

การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า

กรณีศึกษา บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

LOGISTICS SERVICE QUALITY MANAGEMENT AFFECTING DELIVERY PERFORMANCE:
A CASE STUDY OF BOONTHAVORN RETAIL CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ทุน ใจดี¹, ชัยพิสิทธิ์ ทิวสร้อย², รณรงค์ มั่นสาย³ และภาคพร ผงทอง⁴

Thun Jaidee¹, Chaipisit Tewsoiy², Ronnatong Mansai³ and Pakaporn Phongthong⁴

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี^{1,2,3}

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา⁴

Logistics and Supply Chain Management Program Suphanburi Technical College^{1,2,3}

Logistics and Supply Chain Management Program, Nakhonratchasima Rajabhat University⁴

Corresponding Author e-mail: pakaporn.p@nrru.ac.th

วันที่รับบทความ 24 กุมภาพันธ์ 2569; วันที่แก้ไข 30 มีนาคม 2569; วันที่ตอบรับ 12 เมษายน 2569

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า 2) เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 ชุด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบอยู่ในระดับมาก และการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบอย่างมีนัยสำคัญ ร้อยละ 91.0 ผลการวิจัยสะท้อนว่า ปัจจัยด้านความรู้และบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยด้านกระบวนการและคุณภาพ ความไว้วางใจ และการติดต่อสื่อสารไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรม การเพิ่มพูนทักษะ และการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์; ประสิทธิภาพ; การส่งมอบสินค้า

Abstract

This research aimed to 1) study the level of quality management in logistics services and delivery performance, and 2) investigate the impact of logistics service quality management on

delivery performance at Boonthavorn Retail Corporation Public Company Limited. The research instrument was a questionnaire, and data were collected from a sample of 42 respondents using simple random sampling. The statistical methods employed included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results indicated that both logistics service quality management and delivery performance were at a high level. Moreover, logistics service quality management had a significant effect on delivery performance, accounting for 91.0% of the variance. The research findings indicate that knowledge, personnel, and information technology factors significantly influence product delivery efficiency. Conversely, process and quality factors, trust, and communication did not show a statistically significant impact. Therefore, organizations should focus on developing personnel capabilities through training, skills enhancement, and competent development, coupled with the application of logistics technology. This will improve accuracy, speed, and responsiveness to customer needs, leading to enhanced and effective product delivery efficiency.

Keywords: Logistics Service Quality Management; Performance; Product delivery

บทนำ

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรง ระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนได้กลายเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร การจัดการโลจิสติกส์มิได้จำกัดเพียงการขนส่งหรือการจัดเก็บสินค้าเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการไหลของสินค้า บริการ และสารสนเทศจากต้นน้ำถึงปลายน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมในด้านเวลา คุณภาพ ต้นทุน และสถานที่ (Bowersox et al., 2020) โดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีก ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้านับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว ขณะเดียวกัน การขยายตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากกระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นทั้งด้านราคาและคุณภาพการบริการ ส่งผลให้องค์กรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ในฐานะปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการจากภายนอก (Sarder, 2020) ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบจึงมีความจำเป็นต่อการยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืน (Waters, 2021)

แนวคิดเรื่อง “คุณภาพการบริการ” ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นองค์ประกอบหลักของระบบการให้บริการที่มีสมรรถนะสูง ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังที่ Ahluwalia et al. (2017) ชี้ให้เห็นว่า ระบบการให้บริการที่มีผลการดำเนินงานสูงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ การประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กับกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของโลจิสติกส์ คุณภาพ

การบริการโลจิสติกส์จึงมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผลการดำเนินงานขององค์กร (Muharemović et al., 2021) โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย นอกจากนี้ งานวิจัยด้านโลจิสติกส์สมัยใหม่ยังชี้ให้เห็นว่า ความสามารถในการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ เช่น ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความถูกต้องและความรวดเร็วในการส่งมอบ รวมถึงการประสานงานด้านข้อมูล มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของลูกค้าและประสิทธิภาพของระบบ โลจิสติกส์โดยรวม (Sorkun et al., 2020) ดังนั้น องค์กรที่สามารถพัฒนาการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจในระยะยาว

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์และผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือสมรรถนะทางธุรกิจในภาพรวม (Uvet, 2020) แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นบริบทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยตรง หรือการขนส่งในระดับอุตสาหกรรมและระดับมหภาค ขณะที่การศึกษาเชิงลึกในระดับองค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีการจัดการโลจิสติกส์ภายในองค์กรเอง ยังมีจำนวนจำกัด นอกจากนี้ ยังพบว่ามีช่องว่างในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่าง “การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์” กับ “ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า” ในบริบทขององค์กรไทย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน และรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างจากบริบทต่างประเทศ การศึกษาในลักษณะกรณีศึกษาขององค์กรจึงมีความจำเป็น เพื่อสะท้อนสภาพการดำเนินงานจริงและสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย

บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เซรามิกที่มีชื่อเสียงในประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2516 และเติบโตอย่างต่อเนื่องจากธุรกิจขนาดเล็กสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าและการบริการมาโดยตลอด บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ มีระบบตรวจสอบและประเมินคุณภาพการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นระบบ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการโลจิสติกส์และการส่งมอบสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความตรงต่อเวลา ตลอดจนการนำความคิดเห็นของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ยังคงมีความท้าทายในการรักษาระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้มีความสม่ำเสมอ ทั้งในด้านความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ แม้องค์กรจะมีองค์ประกอบด้านการจัดการคุณภาพบริการ โลจิสติกส์หลายด้าน แต่ยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าปัจจัยใดมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างแท้จริง

จากข้อมูลดังกล่าวมา งานวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบริษัทเป็นองค์กรค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีระบบโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ การวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้

เข้าใจปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างเป็นรูปธรรม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาศักยภาพบุคลากร และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality Management)

การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality Management: LSQM) เป็นแนวคิดสำคัญที่มุ่งเน้นการพัฒนาและควบคุมกระบวนการให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งด้านความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา ความน่าเชื่อถือ และความยืดหยุ่นของการให้บริการ โดย Mentzer et al. (2001) อธิบายว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์ไม่ใช่กระบวนการมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด แต่ควรปรับให้เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับบริบทธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้าน เช่น บริษัท บุญถาวร จำกัด ที่มีความหลากหลายของสินค้าและความคาดหวังของลูกค้าสูง งานวิจัยของ Gaudenzi et al. (2020) ระบุว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญในความสัมพันธ์แบบ B2B โดยเฉพาะด้านความสม่ำเสมอของบริการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Fernandes et al. (2018) ที่พบว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์ทำหน้าที่เป็นตัวแปรคันกลางระหว่างความสามารถด้านโลจิสติกส์และความพึงพอใจของลูกค้า แสดงให้เห็นว่าการมีทรัพยากรหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากขาดการจัดการคุณภาพบริการที่ดี ขณะที่ Gupta et al. (2018) ชี้ว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรผสมผสานแนวคิดคุณภาพบริการเข้ากับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านต้นทุน สิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กรและความเชื่อมั่นของลูกค้า นอกจากนี้ ภาคพร ผงทอง และปรีชา วรรัตน์ไชย (2567) พบว่าความสามารถด้านโลจิสติกส์ ความร่วมมือ และความคล่องตัวของซัพพลายเชนมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการทั้งภายในองค์กรและระหว่างคู่ค้า กล่าวโดยสรุป การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า ลดความผิดพลาดในการจัดส่ง เพิ่มความตรงต่อเวลา และเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า อันนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า (Delivery Performance)

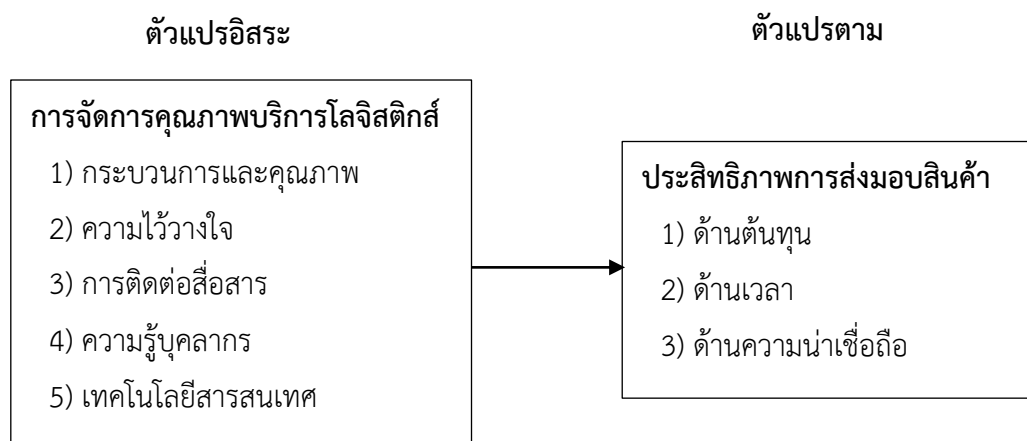
ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า (Delivery Performance) ถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ที่สะท้อนความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงเวลา ถูกต้อง และเชื่อถือ โดย Marr (2009) อธิบายว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่เพียงเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์สุดท้ายเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและสามารถควบคุมได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งในบริบทของโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้านั้นมักถูกพิจารณาจากความตรงต่อเวลา ความครบถ้วนของสินค้า และความสม่ำเสมอของการให้บริการ สอดคล้องกับ Ahluwalia et al. (2017) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงจำเป็นต้องอาศัยมาตรฐานคุณภาพ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายการกระจายสินค้าที่ซับซ้อน ขณะที่ Milgate (2001) ระบุว่า เมื่อซัพพลายเชนมีความซับซ้อนมากขึ้น หากขาดการประสานงานและการจัดการคุณภาพที่ดี จะทำให้เกิดความล่าช้า และความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้า นอกจากนี้ Muharemović et al. (2021) เสนอว่า การปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์ในเชิงเทคโนโลยีและการจัดการสามารถช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าได้พร้อมกัน และจำเป็นต้องบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ควบคู่กับการรักษาคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจในระยะยาว

