



## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

### CUSTOMER'S SATISFACTION ON SERVICES AT COLOSSAL

#### INTERNATIONAL COMPANY LIMITED

สุวิมล จูรีรัตนวิช<sup>1</sup> และ ผศ.ดร.พัฒน์ พิธิษฐเกษม<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, suwimol.juree@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต, phat.rsu@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของธุรกิจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (2) เพื่อศึกษากิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 802 บริษัท โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 267 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (F-test) และ (Pearson Correlation) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 167 องค์กร (ร้อยละ 62.50) มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 104 องค์กร (ร้อยละ 39.00) มีระยะเวลาในการใช้บริการ 1-5 ปี จำนวน 147 องค์กร (ร้อยละ 55.10) และรู้จักบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากการได้รับการติดต่อโดยตรงจากทางบริษัท จำนวน 190 องค์กร (ร้อยละ 71.20) กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับได้ดังนี้ ด้านการจัดซื้อจัดหา ด้านการขนส่ง ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง และด้านการสื่อสารโลจิสติกส์ ตามลำดับ และผู้บริโภคมองว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และการรับรู้ข้อมูลบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ไม่ต่างกัน (2) กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านการจัดซื้อจัดหา ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสารโลจิสติกส์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลังและด้านการขนส่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

**คำสำคัญ:** ลักษณะทั่วไปของธุรกิจ, กิจกรรมหลักโลจิสติกส์, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### ABSTRACT

This independent study has objective (1) to study about the general characterize of the business that affects to the Colossal International Company Ltd.'s customers. (2) To study about main activities of the logistics that related to the customers of Colossal International Company Ltd.'s satisfaction. For populations to make a study



are the Colossal International Company Ltd.'s 802 customers by using purposive sampling. Using information papers for collect the information from 267 people. Data analysis using descriptive statistics that were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were F-Test, and Pearson Correlation. the result, the main examples are the 167-individual company (62.50%), has over 10 years for corporate the business about 104 companies (39.00%), has a duration for 1-5 years for a services about 147 companies (55.10%), and knew Colossal International Company Ltd. from a direct contract for 190 companies (71.20%). Main activity of the logistics are in the high range by using descendent orders as procurement, transportation, customer services, demand forecasting, inventory management, and logistics communication and order processing. And the customers gave the highest score for a satisfaction. The result from hypothesis testing. (1) The differences of duration for business, duration of service, and company Information Recognition in general business information of Colossal International Company Ltd. are not affect to the customer's satisfaction. (2) Main activity of the logistics are procurement, customer services, demand forecasting, logistics' communication, inventory management, and transportations has relation to the Colossal International Company Ltd.'s customers in statistical significance as 0.05%, by having a relationship in the same direction.

**Keywords:** characteristics of business, main activities of logistics, customer satisfaction

## 1. บทนำ

เนื่องจากสังคมปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันอย่างเสรีและมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นที่จะมีการขยายตัว ทั้งนี้จึงทำให้บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันมีการปรับตัวและปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาองค์กรให้เป็นที่สามารถตอบสนองต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจในปัจจุบันได้ จากการศึกษาข้อมูลในทางด้านอุตสาหกรรมการนำเข้าและส่งออกในปี 2559 มีการนำเข้าเคมีของไทยมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากและมีความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์ ปัจจุบันการนำเข้าเคมีหรือเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ ถูกนำเข้ามาใช้ในทุกหน่วยธุรกิจองค์กรหรือบริษัทห้างร้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของสินค้าอันได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง, สารหรือวัตถุอันตรายที่นำมาใช้ ทั้งนี้โครงสร้างของสินค้าประเภทเคมีหรือเคมีภัณฑ์ต่างมีความซับซ้อนของวัตถุดิบที่มีอยู่ในส่วนผสม นั้น ๆ (กระทรวงพาณิชย์, 2559) จึงทำให้ประเทศไทยยังไม่สามารถที่จะทำการผลิตหรือคิดค้นเคมีหรือเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นมาเองได้จึงทำให้เกิดการจัดตั้งบริษัทที่มีรูปแบบในการนำเข้าสินค้าหรือการลงทุนจากต่างประเทศสินค้า เช่น อุตสาหกรรมสี เครื่องสำอาง หรือรูปแบบเคมีหรือเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีต้องการในการใช้สินค้าในประเภทนี้ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ทำให้มีบริษัทต่าง ๆ (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMI สภาอุตสาหกรรม, 2554) รวมถึงบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดที่มีมองแนวทางการตลาดของธุรกิจที่มีความต้องการใช้เคมีหรือเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ โดยมีอัตราการใช้ผลิตภัณฑ์ทางเคมีเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดจนกระทั่งอาจทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน จึงทำให้องค์กรอยากที่จะทราบความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยมุ่งเน้นศึกษาจากตัวแปรกิจกรรมหลัก โลจิสติกส์ เพื่อที่จะให้กลุ่มลูกค้า กลุ่มเป้าหมายของบริษัท มีความพึงพอใจเกิดความภักดีต่อตัวบริษัทที่ใช้บริการ บริษัทหรือองค์กรจึงได้มีการจัดเตรียมรูปแบบของสินค้าที่มีความหลากหลายต่อความต้องการในการใช้เคมีให้มีความพร้อมต่อการให้บริการลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพที่ดี



## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของธุรกิจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- 2) เพื่อศึกษากิจกรรมหลักโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ลักษณะทั่วไปของธุรกิจ ได้แก่ ลักษณะองค์กรหรือธุรกิจ, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, ระยะเวลาใช้บริการของทางบริษัท, และด้านการรับรู้บริษัทข้อมูลของบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดที่ต่างกัน
- 2) กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ได้แก่ การจัดซื้อจัดหา, การให้บริการแก่ลูกค้า, การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า, การสื่อสารด้านโลจิสติกส์, การบริหารสินค้าคงคลังและ การขนส่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ที่ใช้บริการของบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 802 องค์กร (ฐานข้อมูลลูกค้าบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล, 2560)
- 2) ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากตัวแปรลักษณะทั่วไปของธุรกิจ และกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์
- 3) ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2561

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

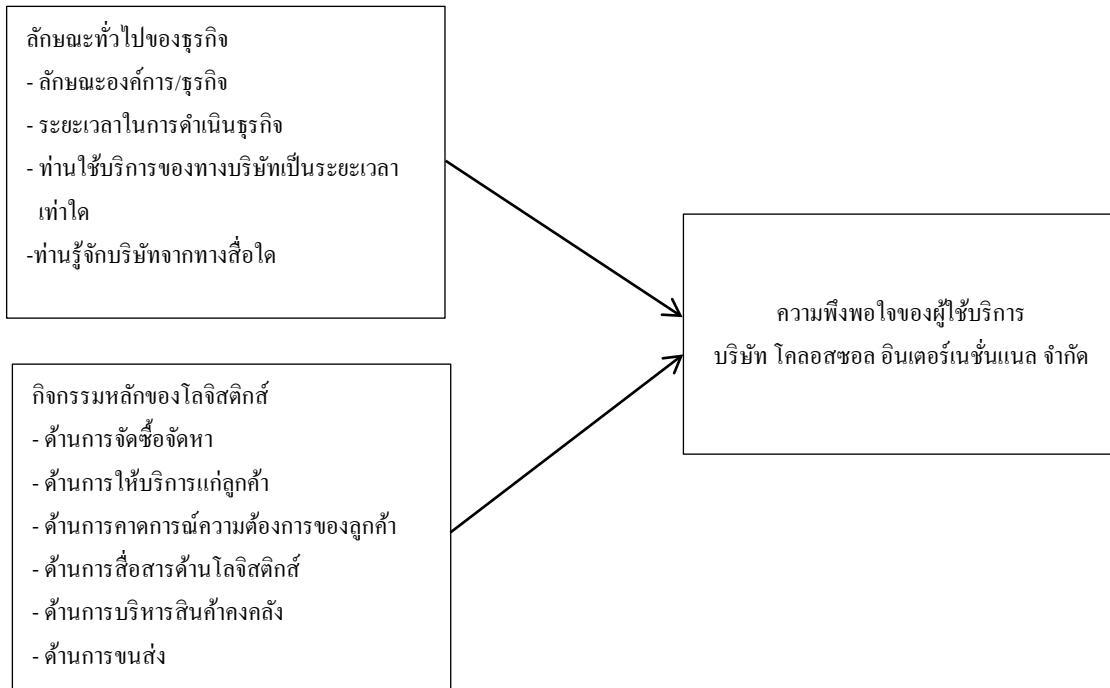
- 1) ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในธุรกิจ สถานบันศึกษา และนักวิชาการต่าง ๆ สามารถนำไปเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ ที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
- 2) ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้หรือนำไปเป็นกรณีศึกษาให้แก่ผู้สนใจศึกษา ค้นคว้าวิจัยทางด้านโลจิสติกส์ได้
- 3) ผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจแก่ทางบริษัท โคลอสซอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนากิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ของทางบริษัทฯ ในส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการออกแบบกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์
- 4) ผลการวิจัยนี้ทำให้เห็นถึงความสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้า สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้าหรือการสร้างความร่วมมือที่ใช้ในการทำธุรกิจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความสมดุลในห่วงโซ่อุปทาน



