน์ ครั้งที่ 3 มรณ.ศ.พ.ศ. 20 พ.ศ. 63 = ๗-2

ลงชื่อ.....  
 (.....  
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ลงชื่อ.....  
 (.....  
 (รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)  
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ลงชื่อ.....  
 (.....  
 (คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)  
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....





ที่ อว ๐๖๔๕.๒๔/๑๑๑๐

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
๑๑๑/๓-๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองโยง  
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม  
๗๓๑๗๐

๑๓ เมษายน ๒๕๖๓

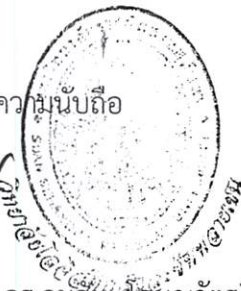
เรื่อง ตอบรับบทความวิชาการ/บทความวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติ  
เรียน คุณ วนาลี ศิริสวัสดิ์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง “ปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม  
ในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลาย  
เชน ระดับชาติ ครั้งที่ ๓ “The 3<sup>rd</sup> Conference on Logistics and Supply Chain 2020 (CLS2020)”  
นั้น

ในการนี้ บทความดังกล่าวได้ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและเห็นชอบให้  
บทความของท่านเข้าสู่กระบวนการการนำเสนอบทความวิชาการ/บทความวิจัยในการประชุมวิชาการ  
ระดับชาติ ในวันศุกร์ ที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. โดย วิทยาลัยโลจิสติกส์  
และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน สีสมนวัตร)  
คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



# วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

มอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

**วนาลี ศิริสวัสดิ์**

ได้นำเสนอผลงานวิชาการและงานวิจัยระดับชาติ ภาคบรรยาย

เรื่อง ปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี

ในการประชุมวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนระดับชาติครั้งที่ 3

THE 3<sup>rd</sup> CONFERENCE ON LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN 2020 (CLS2020)

ขอให้ประสบความสำเร็จตลอดไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ส่วนงาน  
วนาลี ศิริสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.คมสัน โสมณวัตร  
คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์





# PROCEEDINGS

**CLS2020**

**การประชุมวิชาการด้าน  
การจัดการโลจิสติกส์และ  
ซัพพลายเชน  
ระดับชาติ ครั้งที่ 3**

**THE 3RD CONFERENCE ON LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN 2020**

**วันที่ 22 พฤษภาคม 2563**

*Handwritten signature*



## สารบัญ

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-01-001	การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมในการส่งออกลำดวนไม้ดอกไม้ประดับ ไทย-กัมพูชา กรณีศึกษา สวนการุณณ์ พันธุ์ไม้	1
CLS-01-002	การวิเคราะห์ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการส่งออกผงปรุงรส ไทย-กัมพูชา กรณีศึกษาบริษัท เจริญวัย อินเตอร์เทรด จำกัด	9
CLS-01-003	การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมของตัวแทนออกของในการให้บริการด้านการนำเข้าสินค้า ทางด่านไปรษณีย์ กรณีศึกษา บริษัท ทรานสปอร์ต จำกัด	17
CLS-01-004	การศึกษาโซ่อุปทานของเห็ดถั่งเช่าสีทอง สายพันธุ์ทิเบต โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษา ฟาร์มเห็ดถั่งเช่าเศรษฐกิจ บางบัวทอง	25
CLS-01-005	การวิเคราะห์ความเสี่ยงในโซ่อุปทานการรับซื้อขนุน กรณีศึกษา บริษัท ABC	33
CLS-01-006	การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการส่งออกไม้แปรรูปยางพารา กรณีศึกษา บริษัท หุ่นหลวงวีดีอินดัสตรีส์ จำกัด	39
CLS-01-007	การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อแสดงผลการใช้สิทธิประโยชน์การนำเข้าภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีระหว่างไทย-จีน กรณีศึกษา บริษัท DHL Global Forwarding (Thailand) Ltd.	48
CLS-01-008	การวิเคราะห์ความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการส่งออกน้ำหวานดอกมะพร้าว กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	57
CLS-01-009	การวิเคราะห์ต้นทุนในซัพพลายเชนผลิตภัณฑ์ครีมอาบน้ำสูตรน้ำมันมะพร้าวส่งออกประเทศเมียนมาร์	64
CLS-01-010	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในโซ่อุปทานการส่งออกน้ำหอมดอกไม้ไทย กรณีศึกษา I am Siam Thai Perfume	74
CLS-02-001	การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โซ่อุปทานผักปลอดภัย	85
CLS-02-002	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทานของปลาทอง กรณีศึกษา มณฑล ฟาร์ม จ.ราชบุรี	94
CLS-02-003	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพโซ่อุปทานกล้วยไม้ กรณีศึกษาสวน สุเทพ กล้วยไม้	102
CLS-02-004	การศึกษาแนวทางการลดต้นทุนการขนส่งทุเรียน กรณีศึกษา บริษัท เอลฟ์ วิน เลจ จำกัด	108
CLS-02-005	การศึกษาโซ่อุปทานสินค้ากัญช้าย	117
CLS-02-006	ต้นทุนการปลูกข้าวนาปรังของข้าวพันธุ์ กข 43 ที่บราซิลได้จากการจำหน่ายข้าว	127



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-02-007	การศึกษาการจัดการโซ่อุปทานเกษตรกรผู้ปลูกกล้วยไม้ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา สวณกล้วยไม้ป่าจวน	134
CLS-02-008	การจัดการโซ่อุปทานธุรกิจเพาะเลี้ยงกุ้งเพื่อจำหน่ายของเกษตรกรในพื้นที่ จังหวัดนครปฐม	142
CLS-02-009	การศึกษาโซ่อุปทานการเพาะเลี้ยงไส้เดือนเพื่อจำหน่าย กรณีศึกษา นาวา ฟาร์ม จังหวัดนครปฐม	152
CLS-02-010	การจัดการห่วงโซ่อุปทานสุกรเพื่อการผลิตเชิงพาณิชย์	160
CLS-03-001	การวางแผนปริมาณการสั่งซื้อรองเท้าผ้าใบเด็กให้เหมาะสมกรณีศึกษา แบรินด์เอ็กซ์วายแซด	169
CLS-03-002	การวางแผนปริมาณการสั่งซื้อเสื้อผ้าเด็กให้เหมาะสม กรณีศึกษา ร้าน Tammada Kids เสื้อยืดเด็ก	177
CLS-03-003	การพยากรณ์การสั่งซื้อของเล่นที่เหมาะสมเพื่อลดปริมาณสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท ทเวนตีไฟร์ ซ้อปปีง จำกัด	189
CLS-03-004	การวางแผนปริมาณการสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์ขวดน้ำและผลิตภัณฑ์น้ำดื่มให้เหมาะสม กรณีศึกษา บริษัท ราชนันท์กรุ๊ป	197
CLS-03-005	การบริหารการจัดการสินค้าคงคลังสินค้าตุ๊กตานาเข้าจากประเทศจีน กรณีศึกษา ร้านอารยา	207
CLS-03-006	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังในร้านค้าปลีกกรณีศึกษา ร้าน เจ้เจี่ยม	215
CLS-03-007	แนวทางการพัฒนาการจับเก็บสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา เจ๋งค้าอะไหล่แอนด์เซอร์วิส	225
CLS-03-008	การพยากรณ์ความต้องการสินค้าเพื่อวางแผนการผลิตและลดต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท เอเอ จำกัด	230
CLS-03-009	การเพิ่มประสิทธิภาพการหยิบสินค้าคงคลังโดยใช้แนวคิดวิเคราะห์เอบีซี กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด	241
CLS-03-010	การศึกษารูปแบบการพยากรณ์ความต้องการของสินค้าคงคลังสำหรับธุรกิจเนื้อวัวแปรรูป	248
CLS-04-001	การพยากรณ์ความต้องการอ้อยตัดสดเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขนส่งกรณีศึกษา หัวหน้าโคเวตา	257
CLS-04-002	การพยากรณ์ ปริมาณสินค้าคงคลัง สำหรับการขนส่ง	268
CLS-04-004	ตัวแบบการสั่งซื้อสินค้าหมดอายุเร็วของร้านสะดวกซื้อ	276



