

หัวข้อการวิจัย การศึกษาแนวคิดของผู้ประกอบการค้าปลีกต่อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มชูกำลัง การให้บริการระบบโลจิสติกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการค้าปลีก ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชื่อ นางดวงใจ จันทร์ดาแสง

รหัสประจำตัวอาจารย์ 059891

สาขาวิชา ธุรกิจพาณิชยนาวิ

ปีที่วิจัย 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดของผู้ประกอบการค้าปลีกให้บริการ บริษัทโอสถสภา จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นผู้ประกอบการค้าปลีก การให้บริการขนส่งสินค้าระบบ โลจิสติกส์ 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ และข้อคิดเห็นเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการระบบโลจิสติกส์เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยกลุ่มผู้ประกอบการค้าปลีกที่รับบริการขนส่งสินค้าของบริษัทโอสถสภา จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็น ด้านคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ของคุณภาพบริการของบริษัท โอสถสภา อยู่ในระดับดีที่สุด โดยสรุปจากตารางที่มีความคิดเห็น ด้าน “ด้านปริมาณสินค้าที่ส่งมีความถูกต้อง” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา ตามด้วย “ด้านความเชื่อถือได้คุณภาพบริการ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมา ตามด้วย “ด้านเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็ว” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมา ตามด้วย “ด้านความสะอาด” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมา ตามด้วย “ด้านบริการเพิ่มคุณค่าสินค้า” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.45และรองลงมา ตามด้วย “ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.41

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน ส่วนอายุต่างกัน สถานภาพต่างกันระดับการศึกษาต่างกันและปัจจัยบุคคลที่มีประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการค้าปลีก,คุณภาพการบริการ,ระบบ โลจิสติกส์