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยนี้ จึงกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

H1: การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะช่วยให้องค์กรเข้าใจปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของการส่งมอบสินค้าอย่างเป็นระบบ ดังกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกจัดส่งและคลังสินค้า บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (สาขา เกษตรนวมินทร์) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 46 คน (บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2568) ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากพนักงานแผนกจัดส่งและคลังสินค้า บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (สาขา เกษตรนวมินทร์) เนื่องจากต้องการให้ทุกหน่วยตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน การสุ่มอย่างง่ายช่วยลดความลำเอียงในการเลือกตัวอย่าง และทำให้ผลการวิจัยสามารถสรุปไปยังประชากรได้อย่างน่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็น คำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) แบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการและคุณภาพ 2) ความไว้วางใจ 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ความรู้บุคลากร และ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งลักษณะคำถามเป็น คำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) แบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) แบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านต้นทุน 2) ด้านเวลา และ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งลักษณะคำถามเป็น คำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) แบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) แบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

หลังจากสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบ่งได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) โดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และมีค่า IOC ผลรวม คือ 0.971 (Rovinelli & Hambleton, 1976)

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) เพื่อหาความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมากกว่า 0.70 ขึ้นไปจึงสามารถใช้ได้ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วน (Cronbach, 1951) ได้ผลดังนี้ ด้านการจัดการคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973 ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา สำหรับการแปลผลด้านการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์

การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านกระบวนการและคุณภาพ	4.11	.615	มาก	1
2) ด้านความไว้วางใจ	4.08	.718	มาก	2
3) ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.96	.648	มาก	5
4) ด้านความรู้บุคลากร	4.05	.660	มาก	3
5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.02	.609	มาก	4
รวม	4.04	.611	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.611) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.615) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.718) ด้าน

ความรู้และบุคลากร ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.660) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.609) และด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.648) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า

ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านต้นทุน	4.04	.612	มาก	2
2) ด้านเวลา	4.06	.606	มาก	1
3) ด้านความน่าเชื่อถือ	3.99	.646	มาก	3
รวม	4.03	.598	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.598) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.606) รองลงมาคือ ด้านต้นทุน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.612) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.646) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Independent Variable	b	SE _b	β	t	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
(Constant)	.301	.249		1.207	.240	
1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.603	.161	.614	3.736*	.001	ยอมรับ
2) ด้านความรู้และบุคลากร	.324	.149	.357	2.174*	.040	ยอมรับ
3) ด้านกระบวนการและคุณภาพ	.143	.109	.096	1.165	.198	ปฏิเสธ
4) ด้านความไว้วางใจ	.125	.014	.077	1.054	.143	ปฏิเสธ
5) ด้านการติดต่อสื่อสาร	.088	.011	.058	1.122	.122	ปฏิเสธ

$R = 0.944$, $R^2 = 0.910$, $SE_{est} = 0.18677$, $F = 4.728$, Sig. of $F = 0.040$

*นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

สรุปผลการวิจัยจากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรอิสระทั้งสองด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าได้สูง ($R^2 = 0.910$) คิดเป็นร้อยละ 91.0 และแบบจำลองการถดถอยมีความเหมาะสม ($F = 4.728$, $Sig. = 0.040$) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้ามากที่สุด ($\beta = 0.614$, $p = 0.001$) รองลงมาคือด้านความรู้และบุคลากร ($\beta = 0.357$, $p = 0.040$) แสดงให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากร มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าอย่างชัดเจน

ในขณะที่ด้านกระบวนการและคุณภาพ ด้านความไว้วางใจ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่า p-value มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานของตัวแปรดังกล่าว ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แม้ปัจจัยเหล่านี้จะมีบทบาทในเชิงการบริหารจัดการโลจิสติกส์โดยรวม แต่ในบริบทของบริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านความรู้และบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างชัดเจน

