

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าในอุตสาหกรรมไฟฟ้าแสงสว่าง : กรณีศึกษา บริษัท โลทีดิง แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	ศิริพงษ์ เพชรเสถียร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ โลจิสติกส์
พ.ศ.	2551
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกร ทัศนเนศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานร้านค้าปลีกโมเดิร์นเทรด เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าในอุตสาหกรรมไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานกับคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้า เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้า ประชากรในการวิจัยประกอบด้วย ร้านHomePro ร้านHomeWork ร้านCementhai Homemart ร้านคาฟูรี่ ร้านแม็คโครและร้านบุญญาวาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 106 ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่เชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (Percentage)การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และ LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคร้อยละ 33.75 มีมูลค่าการลงทุน 10,000,000 บาทขึ้นไป ลงทุนโดยคนไทย ร้อยละ 43.75 ดำเนินกิจการกว่า 10 ปี ตั้งอยู่บนถนนสายหลัก จำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน ความถี่ในการสั่งซื้ออาทิตย์ละครั้ง มูลค่าการสั่งซื้อต่อครั้ง 100,000-300,000 บาท โคมไฟฟ้าเป็นสินค้าที่มีการซื้อมากที่สุดร้อยละ 37.50 คุณภาพการบริการจัดส่งสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือร้านค้ามีความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบ และด้านรูปลักษณ์ภายนอก ตามลำดับ พื้นฐานของร้านค้าปลีกโมเดิร์นเทรด ประเภทร้านค้าปลีกโมเดิร์นเทรด ประเภทธุรกิจร้านค้า ลักษณะการลงทุน ประเภทสินค้าที่สั่งซื้อ มีคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้า และส่วนที่ต้องปรับปรุงสำหรับการบริการจัดส่งสินค้าคือด้านรูปลักษณ์ภายนอก

<b>Thesis Title</b>	The Quality of Delivery Service in Lighting Industry : A Case Study of Lighting and Equipment Public Company Limited
<b>The Researcher</b>	Siripong Petchsatien
<b>Level of Study</b>	Master of Business Administration in Business Administration, Logistic Management
<b>Year</b>	2008
<b>Principal Thesis Advisor</b>	Chinawong Sringam, Ph.D.
<b>Associate Thesis Advisor</b>	Asst.Prof. Ungul Laptaned, Ph.D.

This objectives of this research were to study basic data of modern trade retailers, investigate goods delivery quality of lighting industry and compare goods delivery quality of lighting industry, classified by basic information of these retailers, and to purpose a guideline for delivery quality improvement. The population consisted of 106 shops from different branches of HomePro, Home Work, and Cimenthai Homemart, Carrefour, Macro, and Boonthaworn in Bangkok and vicinity. A set of questionnaires was employed to collect data. Then data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, F-test, and match pair by LSD comparison.

The findings revealed that : the basic data of modern trade retailers were described as follows : 33.75 percent of these retailers had an amount of investment more than 10,000,000 baht, and 43.75 percent of their investors were Thai. Their businesses were run for more than 10 years. The premises of their business were located on main roads. There were more than 100 employees in their businesses. These shops ordered goods once a week, and each weekly order was 100,000 – 300,000 baht. The greatest amount of lamp purchase was 37.5 percent. Their delivery service was at a moderate level whereas trust was at a high level. Personnel, and customer service, responsibility, and external image were at a moderate level. The different in types of modern trade retailers, types of businesses, types of investments, and types of purchase orders demonstrated different delivery quality meanwhile the differences of the amount of investment, and period of business operation, location and premise, the number of employees, order frequency, and the amount of purchases showed no significant difference in delivery quality. To improve the delivery quality, the system approach covering input, process and output should be developed.