## 6. กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

กิจกรรมโลจิสติกส์ หมายถึง ระบบที่มีการจัดการไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของข้อมูลหรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างหลากหลาย ได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง โดยใช้ต้นทุนในแต่ละด้านให้น้อยที่สุด ที่เป็นกิจกรรมในการสนับสนุนขององค์กร โดยจากการศึกษาได้ทำการยกข้อมูลกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดซื้อจัดหา, ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า, ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า, ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์, ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง, ด้านการขนส่ง มาใช้ในการระบุข้อคำถามในแบบสอบถามการศึกษาวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ประสิทธิภาพจากการดำเนินกิจการทางด้านการนำเข้าส่งออก โดยใช้กิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมการดำเนินงานเพื่อให้ส่งผลที่ดีให้แก่องค์กร จนเกิดความประทับใจและตรงกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

## 8. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์**

คำนำของ อภิปรชญาสกุล (2550) ได้ให้ความหมายไว้เกี่ยวกับ การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นการดำเนินการในขั้นตอนเริ่มต้นในขั้นตอนการวางแผนเพื่อจัดการในการสนับสนุนให้ระบบมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อดำเนินการเช่น การจัดเก็บสินค้า การบริการหรือขั้นตอนในกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อให้ตรงต่อความ



ต้องการของลูกค้าและกมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ และคณะ (2547) ได้ทำการยกตัวอย่างจากสิ่งทีนำไปปรับใช้กับกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ เป็นการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและกลุ่มที่ทำให้การสนับสนุนการทำงานขององค์กรนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ตรงถึงเป้าหมายในการจัดส่งมอบให้กับลูกค้าได้อย่างดีอีกด้วย สรุปกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นเพียงกิจกรรมที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัทที่มีการดำเนินกิจกรรมในการเชื่อมโยงกิจกรรมที่หลากหลายให้มีความครบถ้วนทุกกิจกรรมย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อผลการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ตามลักษณะของธุรกิจระดับการใช้กิจกรรมด้านโลจิสติกส์นั้นในแต่ละอุตสาหกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากรูที ชินะพงส์ไพศาล (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดในทางบวกทั้ง ความชอบ ความพอใจ และความนิยมที่มีต่อบุคคลต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการที่บุคคลมีหากได้รับการตอบสนองที่บรรลุตามความต้องการแล้วความพึงพอใจก็จะตามมา สรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความสุขของแต่ละบุคคลในด้านความคิดเพื่อทำให้เกิดความรู้สึก ชอบ เกิดความสบายใจ เกิดความสุขใจต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่เจออยู่ของแต่ละคน หรือเป็นเพียงความรู้สึกที่ชอบพอใจต่อความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของแต่ละคน

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา จรูญศรี โชติกาจร (2550) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย พบว่า การดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย มีแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์โดยรวมทุกด้าน ได้แก่ การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดซื้อจัดหา การขนส่ง เป็นต้น โดยมีแนวความคิดเห็นด้วยกับความได้เปรียบเสียเปรียบทางด้านการจัดการ โดยรวมของระบบโลจิสติกส์ ผลที่ได้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านความแตกต่าง และการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ซึ่งจะมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์เกิดความคิดเห็นด้วยในด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน แตกต่างกัน