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าของบริษัท บุญถาวร จำกัด พบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพบริการ โลจิสติกส์อย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ควบคู่กับการควบคุมคุณภาพบริการโลจิสติกส์และการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการส่งมอบ จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า โดยต้องให้บริการเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า ได้แก่ การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีภายในองค์กร การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโลจิสติกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และสามารถตอบสนองคำสั่งของลูกค้าได้ตรงเวลา ส่งมอบสินค้าได้ถูกต้องตามสถานที่และเวลาที่ตกลงกันไว้ ในขณะที่ด้านกระบวนการและคุณภาพ ด้านความไว้วางใจ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แม้ปัจจัยเหล่านี้จะมีบทบาทในเชิงการบริหารจัดการโลจิสติกส์โดยรวม แต่ในบริบทของบริษัท บุญถาวร จำกัด ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านความรู้และบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่พบว่าการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีจุดเด่นด้านกระบวนการและคุณภาพ รองลงมาคือความไว้วางใจและความรู้ของบุคลากร สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการควบคุมการดำเนินงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mentzer et al. (2001) ที่มองว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการที่ต้องออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับ Gupta et al. (2018) ที่เน้นบทบาทของบุคลากรและความน่าเชื่อถือในการยกระดับคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม การที่ด้านการติดต่อสื่อสารมีระดับต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในการประสานงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในและกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ Gaudenzi et al. (2020) ที่ชี้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ในขณะที่ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเวลา สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการการจัดส่งให้เป็นไปตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ขณะที่ด้านต้นทุนอยู่ในระดับรองลงมา แสดงถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ด้านความน่าเชื่อถือที่มีระดับต่ำกว่าส่วนอื่นสะท้อนถึงความไม่สม่ำเสมอของการส่งมอบในบางสถานการณ์ ซึ่งอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในระยะยาว ดังนั้น แม้องค์กรจะมีจุดแข็งด้านกระบวนการและการบริหารเวลา แต่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการสื่อสารและความน่าเชื่อถือในการส่งมอบสินค้าอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานเชิงปริมาณ พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าในระดับสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการวางแผน ติดตาม และควบคุมกระบวนการโลจิสติกส์ ช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำด้านข้อมูล และยกระดับความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้า ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Muharemović et al. (2021) ที่ระบุว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุนและเวลาในกระบวนการส่งมอบสินค้า รวมถึงงานของ Sorkun et al. (2020) ที่ชี้ว่าเทคโนโลยีโลจิสติกส์ช่วยเสริมความยืดหยุ่นและคุณภาพการให้บริการเชิงปฏิบัติการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความรู้และบุคลากรยังพบว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าศักยภาพของบุคลากร ทั้งในด้านการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องจัดการสินค้าหลากหลายประเภทและมีความคาดหวังด้านคุณภาพบริการในระดับสูง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Fernandes et al. (2018) ที่ระบุว่าความสามารถด้านโลจิสติกส์และคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และคุณภาพบริการทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Ahluwalia et al. (2017) ที่ชี้ว่าระบบการให้บริการที่มีสมรรถนะสูงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่พบอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการและคุณภาพ ด้านความไว้วางใจ และด้านการติดต่อสื่อสารต่อประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ใน

บริบทของบริษัท บุญถาวร จำกัด ปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่องค์กรมีการจัดการในระดับที่ค่อนข้างดีและเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างเชิงผลลัพธ์อย่างเด่นชัดในเชิงสถิติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Milgate (2001) ที่ระบุว่า ในสภาพหลายเซตที่มีความซับซ้อน ปัจจัยเชิงโครงสร้างพื้นฐานมักไม่ใช่ตัวกำหนดผลการดำเนินงานโดยตรง หากแต่ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์จะมีบทบาทสำคัญมากกว่า กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ช่วยตอบย้ว่า การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิผล โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและศักยภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยหลักที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าในบริบทของธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคพร ผงทอง และปรีชา วรารัตน์ไชย (2567) ที่ชี้ว่าความสามารถด้านโลจิสติกส์และการพัฒนาทรัพยากรภายในองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพบริการและผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในการวางกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาวได้อย่างเป็นรูปธรรม

สรุปองค์ความรู้

องค์ความรู้จากการวิจัย

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่ชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง การจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ กับ ประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า โดยแสดงให้เห็นว่าการกำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน การควบคุมและตรวจติดตามคุณภาพบริการโลจิสติกส์อย่างเป็นระบบ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความถูกต้อง ตรงเวลา และความสอดคล้องกับข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าและการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยสามารถสร้างเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากข้อค้นพบจากการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