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-04-005	การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าโดยทฤษฎีการออกแบบคลังสินค้าและการหาจุดสั่งซื้อสินค้าใหม่ กรณีศึกษา บริษัท ซาบีน่า ฟาร์อีสท์ จำกัด	285
CLS-04-006	การใช้ทฤษฎี ABC Analysis และกิจกรรม 5 ส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่คลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท นิ้ม เอ็กซ์เพรส จำกัด	293
CLS-04-007	การเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิก-จ่าย โดยใช้สต็อกการ์ดกรณีศึกษา ร้าน KFC สาขาไฮมโปรเพชรเกษม	301
CLS-04-008	การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการหยิบสินค้าล่าช้ากรณีศึกษา : บริษัท คิม ทอยส์ จำกัด	312
CLS-04-009	การศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis กรณีศึกษา บริษัท วินลิตา จำกัด	319
CLS-05-001	การเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้าภายในคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท ปฐมนคร เค.เอ็ม.พี จำกัด	328
CLS-05-002	การพัฒนาระบบการรายงานสถานะคลังสินค้าด้วยกุ้เกิ้ลตาชบอร์ด กรณีศึกษา คลังสินค้า XYZ ในอุตสาหกรรมเคมี	336
CLS-05-003	การลดปริมาณความเสียหายในกระบวนการจัดเก็บนมโรงเรียนภายในห้องเย็น กรณีศึกษา บริษัท บีเฟรช จำกัด ต.โพธิ์เสด็จ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช	351
CLS-05-004	การออกแบบคลังสินค้าและกระบวนการภายในคลังสินค้าเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา บริษัท เมย์ดา เมย์ดีเคิล จำกัด	360
CLS-05-005	การศึกษาความเสี่ยงที่มีผลต่อการดำเนินงานคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท แอปโป จำกัด	370
CLS-05-006	แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเรียงสินค้าแช่เย็นและแช่แข็งของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	380
CLS-05-007	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังเก็บสิ่งอุปกรณ์ประเภทที่ 2 และ 4 ทางด้านการทหารโดยใช้ Zero waste กรณีศึกษา คลังกองยกบัตร์ กรมพลธิการทหารบก	386
CLS-05-008	การวิเคราะห์สภาพปัญหาความล่าช้าในบรรจุภัณฑ์สินค้าเพื่อการส่งออก กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดับ.บลิวดี.แพ็คกิ้งแอนด์มูฟ	397
CLS-05-009	การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและผังร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม กรณีศึกษา ร้านนายใจ ปิ่นเปีย ตำบลทุ่งขวาง จังหวัดนครปฐม	404
CLS-05-010	การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานเจบีพริกแกง	412

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-05-011	การสร้างบรรจุภัณฑ์เพื่อการค้าปลีกและช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ	420
CLS-05-012	การเพิ่มประสิทธิภาพการคืนตู้สินค้าให้ทันเวลา กรณีศึกษา บริษัท กุญบุรีผลไม้ กระทบ จำกัด	431
CLS-05-013	การปรับปรุงพื้นที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้าด้วยระบบระบุตำแหน่ง	440
CLS-05-014	การปรับปรุงวิธีการจัดเก็บคลังสินค้าไม้ไผ่ กรณีศึกษา บริษัท BAMBOO จำกัด	448
CLS-05-015	การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC	457
CLS-06-001	การปรับปรุงการจัดเก็บสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกสินค้า กรณีศึกษา บริษัท DHL SUPPLY CHAIN Ltd.	466
CLS-06-002	การปรับปรุงขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารสำหรับใบตรวจรับสารเคมีและใบ COA ของสารเคมี บริษัท ABC จำกัด	476
CLS-06-003	การปรับปรุงกระบวนการการรับเข้าสินค้าและจัดเก็บสินค้าเพื่อแก้ปัญหาตำแหน่งสินค้าซ้ำกรณีศึกษา: บริษัท เค. อาร์. เอส. สโปรซี่ฟูดส์ จำกัด	488
CLS-06-004	การลดระยะเวลาในการค้นหาตำแหน่งสินค้าที่ไม่ได้อยู่บนชั้นวาง กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม.เอส. เฟิร์สเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	501
CLS-06-005	การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า :กรณีศึกษา บริษัท XYZ จังหวัดปทุมธานี	510
CLS-06-006	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุ กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด	521
CLS-06-007	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า และระบบปฏิบัติการภายในคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท บลูแอนไวท์ โปรเฟสชันแนล โลจิสติกส์ จำกัด	529
CLS-06-008	การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าโดย ABC Classification กรณีศึกษาร้าน RJ. Shop Racing	537
CLS-06-009	การออกแบบคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้ากรณีศึกษา บริษัท อินโนเฟทเทค มานูแฟคเจอร์ จำกัด	547
CLS-06-010	การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท XYZ จำกัด	553
CLS-06-011	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการตรวจนับสินค้าด้วยเทคโนโลยีบาร์โค้ดกรณีศึกษา บริษัท ฟีลา พลัส จำกัด	560