มานิตา เจริญพัฒนา (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอสทีพี ทรานสปอร์ต โดยมีวัตถุประสงค์นี้เพื่อต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อุปสรรคปัญหาและปัจจัยใดเป็นเหตุให้เลิกใช้บริการ เพื่อนำผลที่ศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดผลดีต่อตัวองค์กร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสินค้าและการคำนึงถึงราคา ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทของผู้ใช้บริการที่ต่างกันไม่มีผลต่อการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมเจตน์ พิมพ์ทอง (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทที่จะต้องมีการให้บริการลูกค้าได้อย่างดีมีความถูกต้องในการให้บริการและมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เป็นเป้าหมายที่สำคัญเกิดจากการต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในการแข่งขัน จึงได้มีการนำระบบของการบริการหลักโลจิสติกส์เข้ามาปรับปรุงระบบหรือวางแผนการพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันเป็นที่ต้องการของตลาด



## 9. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต จำกัด ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรหรือธุรกิจที่ใช้บริการของบริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 802 บริษัท (ฐานข้อมูลลูกค้าบริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต, 2560) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 267 บริษัท โดยใช้การเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทผู้ให้บริการของบริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต จำกัด และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อความสะดวกของผู้วิจัยในการเลือกตัวอย่าง ในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับของ Likert Rensis (1970) แบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาจำนวนมากว่าหรือเท่ากับ 0.7 (George and Mallery, 2006) จากการดำเนินการทดสอบข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดแรก ได้ผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha มีค่าน้อยสุดอยู่ที่ 0.716 และสูงสุดเท่ากับ 0.845

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาจำนวนค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance : ANOVA) และ Pearson correlation โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 10. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือบริษัทเอกชน จำนวน 167 องค์กร (ร้อยละ 62.50) มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 104 องค์กร (ร้อยละ 39.00) มีระยะเวลาในการใช้บริการ 1-5 ปี จำนวน 147 องค์กร (ร้อยละ 55.10) และด้านการรู้จักบริษัทโคลอสซอล อินเทอร์เน็ต จำกัดจากการได้รับการติดต่อโดยตรงจากทางบริษัท จำนวน 190 องค์กร (ร้อยละ 71.20)

### กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดซื้อจัดหา มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) รองลงมาด้านการขนส่ง ( $\bar{X} = 4.24$ ) และน้อยที่สุดด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.13$ ) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านการจัดซื้อจัดหา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพของสินค้าที่ตรงตามความต้องการได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมา ความสัมพันธ์อันดีเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ( $\bar{X} = 4.30$ ) และน้อยที่สุด สินค้ามีความพร้อมต่อคำสั่งซื้อเพื่อป้องกันการขาดตลาด ( $\bar{X} = 4.16$ )

2) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการตอบสนองความต้องการสินค้าภายใต้เงื่อนไขช่วงเวลามากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมาการบริการที่ตอบสนองต่อการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.27$ ) และน้อยที่สุด บริการตรงตามเงื่อนไขการสั่งซื้อ ( $\bar{X} = 4.11$ )



3) ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ความเข้าใจกับสินค้าทำให้ทราบความต้องการได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาติดตามบริการหลังการขาย ( $\bar{X} = 4.21$ ) และน้อยที่สุดคือ นำข้อมูลการสั่งซื้อในอดีตมาพิจารณาวางแผนงานและการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.94$ )

4) ด้านการสื่อสาร โลกจิตติศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดการคำสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และน้อยที่สุดคือนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานมาใช้ ( $\bar{X} = 3.93$ )

5) ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ วางระบบการตรวจสอบสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาการจัดเก็บสินค้าให้มีความปลอดภัยต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 4.19$ ) และน้อยที่สุดคือการจัดเก็บสินค้าที่มีความหลากหลายของสินค้า ( $\bar{X} = 4.10$ )

6) ด้านการขนส่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดส่งสินค้าตามความต้องการได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาการตรวจสอบพาหนะเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย ( $\bar{X} = 4.28$ ) และน้อยที่สุดคือการจัดสรรพาหนะขนส่งที่เหมาะสมกับ ( $\bar{X} = 4.15$ )