การถ่ายทอดและนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์ขององค์กร โดยสามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติผ่านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านเทคโนโลยีโลจิสติกส์ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการคำสั่งซื้อและการส่งมอบสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์ความรู้จากงานวิจัยยังสามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจโลจิสติกส์และค้าปลีกอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดความผิดพลาด และเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. บริษัทควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพสินค้าและคุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานและข้อกำหนดของลูกค้า เพื่อให้การส่งมอบสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงเวลา และลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
2. ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานดูแลทรัพย์สินของลูกค้าเสมือนเป็นของตนเอง รวมถึงส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างเต็มศักยภาพ พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
3. บริษัทควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการสื่อสารและประสานงานระหว่างการทำงาน เพื่อเพิ่มความถูกต้องและแม่นยำ ลดข้อผิดพลาด และทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความเพียงพอและเหมาะสมกับบริบทการทำงานในปัจจุบัน
4. ควรมีเครื่องมือในการตรวจติดตามและวัดประสิทธิภาพการทำงานที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ รวมถึงการประสานงานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามนัดหมายและอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. บริษัทควรกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีโลจิสติกส์ โดยส่งเสริมการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารคลังสินค้า การขนส่ง และการติดตามสถานะสินค้าแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน
2. บริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยจัดฝึกอบรมและกำหนดทักษะที่จำเป็นด้านโลจิสติกส์และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน ลดความผิดพลาด และรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบดิจิทัล
3. บริษัทควรกำหนดนโยบายด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมกำหนดตัวชี้วัด เช่น ความตรงต่อเวลาและความถูกต้องของการส่งมอบ เพื่อควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรศึกษาปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ การฝึกอบรม การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานในการทำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน อาทิเช่น การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และตัวชี้วัดคุณภาพบริการด้านโลจิสติกส์ในแต่ละด้านให้ละเอียดเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของการจัดการคุณภาพบริการโลจิสติกส์

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 ตัวอย่าง ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่แนะนำสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามแนวคิดของ Tabachnick และ Fidell (Tabachnick & Fidell, 2007) แต่เนื่องจากเป็นการศึกษาเชิงกรณีในระดับองค์กร จึงยังสามารถใช้การวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงแนวโน้มได้ โดยผู้วิจัยได้ตระหนักถึงข้อจำกัดด้านขนาดตัวอย่างในการตีความผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท บุญถาวร รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2568). *ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2568, จาก https://recruit.boonthavorn.com/vacant_positions
- ภคพร ผงทอง และ ปรีชา วรารัตน์ไชย. (2567). ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ความร่วมมือและความคล่องตัวซัพพลายเชนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาเลทให้เข้าในประเทศไทย. *วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 10(2), 1-17.
- Ahluwalia, S. C., Damberg, C. L., Silverman, M., Motala, A., & Shekelle, P. G. (2017). What defines a high-performing health care delivery system: a systematic review. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 43(9), 450-459.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. McGraw-hill.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Fernandes, D. W., Moori, R. G., & Filho, V. A. V. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.
- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2020). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: a qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125-140.

- Gupta, A., Singh, R. K., & Suri, P. K. (2018). Sustainable service quality management by logistics service providers: an Indian perspective. *Global business review*, 19(3_suppl), S130-S150. <https://doi.org/10.1177/0972150918758098>
- Marr, B. (2009). *Managing and delivering performance*. Routledge.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of marketing*, 65(4), 82-104.
- Milgate, M. (2001). Supply chain complexity and delivery performance: an international exploratory study. *Supply chain management: An international Journal*, 6(3), 106-118.
- Muharemović, E., Čaušević, S., Kosovac, A., & Baraković Husić, J. (2021). Cost and performance optimisation in the technological phase of parcel delivery–A literature review. *Promet-Traffic&Transportation*, 33(1), 129-139. <https://doi.org/10.7307/ptt.v33i1.3439>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. (Report No. 24, 37 p.). ERIC Clearinghouse. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED121845.pdf>.
- Sarder, M. D. (2020). *Logistics transportation systems*. Elsevier.
- Sorkun, M. F., Yumurtacı Hüseyinoğlu, I. Ö., & Börühan, G. (2020). Omni-channel capability and customer satisfaction: mediating roles of flexibility and operational logistics service quality. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 48(6), 629-648.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1-10. <http://doi.org/10.31387/oscm0400248>
- Waters, D. (2021). *Logistics An Introduction to supply chain management*. Palgrave macmillan.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, Newyork.