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-06-012	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการตรวจนับสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เวทแอนด์มอลส์ จำกัด	571
CLS-06-013	ความล่าช้าในกระบวนการทำงาน (การรับ) กรณีศึกษา หจก ธนโชค น้ำมันพืช	581
CLS-06-014	การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนผังคลังสินค้าใหม่ด้วยทฤษฎี Systematic Layout Planning : SLP กรณีศึกษา บริษัท สยามภัณฑ์ ศาลายา จำกัด	590
CLS-06-015	การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจนับสินค้าคงคลัง โดยใช้แนวคิดระบบโคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท กิตติพงษ์ โฮมมาร์ท จำกัด	596
CLS-07-001	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าด้วยกิจกรรม 5สกรณีศึกษาบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด	605
CLS-07-002	การใช้ระบบ WMS และ Barcode มาใช้ในการจัดเก็บและหยิบสินค้าในคลัง กรณีศึกษา บริษัท กรไทย จำกัด	611
CLS-07-003	การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท มหาจักร ออโต้พาร์ท จำกัด	618
CLS-07-004	การออกแบบและการจัดเก็บสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เฟิร์ม ซัพพลายส์ จำกัด	624
CLS-07-005	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในโรงงานโดยใช้หลักการวางผังโรงงานอย่าง มีระบบกรณีศึกษา บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด กมลลัดดาพร	631
CLS-07-006	การวางผังคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บกรณีศึกษา บริษัท เวิร์ด พร็อบเพอร์ตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด	639
CLS-07-007	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้ากรณีศึกษาบริษัท บุติคณิวชิตี จำกัด (มหาชน)	645
CLS-07-008	การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าของบริษัท เมเจอร์ซีนิเพล็กซ์	653
CLS-07-009	การเพิ่มประสิทธิภาพการหยิบสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด กรณีศึกษา บริษัท เทพผดุงพระมะพร้าว จำกัด	661
CLS-07-010	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในคลังสินค้าด้วยกิจกรรม 5 ส. กรณีศึกษา บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด	670
CLS-07-011	แนวทางการแก้ปัญหาการหยิบเก็บสินค้าโดยใช้ระบบบาร์โค้ด กรณีศึกษา บริษัท แสงชัยกรุ๊ป จำกัด	677
CLS-07-012	การใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ด ในการเพิ่มประสิทธิภาพจากการหยิบสินค้า กรณีศึกษา บริษัท สหวัฒน์นา พลาสติก จำกัด	682
CLS-07-013	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายในคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท แอลฟาคิด	692



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
	จำกัด	
CLS-07-014	การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าโดยใช้ทฤษฎีการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้าบริษัท พิภพทองทรานซสปอร์ต จำกัด	699
CLS-07-015	ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการรับสินค้าให้รวดเร็วและแม่นยำโดยใช้บาร์โค้ดกรณีศึกษา ตัวแทนจำหน่าย บริษัท เนสท์เล่(ประเทศไทย) จำกัด	704
CLS-07-016	การจัดพื้นที่ภายในคลังสินค้ากรณีศึกษา : บริษัทให้บริการด้านคลังสินค้า	714
CLS-08-001	การคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งรถบรรทุกผ่านชายแดนไทย- เมียนมากรณีศึกษา บริษัท ABC โลจิสติกส์ จำกัด	724
CLS-08-002	การคัดเลือกผู้ให้บริการตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศการนำเข้าสินค้าที่เหมาะสมกรณีศึกษา บริษัท ABC อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน	732
CLS-08-003	การพัฒนาเส้นทางการขนส่งสินค้าออนไลน์กรณีศึกษา บริษัท โลจิสไทย จำกัด	742
CLS-08-004	การลดระยะเวลาการใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ กรณีศึกษา บริษัท ครอบครัวขนส่ง (2002) จำกัด	751
CLS-08-005	การตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งเครื่องจักรโรงงานน้ำตาล จากจังหวัด ราชบุรี ไปรัฐยะโฮร์ ประเทศมาเลเซีย กรณีศึกษา บริษัท ชูเทค เอ็นจิเนียริง จำกัด	760
CLS-08-006	รูปแบบการขนส่งอุปกรณ์ก่อสร้างจากประเทศไทยไปสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด	768
CLS-08-007	การปรับปรุงเส้นทางการขนส่งสินค้าจากประเทศไทยไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวผ่านด่านหนองคาย กรณีศึกษาบริษัท 123 จำกัด	779
CLS-08-008	การนำเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับรถจักรยานยนต์	787
CLS-08-009	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชันผู้ให้บริการขนส่งประเภทอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	796
CLS-08-010	การศึกษาปัจจัยความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายในระหว่างการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เปียร์วานา (ไทยแลนด์)	804
CLS-08-011	แนวทางการแก้ไขปัญหาการส่งมอบสินค้าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า กรณีศึกษา ร้านเบเกอรี่แห่งหนึ่งในอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	812
CLS-08-012	การพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พรหมณี ขนส่ง จำกัด ในเขตศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	818
CLS-08-013	ปัจจัยการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี	831

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-08-014	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุของบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส ในจังหวัดนครปฐม	840
CLS-08-015	การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนการขนส่งและส่งออกปลาช่อนอเมซอน กรณีศึกษา ศิริวรรณฟาร์ม จังหวัดนครปฐม	852
CLS-08-016	การศึกษา “การพัฒนาช่องทางการขายมะพร้าวน้ำหอม” กรณีศึกษา บริษัท โค โค แลนด์ จำกัด	859
CLS-09-001	การศึกษาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการส่งออกกล้วยไม้ กรณีศึกษาสวนกล้วยไม้วิทย์ออร์คิดส์	867
CLS-09-002	การวิเคราะห์สภาพปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการขายปลากัดสวยงาม ระหว่างประเทศ กรณีศึกษา รุ่งเรือง ฟาร์ม จังหวัดนครปฐม	874
CLS-09-003	การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าประเภทเทกองภายในท่าเรือสุวรรณเกสิยวทอง อำเภอนครหลวง กรณีศึกษา บริษัท พรปิยะฉาน โลจิสติกส์ จำกัด	881
CLS-09-004	การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการการรับน้ำหนักดิบ ด้วยแนวคิดการจัดตารางรถกรณีศึกษา สหกรณ์โคมนหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)	891
CLS-09-005	แนวทางการลดระยะเวลาในการตรวจปล่อยสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ค คอยล์เซ็นเตอร์ จำกัด (สาขาบางปะกง)	898
CLS-09-006	การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าโซนสยาม-สุโขมวิทกรณีศึกษา บริษัท เอ พีซี จำกัด	906
CLS-09-007	การเปรียบเทียบวิธีจัดเส้นทางขนส่งของผู้จัดส่งเครื่องตีม กรณีศึกษาร้านฉันท จังหวัดกาญจนบุรี	912
CLS-09-008	การเปรียบเทียบวิธีการจัดเส้นทางในการส่งมอบยางรถยนต์กรณีศึกษา ร้าน RJ.Shop Racing	919
CLS-09-009	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและการกระจายสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด	927
CLS-09-010	การลดอุบัติเหตุโค้งเสี่ยง เส้นทาง 304 และ 331 กรณีศึกษา บริษัท PTG ENERGY Co.,Ltd (Sriracha)	933
CLS-09-011	การแก้ไขปัญหาคอขวดสินค้าขาออกโดยใช้เทคโนโลยี GPS Tracking และระบบบาร์โค้ดกรณีศึกษา บริษัทเอ็มเอส นอร์ทสตาร์ โลจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด	941
CLS-09-012	การลดอุบัติเหตุในการเดินทางมายังวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้อุปกรณ์ GPS Tracking	951