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจในการดูแลสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาความพึงพอใจในการรับบริการที่ดีและมีการติดตามผลต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 4.29$ ) และน้อยที่สุดความพึงพอใจการให้ข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.23$ )

### 11. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โคลอสซอล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

สมมติฐาน	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ			
ลักษณะองค์กรหรือธุรกิจ	F-Test	0.10	ปฏิเสธ
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	F-Test	0.07	ปฏิเสธ
ระยะเวลาที่ใช้บริการ	F-Test	0.09	ปฏิเสธ
การรับรู้ข้อมูลบริษัท	F-Test	0.22	ปฏิเสธ

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และ การรับรู้ข้อมูลบริษัท ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โกลอสซอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 2 กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โกลอสซอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โกลอสซอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด			
	Pearson (r)	Sig.	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการจัดซื้อจัดหา	0.507	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า	0.611	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า	0.679	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านการสื่อสารโลจิสติกส์	0.720	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง	0.603	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการขนส่ง	0.716	0.00*	บวก	มีความสัมพันธ์สูง

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โกลอสซอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ของกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการสื่อสารโลจิสติกส์, ด้านการขนส่ง, ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า, ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า, ด้านการบริหารสินค้าคงคลังและด้านการจัดซื้อจัดหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.720, r = 0.716, r = 0.679, r = 0.611, r = 0.603, r = 0.507$ )

## 12. การอภิปรายผล

กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท โกลอสซอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้

1) ด้านการสื่อสาร โลจิสติกส์ มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ โดยจะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำและเข้าถึงได้ง่าย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า สามารถจัดการคำสั่งซื้อของลูกค้าได้มีประสิทธิภาพอย่างถูกต้อง การสื่อสาร โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งที่จะพัฒนาระบบที่จะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ให้มีความรวดเร็ว ประหยัด สะดวกและสามารถทราบถึงสถานะของสินค้าได้เข้ามาช่วยหรือองค์การจำเป็นต้องมีการพัฒนาในการสื่อสารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ไม่น้อยเลยทีเดียวและนอกจากนี้ องค์การควรให้ความสำคัญในการจัดระบบวางรากฐานที่ดีกับด้านการสื่อสารให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดการขยายเพิ่มมากขึ้นในอนาคตได้อีกด้วย





2) ด้านการขนส่ง เป็นกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งมอบสินค้าและบริการ โดยการที่มีการขนส่งที่ดี จะช่วยเสริมความมั่นใจ และความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การจัดส่งสินค้าตามความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นั้นจะต้องอาศัยรูปแบบการให้บริการการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดส่งสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนสินค้าหรือบริหารให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า เป็นการคาดการณ์ความต้องการของสินค้าของทางบริษัทฯ ล่วงหน้าเพื่อป้องกันการขาดวัตถุดิบในกระบวนการผลิตของแต่ละลูกค้า เนื่องจาก ลักษณะปริมาณในการผลิตของแต่ละลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นถ้ามีการพยากรณ์ที่แม่นยำจะช่วยทำให้บริษัทฯ มีคุณภาพความพร้อมในการตอบสนองลูกค้า ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นวิธีที่จะช่วยให้องค์กรหรือธุรกิจมีการวางแผนการสั่งซื้อสินค้าหรือเพื่อที่จะเตรียมสินค้าสำหรับให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทราบถึงการปริมาณความต้องการของลูกค้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เหมาะสมกับวางแผนเตรียมสินค้าหรือบริการให้ได้อย่างทันเวลา

4) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นหัวใจสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ นอกจากแสดงถึงความพร้อมของรูปแบบของการติดต่อ ขนส่งแล้วยังแสดงถึงคุณภาพของการบริการของบริษัทฯ ที่ส่งมอบแก่ลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจต่อบริษัทเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การดูแลและส่งเสริมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้ามากกว่าด้านอื่น เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการติดต่อประสานงานติดตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงรับฟังปัญหาจากลูกค้าเพื่อแก้ไข และตอบสนองให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5) ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง เป็นปัจจัยที่สำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ในด้านการเก็บรักษาสินค้าและการจัดเตรียม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ระบบการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด องค์กรมีการจัดการหรือการบริหารสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีพนักงานดูแลสินค้าแต่ละชนิดเพื่อให้เกิดการรับรู้ของการเข้าและการออกของสินค้าได้ดีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ดี เพื่อที่จะไม่ให้ส่งผลต้นทุนที่เพิ่มขึ้นและทำให้การผลกระทบต่อผลกำไรจากการประกอบการขององค์กรหรือธุรกิจต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไปได้ โดยการนำเอาระบบทางเทคโนโลยีเข้ามาจัดการข้อมูลของสินค้าคงคลังเพื่อให้ เกิดความถูกต้องแม่นยำ และทันเวลามากยิ่งขึ้นซึ่งนี้อาจทำได้โดยมีการจัดเช็คสินค้าคงคลังในรูปแบบของการเช็ครายเดือนในทุก ๆ เดือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสินค้าคงคลังมีความให้สอดคล้องกับการจัดซื้อสินค้าคงคลังมาในคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ตกลงกันไว้

6) ด้านการจัดซื้อจัดหา เป็นพันธกิจของทางบริษัทฯ ๆ ที่จะต้องมีการสรรหาวัตถุดิบจำพวกสารเคมี มาเสนอขายให้กับลูกค้าทางธุรกิจ ดังนั้นการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบจำพวกสารเคมี ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะจึงมีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าสินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้ามากกว่าด้านอื่นเนื่องจากการจัดซื้อจัดหาสินค้าเป็นจุดเชื่อมโยงที่สำคัญที่สามารถสร้างความมื่ออิทธิพลต่อองค์กรหรือธุรกิจที่ส่งผลให้มีประสิทธิภาพที่ดีให้กับองค์กร

ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเจตน์ พิมพ์ทอง (2556) ทำการศึกษา “เรื่องความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม” ทั้งนี้บริษัทมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายในการรองรับการให้บริการนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร



เศรษฐยานนท์ (2554) ได้ทำการศึกษา “เรื่องการจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้” เนื่องจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารกิจการทำให้ระบบการจัดการขององค์กรหรือธุรกิจมีความสำคัญกันในระดับมาก สอดคล้องกับ เบนจุงพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ทำการศึกษา “เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งของผู้ประกอบการอาหารเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เนื่องจากมีการตอบสนองต่อประสิทธิภาพในสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ กำพล แก้วสมนึก (2552) ทั้งนี้ได้กล่าวว่า การจะทราบถึงความพึงพอใจของการบริการแต่ละอย่างจะต้องเกิดจากการดูข้อมูลต่าง ๆ และเอาใจใส่ต่อการคาดการณ์ความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงตามพฤติกรรมการณ์สั่งซื้อ

### 13. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ด้านการสื่อสาร โลจิสติกส์ ควรมีการพัฒนาาระบบสื่อสารที่เป็นส่วนของการติดต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการรอยคอขในการให้บริการ ให้มีความทันสมัยและครบวงจรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ๆ โดยเฉพาะระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่สามารถติดต่อ สั่งซื้อ และตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วที่สามารถแสดงผลสถานะของการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ อย่างครบครัน

2) ด้านการขนส่ง ทางบริษัทฯ ควรมีการจัดเตรียมการขนส่งทั้งภายในและพันธมิตรทางด้านการขนส่ง อย่างครอบคลุมเพื่อสามารถขับเคลื่อน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา มีการวิเคราะห์และประเมินผลต่าง ๆ ที่จะเกิดผลแก่สินค้าที่ต้องจัดส่ง เช่น พาหนะ หรือบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ ว่าเหมาะสมหรือไม่ ให้สอดคล้องกับสินค้า และปริมาณที่ลูกค้าต้องการ อย่างเป็นระบบ เพราะช่วยเสริมสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า และการรักษาความสัมพันธ์อันยืนยาวของลูกค้า และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ ควรส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรที่ทำหน้าที่ประสานงานคำสั่งซื้อกับลูกค้า ช่วยเหลือแนะนำลูกค้าของทางบริษัทในเรื่องของการออกคำสั่งซื้อกับทางบริษัท ฯ ในรูปแบบบูรณาการร่วมกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพ และความพร้อมของสินค้าคลังของทางบริษัทฯ และลูกค้า เพื่อป้องกันการขาดดุลสินค้าที่จำเป็นต่อกระบวนการผลิตของลูกค้า โดยการใช้การพยากรณ์ล่วงหน้าจากข้อมูลในอดีตที่ผ่านมา อย่างเป็นระบบเพื่อช่วยสร้างให้เกิดห่วงโซ่อุปทานที่มั่นคง และแข็งแกร่งต่อไปในอนาคต

4) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ควรมีการรักษาพนักงานที่ดีมีประสิทธิภาพในการทำงานเอาไว้ หรือเพิ่มโครงการการพัฒนาสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้ดีเพื่อนำไปใช้กับการพัฒนาการทำงาน ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรหรือธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการลูกค้าที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้า บริษัทฯ มีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการฝึกอบรมการพูดการพบปะลูกค้าหรือรวมไปถึงการสนับสนุนให้มีการพัฒนาเรียนรู้เพิ่มเติมทางด้านภาษาไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมถึงการให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมมากที่สุด

5) ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ควรจัดระบบการบริหารคลังให้ดีมีประสิทธิภาพ โดยอาจจะลงวันที่รับสินค้าเข้าคลัง และลงวันที่สินค้าออกจากคลังเพื่อเป็นระบบในการตรวจเช็คสินค้าที่อาจจะหลงเหลืออยู่ภายในคลังสินค้า ป้องกันการสูญเสียชีวิต และรวมถึงระยะเวลาให้การจัดเก็บในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและมีการจัดการสินค้าคงคลังให้มีจำนวนเหมาะสมหรือไม่สั่งสินค้าเพิ่มเข้ามาให้เกิดต้นทุนและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในด้านราคาที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



6) ด้านการจัดซื้อจัดหา ควรสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความหลากหลายในสินค้า และมีการจัดการตรวจสอบคุณภาพสินค้า เพื่อเป็นมาตรฐานต่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสินค้าที่นำเข้ามาเป็นสินค้าที่มีความเฉพาะทางลักษณะ (เคมีและเคมีภัณฑ์) จึงต้องให้ความสำคัญต่อการสั่งซื้อ โรงงานที่สั่งซื้อจะต้องมีมาตรฐานอยู่ในระดับที่ดีและสามารถตรวจสอบได้

#### 14. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น คุณภาพการให้บริการ กิจกรรมการส่งเสริมทางการตลาด เป็นต้น
- 2) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับผู้บริหารของบริษัท โกลดสซอล อินเทอร์เน็ต จำกัด และลูกค้าของทางบริษัท เพื่อนำผลการศึกษาเชิงลึกมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อไป

#### 15. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2559). การนำเข้าและส่งออกในปี 2559. กรุงเทพฯ.
- กำพล แก้วสมนึก. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กมลชนก สุทธิวัฒนาฤพุดิ ศลิษา ภมรสถิต และจักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2547). การจัดการ ไซ้อุปทานและ โลจิสติกส์. กรุงเทพฯ: แมคกรอ ฮิล.
- คำนำช อภิปรัชญาสกุล. (2550). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด.
- จารุณี ชินะพงษ์ไพศาล. (2550). ความพึงพอใจของผู้เอาระกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เพชรพร เศรษฐฐานนท์. (2554). การจัดการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- มานิตา เจริญพัฒนนะ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา: หจก. เอสทีพี ทรานสปอร์ต. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร).
- วาสนา จรูญศรี ไซติกาจร. (2550). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สมเจตน์ พิมพ์ทอง. (2556). ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสต์ บางกอก).



สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMI สภาอุตสาหกรรม. (2554). รายงานผลการวิเคราะห์ชี้วัดความสามารถ  
ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กลุ่มอุตสาหกรรมเคมี. กรุงเทพฯ.

George, D. & Mallery, P. (2006). *SPSS for Windows Step by Step*. (6<sup>th</sup> ed.). Singapore: Pearson Education.

Likert, R. (1970). *The Human Resources: Cases and Concept*. New York: Hart Cout Brace B. World in Coperated.

Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory analysis*. Tokyo: Harper International.