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-09-013	การลดต้นทุนการขนส่งและการกระจายปลายทางนกยูงกรณีศึกษา มะปราง ทางนกยูงฟาร์ม	957
CLS-09-014	การจัดการระบบ GPS (Global Positioning System) กรณีศึกษา หจก ธนโชค น้ำ มันพีช	966
CLS-09-015	การวิเคราะห์ปริมาณจราจรของถนนท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ช่วงหาดคึกวิมาน-หาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี	974
CLS-09-016	การพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พรหมณี ขนส่งจำกัด ในเขตศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	984
CLS-09-017	เปรียบเทียบการนำ E-Seal มาใช้ในการขนส่งสินค้าจากไทยไปยังพม่า ลาว และกัมพูชา	996
CLS-10-001	การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตยาง ของแผนกหนึ่งยาง กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	1008
CLS-10-002	การศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเลี้ยงไก่เนื้อประกันราคา” กรณีศึกษา สุพิน ฟาร์ม จังหวัดฉะเชิงเทรา	1014
CLS-10-003	การศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกระบวนการรับน้ำมันดิบ” กรณีศึกษาสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)	1024
CLS-10-004	การกำหนดแนวทางกลยุทธ์ความร่วมมือวางแผนการผลิตกับฟาร์มกล้วยไม้ กรณีศึกษาฟาร์มกล้วยไม้จังหวัดนครปฐม	1029
CLS-10-005	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยแนวคิดสีน กรณีศึกษา บริษัทโรงงานทอ อวนเดชา พาณิช จำกัด	1037
CLS-10-006	การลดความผิดพลาดในการรับสินค้าด้วยมาตรฐานการทำงานกรณีศึกษา : บริษัท LUMENTUM จำกัด	1046
CLS-10-007	การปรับปรุงกระบวนการการทำงานของทีมจัดสินค้า แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง กรณีศึกษา บริษัท KKK จำกัด	1055
CLS-10-008	การลดขั้นตอนการปิดใบงานช่างของพนักงานธุรการ ฝ่ายซ่อมบริการ กรณีศึกษา: บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด	1062
CLS-10-009	การพัฒนาระบบคิว งานผู้ป่วยนอกโดยโปรแกรม Arena Simulation โรงพยาบาลธัญบุรี	1071
CLS-10-010	แนวทางการศึกษาการลดปริมาณของเสียในกระบวนการผลิตแผนกเส้นไหม กรณีศึกษา บริษัท สบัน ซิลค์ เวิลด์ จำกัด	1080



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-10-011	การปรับปรุงวิธีการทำงานในกระบวนการผลิตแคบหมูเจโดยใช้เทคนิคการศึกษาการทำงาน	1089
CLS-10-012	การหาเวลามาตรฐานในการปกเปลือกลับประรดโดยใช้เทคนิค MTM-2 กรณีศึกษา โรงงานมะลิวัลย์ภูแล	1099
CLS-11-001	การคัดเลือกผู้จำหน่ายผ้าฝ้ายสิ่งทอจากต่างประเทศ กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี จำกัด	1112
CLS-11-002	การคัดเลือกผู้ผลิตแผ่นสแตนเลสจากประเทศจีน โดยกระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับขั้น กรณีศึกษา บริษัท ยอดเยี่ยมการช่าง จำกัด	1121
CLS-11-003	การคัดเลือกผู้ส่งมอบสินค้าอุปโภคบริโภค กรณีศึกษาบริษัท ทวิสเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	1129
CLS-11-004	การคัดเลือกผู้ส่งมอบของตกแต่งบ้านประเภทดอกไม้ปลอม ต้นไม้ปลอมจากประเทศจีนกรณีศึกษา บริษัท โฮม เอเชีย จำกัด	1136
CLS-11-005	การคัดเลือกผู้จำหน่ายชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากประเทศมาเลเซีย กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	1146
CLS-11-006	การคัดเลือกซัพพลายเออร์เฟอร์นิเจอร์โต๊ะหินอ่อน กรณีศึกษา บริษัท RL and Furniture จำกัด	1156
CLS-11-007	ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อชาสมุนไพรของประชาชนในจังหวัดนครปฐม	1164
CLS-11-008	การเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกสินค้าในคลังสินค้าโดยใช้หลัก 5ส กรณีศึกษา บริษัท บีเอ็นเอส (ประเทศไทย) จำกัด	1172
CLS-11-009	การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดเตรียมบูม่า หมู่บ้านตาทันท์อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	1181
CLS-11-010	การพัฒนาโปรแกรมการพยากรณ์ราคาขายและผลตอบแทน สำหรับเกษตรกรผู้ปลูกฝรั่งกิมจู ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมและจังหวัดราชบุรี	1190
CLS-11-011	การลดขั้นตอนนำข้อมูลจัดซื้อเข้าระบบปฏิบัติการออราเคิล โดยการประยุกต์ใช้กูเกิลสเปรดชีต กรณีศึกษา แผนกวัตถุดิบ บริษัท เอพีซี จำกัด	1198
CLS-11-012	ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาของการออกสินค้าที่ไม่ถูกต้องตามระบบบัญชี	1208
CLS-11-013	การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบริการใน แอปพลิเคชัน Shopee ในเขตกรุงเทพมหานคร	1215
CLS-11-014	การศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อดอกกุหลาบของผู้ค้ารายย่อยในปากคลองตลาด	1222

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-11-015	การพัฒนาารูปแบบบรรจุภัณฑ์ข้าวตังของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรมหาสวัสดิ์	1234
CLS-12-001	การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งออกมะพร้าวแห้งหอมของผู้ประกอบการไปยังประเทศจีน	1240
CLS-12-002	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการส่งออกตะไคร้ กรณีศึกษา ไร่ชมจันทร์ จ. สุพรรณบุรี	1248
CLS-12-003	การวิเคราะห์ความเสี่ยงของตัวแทนออกของในการให้บริการด้านศุลกากรการนำเข้าสินค้ากระจกนิรภัยจากประเทศจีน กรณีศึกษา บริษัท เรียวแอนด์เอฟ จำกัด	1257
CLS-12-004	การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการนำเข้าดอกกุหลาบของ ผู้ประกอบการร้านดอกไม้ในเขตกรุงเทพมหานคร	1268
CLS-12-005	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางเพจเฟซบุ๊กของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในจังหวัดนครปฐม	1277
CLS-12-006	ปัญหาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคและระบบการบริหารงานภายในร้านค้าปลีก Auntie Anne's สาขาเซ็นทรัลศาลายา	1287
CLS-12-007	การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของธุรกิจE-commerce และพฤติกรรมกาซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่มีผลต่อความนิยมของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า สาขาปิ่นเกล้า แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร	1297
CLS-12-008	กรณีศึกษาโครงการลดและเลิกใช้ถุงพลาสติกของร้าน 7-11 มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	1306
CLS-12-009	แรงจูงใจการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา การใช้แอปพลิเคชัน LAZADA ในเขตศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	1316
CLS-12-010	การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการการจัดส่งสินค้า Delivery เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าร้าน Mcdonald's สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าศาลายา ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา ตำบลบางเตย อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม	1330
CLS-12-011	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกาซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	1339
CLS-12-012	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตพื้นที่น้ำตกวังเณรจังหวัดนครราชสีมา	1346
CLS-12-013	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานก่อสร้างอาคารพักอาศัย บริษัท เซนจิเนียร์ส จำกัด	1355



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-12-014	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	1366
CLS-12-015	ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสัตว์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์ สัตวแพทย์นนทรี ตลาดบางกระเบื้อง เขื่อนเจ้าพระยา จังหวัดชัยนาท	1376
CLS-12-016	พฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อเครื่องสำอางผ่านช่องทาง FACEBOOK	1383
CLS-12-017	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการรถตู้โดยสารสาธารณะ บริษัท กาญจนบุรี เอ็กซ์เพรส จำกัด	1390
CLS-12-018	ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจซื้อขายสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee	1402
CLS-13-001	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการป้อนมะม่วงโดยวิธีปลอดสารเคมีเพื่อการส่งออก	1412
CLS-13-002	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานขายคอนกรีต บริษัท สหนครปฐุมคอนกรีต จำกัด	1418
CLS-13-003	พฤติกรรมการจองห้องพักประเภทโรงแรมในระบบอิเล็กทรอนิกส์	1427
CLS-13-004	การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจกล้วยไม้	1435
CLS-13-005	การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเป็นผู้ประกอบการบรรจุภัณฑ์จากวัสดุธรรมชาติ	1442
CLS-13-006	การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ธุรกิจส่งออกมะพร้าวสำหรับผู้เริ่มต้นเป็นผู้ประกอบการ SME	1452
CLS-13-007	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมการตรวจสอบมิเตอร์ ของแผนกมิเตอร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม	1462
CLS-13-008	การพัฒนาศักยภาพเกษตรกรผู้ประกอบการส่งออกทุเรียนของไทยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1473
CLS-13-010	ทางการสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของวิสาหกิจชุมชน ตำบลดอนตูม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม	1484
CLS-13-011	การพัฒนาต้นแบบแอปพลิเคชันการจำหน่ายสินค้าของฝ่ายผลิตอาหารและเครื่องดื่มมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1499
CLS-13-012	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมแอปพลิเคชันสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ	1512
CLS-13-013	การพัฒนาต้นแบบนวัตกรรมระบบการบริการลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมหุ่นยนต์ในแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา สนามกอล์ฟ ฟลอราวิลส์กอล์ฟ แอนด์ คันทรีคลับ	1523



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-13-014	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ สาย อีสาน กรุงเทพฯ – นครพนม บริษัท เซิตชัยทัวร์ จำกัด	1537
CLS-13-015	กรณีศึกษา การลดการสูญเสียปลาหางนกยูงของมะพร้าวหางนกยูงฟาร์ม	1546
CLS-13-016	ประสิทธิภาพความสำเร็จของผู้ประกอบการอาหารทะเลสด ณ ชายหาดชะอำ	1554
CLS-14-001	The Influence of LINE Usage on Cultural Adaption of Chinese Students in Bangkok, Thailand	1564
CLS-14-002	THE EFFECTS OF USE INTENSITY OF SOCIAL MEDIA AND WEBSITE MARKETING ON BRAND AWARENESS CREATION OF B2C BUSINESSES IN NAKHON PATHOM	1576
CLS-14-003	EFFICIENCY IMPROVEMENT CRISPY BANANA PRODUCTION PROCESS BY USING LEANCONCEPT : A CASE STUDY OF OTOP PRODUCTS IN PA KIEW COMMUNITYPHATTHALUNG PROVINCE	1585
CLS-14-004	DEVELOPMENT OF RICEBERRY PACKAGE A CASE STUDY: T.KASET NARA PHIROM,NAKHONPATHOM PROVINCE	1595
CLS-14-005	EFFICIENCY IMPROVEMENT OF WAREHOUSE MANAGEMENT : A CASE STUDY OF WONDERFUL DREAM GARMENT AND EXPORT CO.,LTD.	1602
CLS-14-006	IMPROVING THE EFFECTIVENESS TO INCREASING THE EFFICIENCY OF WAREHOUSEMANAGEMENT: A CASE STUDY OF CHIP HUA CHIANGJAN CO., LTD.	1612
CLS-14-007	OPTIMIZING WAREHOUSE MANAGEMENT: A CASE STUDY OF A XYZ WAREHOUSECOMPANY LIMITED, BANGKOK	1621
CLS-14-008	STUDY ON COLLABORATIVE PLANNING, FORECASTING AND REPLENISHMENT (CPFR)IN ORCHID EXPORTS PHUTTHAMONTHON DISTRICT NAKHON PATHOM PROVINCE	1626
CLS-14-009	REDUCING RISK OF CURVE FOR ROUTES 304 AND 331 CASE STUDY: PTG ENERGY CO.,LTD (SRIRACHA)	1635
CLS-14-010	REDUCING ROAD ACCIDENTS ON THE WAY TO THE COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY BY USING A GPS TRACKING DEVICE CASE STUDY: COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN	1645
CLS-14-011	FINDING THE TIME SERIES FORECASTING MODELS OF FLOWERS	1652
CLS-14-012	SELECTING A FACTORY LOCATION BY LINEAR PROGRAMMING	1658

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-14-013	COMPARISON OF ROUTING METHODS TO RECEIVE THE ORCHID FROM THE GARDEN	1664
CLS-14-014	THE STUDY OF CHINESE TOURIST'S BEHAVIOR ON CHOOSING RESTAURANTS IN BANGKOK	1672
CLS-15-001	THE MEDIATING ROLE OF SUPPLY CHAIN TRUST ON SUPPLY CHAIN COSTS: A REVIEW OF CONCEPTUAL MODEL	1683
CLS-15-002	การประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ร่วมกับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการไหลของซุดเอกสารนำเข้ากรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	1694
CLS-15-003	การศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ในการนำเข้าสินค้าประเภทตู้แช่น้ำเย็นจากประเทศญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	1704
CLS-15-004	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (6Ps) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแต่งกายสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กแฟนเพจ	1713
CLS-15-005	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อหนังสือต่างประเทศกรณีศึกษา Big Bad Wolf Book Sale Bangkok	1723
CLS-15-006	การลดขั้นตอนความผิดพลาดในการจัดทำเอกสารวางบิลโดยวิธีจัดทำใบตรวจสอบรายการ กรณีศึกษา บริษัท มิตรชยุ-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด	1733
CLS-15-007	พฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของกลุ่มนักดื่มในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หลังมาตรการปรับขึ้นภาษีสุรา	1741
CLS-15-009	การพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ สำหรับโรงงานผลิตผลไม้อบแห้ง	1753
CLS-15-010	การบริหารต้นทุนฐานกิจกรรมและโลจิสติกส์	1761
CLS-17-043	การพัฒนานวัตกรรมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเผาเพื่อสุขภาพ	1770
CLS-17-044	นวัตกรรมการสื่อสารตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ของบริษัท ชารินรดาฟูดส์ จำกัด	1777
CLS-17-045	พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจร้านเสริมสวยยูเอสเอ แฮร์	1784
CLS-17-046	รูปแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	1791



รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-17-047	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในการชำระเงินของผู้ใช้บริการในอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี	1799
CLS-17-048	พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ในการชำระเงิน ของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี	1807
CLS-17-050	การลดเวลาการจัดเก็บชิ้นส่วนลิปต์และบันไดเลื่อน	1813
CLS-17-052	การจัดส่งสินค้าที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมการผลิตสีใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	1821
CLS-17-053	การตัดสินใจในการเลือกเช่าบริการหรือจัดซื้อเครื่องบินขนส่งผู้โดยสารใน อุตสาหกรรมการบิน ของบริษัทการศึกษาแห่งหนึ่ง	1830
CLS-17-054	การลดของเสียในกระบวนการผลิต	1840
CLS-17-055	การลดขั้นตอนกระบวนการทำงานของแผนกสนับสนุนฝ่ายขายโดยใช้แนวคิด ไคเซ็น	1847
CLS-17-056	การประยุกต์แนวคิดแบบลีนเพื่อลดขั้นตอนในกระบวนการผลิต กรณีศึกษา บริษัทผลิตสายไฟ	1859
CLS-17-057	การใช้แนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานสีเขียวในประเทศไทย : การทบทวน การค้นหาปัจจัยสำคัญในการใช้การจัดการห่วงโซ่อุปทานสีเขียว (GSCM) ใน อุตสาหกรรมยานยนต์	1867
CLS-17-060	ปัจจัยการวางแผนโซ่อุปสงค์และการหยุดชะงักของโซ่อุปสงค์ ที่มีผลกระทบใน ระดับการบริการลูกค้า ต่อสมรรถนะโซ่อุปทาน	1878
CLS-17-061	การศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโลจิสติกส์เพื่อการขนส่งข้ามเขตแดนบน เส้นทาง R3	1888
CLS-17-065	การคัดเลือกผู้จำหน่ายอะไหล่ของรถทำความสะอาดจากประเทศ สหรัฐอเมริกา กรณีศึกษา บริษัท ไทยคลิน มอเตอร์ จำกัด	1898
CLS-17-066	การจัดเส้นทางเพื่อลดต้นทุนการขนส่งสินค้าลูกชิ้น กรณีศึกษา โรงงานลูกชิ้น สายฝน	1910
CLS-17-069	ศึกษาเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวิถีชีวิต อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	1920
CLS-17-070	การสำรวจรูปแบบการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทตัวแทน จำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า	1930
CLS-17-071	การจัดการห่วงโซ่อุปทานข้าวในอำเภอชุมพลบุรีจังหวัดสุรินทร์	1993
CLS-17-072	แนวทางการใช้ปั้นจั่นที่เหมาะสม	1949

CLS-08-013

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีชื่อเรื่อง  
Factors choosing to use the parcel delivery service for small packages in  
Pathum Thani Province

วนาลี ศิริสวัสดิ์<sup>1</sup> และ ชาคริต ศรีทอง<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัด ปทุมธานีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี คือ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่ดำเนินการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เลือกใช้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็ก จำนวน 385 คน ใช้วิธีคัดเลือกโดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถาม 2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ(ความเที่ยงตรง) และ 3) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (ทดสอบความเชื่อมั่น) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ 1) สถิติเชิงพรรณนา 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ตามวัตถุประสงค์ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่

องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ทำให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งพัสดุ ต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้สามารถสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาเข้าใช้บริการของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำของธุรกิจได้

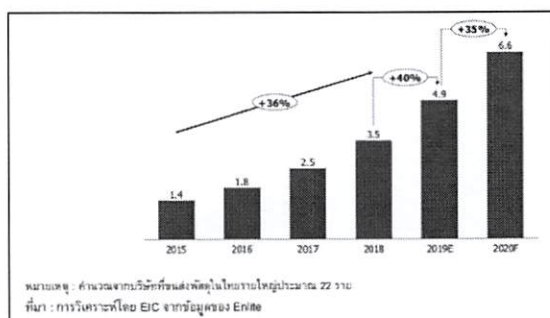
**คำสำคัญ :** ผู้ให้บริการ,ขนส่งพัสดุ,ขนาดเล็ก

<sup>1-2</sup> มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



## 1. บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันนี้เป็นประเทศที่มีอัตราการเติบโตของธุรกิจผู้บริโภค (Business to Consumer) สูงเป็นอันดับที่ 1 ของอาเซียน เนื่องจากการค้าขายธุรกิจค้าออนไลน์ที่หลากหลายมากมายเป็นจำนวนมาก ข้อมูลจาก ETDA (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์) ในปี 2559 กับปี 2560 ได้พบว่ามีมีการซื้อสินค้าออนไลน์ที่มีมูลค่าเพิ่มถึงกว่า 1 แสน 6 หมื่นล้านบาท ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี ระบบ e-Payment ที่สะดวกมากขึ้น การขนส่งที่รวดเร็วทำให้ผู้บริโภคหันมาให้ความนิยมซื้อของออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์และการจัดขนส่งสินค้าก็มีการแข่งขันและเจริญเติบโตตามมาไปด้วย ดังที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แนวโน้มของมูลค่าตลาดขนส่งพัสดุไทยในภาพรวม

ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีแล้วด้วยจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่ 2 มีชุมชนอยู่เป็นจำนวนมาก เกิดหมู่บ้านจัดสรรและโครงการบ้านของรัฐบาลเช่นโครงการบ้านเอื้ออาทรสถานศึกษาจำนวนมาก รวมไปถึงนิคมอุตสาหกรรมซึ่งประกอบกับทางมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์มีเขตพื้นที่ในการรับผิดชอบในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาค้นคว้า ในเรื่องปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นฐานข้อมูล ให้กับผู้สนใจประกอบการขนส่งขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีต่อไป

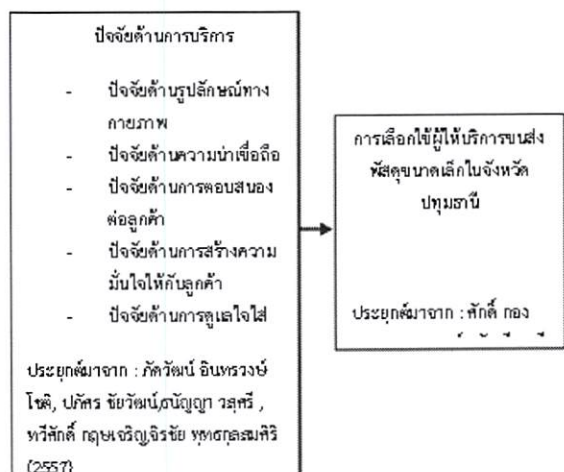
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี

## 3. ขอบเขตของงานวิจัย

การเก็บข้อมูลของลูกค้าที่เลือกใช้บริการขนส่งพัสดุที่ขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานี เขตคลองหลวง เนื่องจากเป็นเขตเดียวกันกับมหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์ แล้วก็มีเขตอุตสาหกรรมนิคมนวนคร อีกทั้งมีห้างสรรพสินค้าและเป็นแหล่งชุมชนเป็นจำนวนมาก ครบในระแวงเดียวกัน

### 4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



### 4.2 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี

## 5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 นิชมน สารีพันธ์ และ รุ่งนภา กิตติลาภ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่งในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการ

ส่งมอบสินค้าตามเวลา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

5.2 นิชาภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และ ประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า คุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.409$ ) ประสิทธิภาพที่ได้รับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\beta = 0.298$ ) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\beta = 0.326$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด คุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.255$ ) การตอบสนองต่อลูกค้า ( $\beta = 0.292$ ) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $\beta = 0.333$ ) ประสิทธิภาพที่ได้รับด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $\beta = 0.221$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\beta = 0.346$ ) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\beta = 0.314$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5.3 ทฤษฎีด้านคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามันซีทซอลล์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990:25-26) กล่าวคือ การให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ คือ ปัจจัยด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการโดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับระดับการคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หากระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับการคาดหวังต่อคุณภาพการบริการก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง

## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

### 6.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.1.1 เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ และการเลือกใช้บริการขนส่งขนาดเล็ก ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ รวมทั้งหมด 16 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (interval Scale) เป็นการวัดมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกำหนดให้แต่ละมี 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี มีคำถามรวมทั้งหมด 7 ข้อโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก

#### 6.1.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1.2.1 ความเที่ยงตรง ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับวัดการวิจัย ศึกษา ปัจจัยการเลือกใช้

บริการธุรกิจขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ให้คำชี้แนะและทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหามีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านการบริการและส่วนที่ 2 การเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีโดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.96



6.1.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จึงต้องนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบรัค (Cornbrach,1990: 204) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล และนำข้อบกพร่องต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

## 6.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการเก็บรวม รวมข้อมูลและค้นคว้าจากหนังสือ บทความ เอกสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ข้อมูลในการสนับสนุนผลการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี

## 6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

6.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริการ และการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งขนาดเล็ก ใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6.3.12 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุที่มีขนาดเล็ก ในจังหวัดปทุมธานีด้วยวิธีทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยค่า Sig. หากค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 7.ผลการวิจัยสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุนขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี จากวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยสามารถสร้างเป็นสมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

**สมมติฐานการวิจัย :** เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุนขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี

### สมมติฐานทางสถิติ

H<sub>0</sub>: ปัจจัยด้านการบริการไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุนขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี

H<sub>1</sub>: ปัจจัยด้านการบริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุนขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 การทดสอบตัวแปรด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	49.249	5	9.850	31.155	.000
Residual	119.822	379	.316		
Total	169.072	384			

\* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า การเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุนขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสร้างสมการได้ ซึ่ง



จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 การทดสอบตัวแปรด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

n = 400

ตัวแปร	B	SE	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	2.350	.151	15.577	.000
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	.178	.050	3.534	.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	-.031	.051	-.608	.543
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.184	.059	3.121	.002
สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	.003	.058	.060	.952
ด้านการดูแลเอาใจใส่	.124	.051	2.440	.015
r = .540		Adjusted R <sup>2</sup> = .282		
R <sup>2</sup> = .320		SE = .562		

\* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 1.2 ผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสามารถ ทำนายการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 28.2 (adjusted R<sup>2</sup> = .282) ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมาเขียนเป็นสมการการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานีโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y = 2.350 + .178X_1 + .184X_2 + .124X_3 \quad \text{สมการที่(1)}$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ ตัวแปรที่มีส่งผลการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .178 .184 และ .124 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัด

ปทุมธานี ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยด้านการบริการทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี จะผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการบริการมีค่าอยู่ที่ระดับ 2.350 หน่วย หากลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการในเรื่องของรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กเพิ่มขึ้น 178 .184 และ .124 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการบริการทั้ง 5 ด้าน มีค่าคงที่ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็ก มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานีของผู้ใช้บริการ

## 7.1 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน พบว่า ปัจจัยด้านการบริการประกอบด้วย 5 ด้านคือ ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจให้กับลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งผู้ทรงได้ให้ความคิดเห็นดังรายละเอียดต่อไปนี้

7.1.1. ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ควรเน้นให้สถานที่ที่ให้บริการลูกค้ามีความสะอาด เดินทางสะดวก พนักงานก็ต้องแต่งกายให้เหมาะสม ไม่แต่งตัว รุ่ม ร่าม จนทำให้ลูกค้าเกิดความหวาดระแวง และตัวสินค้า เช่น กล่อง ถุง ต่างๆ ต้องไม่ชำรุดก่อนถึงมือลูกค้า เพราะหากมีการชำรุด นั้นหมายถึงการจัดการ หรือการดูแลของทางธุรกิจยังไม่ดีพอ จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพให้มากเพราะถือเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้ามองเห็น และสัมผัสได้ก่อนใช้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวที่ช่วยดึงดูดใจ ชักจูง และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง



7.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ต้องเน้นให้การให้บริการมีคุณภาพ โดยเฉพาะเรื่องของมาตรฐานการบริการ ไม่ว่าจะธุรกิจจะมีจำนวนสาขาที่ให้บริการมากแค่ไหน แต่หากไม่มีมาตรฐานในการให้บริการที่เหมือนกันในทุกสาขา ก็จะส่งผลให้ลูกค้าไม่ยอมเข้าใช้บริการได้ แม้ว่าจะมีแค่บางสาขาที่บริการไม่ดี แต่ในความรู้สึกของผู้บริการนั้น กลับคิดว่า มันคือภาพพจน์ทั้งหมดของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจควรเน้นเรื่องมาตรฐานการให้บริการที่จำเป็นต้องมีให้เท่ากันในทุกสาขาของธุรกิจ

7.1.3 .ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า วิธีการและกระบวนการให้บริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก และยืดหยุ่นเพื่อช่วยให้ลูกค้าสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ เป็นหัวใจหลักที่ธุรกิจต้องสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ เพราะถ้าธุรกิจสามารถสร้างกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการซ้ำของลูกค้าได้

7.1.4 การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ธุรกิจให้บริการขนส่งพัสดุ จำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ธุรกิจให้บริการขนส่งพัสดุ จำเป็นต้องสร้างความมั่นใจ การวางใจและปลอดภัยในการให้บริการให้เกิดขึ้นให้ได้ เพราะการบริการด้านการขนส่งเรื่องของความปลอดภัยของสินค้าที่ถูกจัดส่งเป็นเรื่องสำคัญลำดับแรกที่ลูกค้าจะเชื่อใจและตัดสินใจมาใช้บริการ ทำให้ธุรกิจต้องให้ความสำคัญต่อจุดนี้ให้มาก และต้องสร้างให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะหากมีการตั้งราคาที่แตกต่างกัน คู่แข่งขัน อาจจำเป็นต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและยอมรับว่า แม้จะจ่ายแพงกว่าคู่แข่ง แต่เน้นหมายถึงสินค้าของลูกค้าจะปลอดภัยและถึงมือผู้รับในสภาพที่สมบูรณ์ที่สุด

7.1.5 การดูแลเอาใจใส่ การตรวจสอบที่ละเอียด อาจส่งผลต่อความล่าช้าในบางขั้นตอน ดังนั้นธุรกิจต้องมีการอธิบาย หรือชี้แจงให้ลูกค้าทราบก่อนใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าไม่รู้สึกกังวลใจ ซึ่งลักษณะนี้เป็นการสร้างการดูแลเอาใจใส่ให้เกิด

ขึ้นกับลูกค้า และถ้าลูกค้าเข้าใจก็จะเกิดความประทับใจในการใช้บริการได้ เช่น ก่อนนำส่งทำการโทรหาลูกค้า จนกว่าจะรับสายและมั่นใจว่าเป็นผู้รับที่แท้จริง หรือมีตัวตนจริงเพื่อป้องกันการการสูญหายของสินค้า การตรวจเช็คก่อนรับกล่องมา การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ก่อนนำส่งให้กับลูกค้า เป็นต้น

## 7.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ .178 .184 และ .124 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการบริการ ประกอบด้วยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด การเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุเล็กในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิก็ได้เสนอประเด็นเรื่อง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกที่จะจงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพราะการตอบสนองของธุรกิจสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ รองลงมา รูปลักษณ์ทางกายภาพที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญเพราะสถานที่พนักงาน และรูปแบบการให้บริการนั้นที่สามารถดึงดูดใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อการรับหรือการส่งสินค้าให้กับลูกค้าเกิดปัญหา หากธุรกิจใส่ใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ กับลูกค้าได้ทันที จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและส่งผลกระทบต่อกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณิชนน สารีพันธ์ และ รุ่งนภา กิตติลาภ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า



ของผู้ประกอบการค้าส่งในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าตามเวลา รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการตรวจสอบรายการส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทางได้ตลอดระยะทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร บัวแก้ว และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และ ประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า คุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.409$ ) ประสิทธิภาพที่ได้รับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\beta = 0.298$ ) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\beta = 0.326$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด คุณภาพที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.255$ ) การตอบสนองต่อลูกค้า ( $\beta = 0.292$ ) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $\beta = 0.333$ ) ประสิทธิภาพที่ได้รับด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $\beta = 0.221$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\beta = 0.346$ ) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\beta = 0.314$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และยังสอดคล้องกับทฤษฎีด้านคุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามันซีทฮอล์มและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990:25-26) กล่าวคือ การให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ คือ ปัจจัยด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการโดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับระดับการคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หากระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ

การบริการมีค่ามากกว่าระดับการคาดหวังต่อคุณภาพการบริการก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง

ดังนั้นจากการวิจัยครั้งนี้จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี คือ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ ทำให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งพัสดุ ต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้สามารถสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำของธุรกิจได้

## 8. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กับผู้ประกอบการในการที่ควรมีการวางแผนและดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ ให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน กล่าวคือ

8.1.1 ปัจจัยด้านรูปลักษณะทางกายภาพ จัดสถานที่ส่งพัสดุให้สะอาดมีเวลาทำความสะอาดในทุกชั่วโมงมีน้ำยาล้างมือให้กับผู้มารับบริการมีที่นั่งรอเป็นสัดส่วนและเจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายตามชุดที่บริษัทกำหนดเท่านั้นและต้องส่งพัสดุถึงมือผู้รับที่สมบูรณ์ไม่เสียหาย

8.1.2 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ควรมีกระบวนการในการให้บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ทันต่อความต้องการ

8.1.3 ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในทุกกระบวนการให้บริการจะส่งผลต่อความรู้สึกประทับใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการกระตุ้นให้พนักงานมีความสามารถ และมีจิตใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่กับลูกค้าทุกรายด้วยความยุติธรรม

8.1.4 ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ธุรกิจควรมีการสร้างภาพลักษณ์ในเรื่อง



ของความปลอดภัยในการใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

8.1.5 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ต้องพัฒนาการให้บริการให้มีมาตรฐาน โดยต้องมีมาตรฐานเหมือนกันในทุกสาขาที่มีการให้บริการกับลูกค้า

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.1.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุที่มีขนาดเล็ก เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การแก้ไขปัญหา และอุปสรรค เซาร์ อารมณ์ เป็นต้น

8.1.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 9. เอกสารอ้างอิง

### 9.1 บทความบทความในวารสาร

- [1] วันพิชิตต์ อรรถดี, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็นโลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย -วิทยาลัย เซาร์อีสท์บางกอก, 2017.
- [2] ศักดิ์ กองสุวรรณ, เชษฐภณัฐ ลีลาศรีศิริ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการ, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2556.
- [3] ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ, ปภัศร ชัยวัฒน์, ธนัญญา วสุศรี, ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ, จิรัชัย พุทธกุลสมศิริ. "คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและลาว", วารสารวิจัยและพัฒนา มจร, 2557.

[4] นิชมน สาริพันธ์, รุ่งนภา กิตติลาภ "การเปรียบเทียบลักษณะผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการที่ได้รับ และประสิทธิภาพที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของบริษัท ขนส่งเคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด", มิถุนายน 2562

[5] นิชมน สาริพันธ์, รุ่งนภา กิตติลาภ, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าส่งในจังหวัดขอนแก่น" วิทยาลัยตะวันออกเฉียงเหนือ, 2562.

### 9.2 หนังสือหรือบทความในหนังสือ

[6] Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., "Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press", 1990.

### 9.3 เว็บไซต์

- [7] ไทยรัฐ, "ธุรกิจโลจิสติกส์เฟื่องฟู... ขนรับค้ำออนไลน์", Available: <http://www.thairath.co.th/content/1261>, 2561
- [8] Wattanapong Jaiwat, "EIC มองธุรกิจขนส่งพัสดุปีนี้ยังโตได้ แม้มีการแข่งขันเรื่องราคาดุเดือด และคู่แข่งเพิ่มขึ้น", Available: <https://brandinside.asia/scb-eic-forecasts-2020-th-parcels-delivery-growth-35-percent-mkt-value-66-billion-thb/>, 20 January 2020.
- [9] ETDA "ETDA เผยมูลค่า e-Commerce ไทยโตต่อเนื่อง ยอดปี 2561 พุ่งสูง 3.2 ล้านล้านบาท", Available: <https://www.etda.or.th/content/etda-%E0%B9%80%E0%B8%9C%E0%B8%A2-%E0%B8%AD%E0%B8>

%B5%E0%B8%84%E0%B8%AD%E0%  
B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%A1%E  
0%B8%B4%E0%B8%A3,%E0%B9%8C  
%E0%B8%8B-%E0%B9%84%E0%  
B8%97%E0%B8%A2-%E0%B9%  
82%E0%B8%95%E0%B8%95%E0%B9  
%88%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%  
B8%99%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0  
%B8%AD%E0%B8%87-2561-3-2-  
%E0%B8%A5%E0%B9%89%E0%B8%  
B2%E0%B8%99%E0%B8%A5%E0%B9  
%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%  
B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%97.ht  
ml, 2019.

- [10] Thailandpost, “โลจิสโพสต์ในประเทศไทย (Logispost)”, Available: [https://www.thailandpost.co.th/un/article\\_detail/product/561/64,2019](https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/product/561/64,2019).

