

ณัฐยานันท์ ภัทรพิเศษวงศ์ 2556: ผลกระทบของผลการดำเนินงานกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มี
อิทธิพลต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A. 130 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงานกิจกรรมโลจิสติกส์,
ระดับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และผลการดำเนินงานของกิจกรรมโลจิสติกส์ในธุรกิจพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยการใช้โมเดลสมการโครงสร้าง
เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้า
หรือบริการผ่านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน
ใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน
วิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า โมเดลมีความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการดำเนินงาน
ของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การบริการลูกค้า
และการจัดซื้อ ผลการดำเนินงานของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการ
ลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และการขนส่ง การจัดการสารสนเทศ
ที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยผ่านผลการดำเนินงานของกิจกรรม
โลจิสติกส์ซึ่งได้แก่ การบริการลูกค้า และการจัดซื้อ ส่วนการจัดการสารสนเทศที่ไม่มีอิทธิพล
ทางอ้อมต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยผ่านผลการดำเนินงานของกิจกรรมโลจิสติกส์ ได้แก่
การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และการขนส่ง

ข้อเสนอแนะ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรเพิ่มระดับความสำคัญและสนับสนุน
โลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า การจัดซื้อและการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
เพราะเมื่อผลการดำเนินงานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ก็จะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจให้กับ
ลูกค้า นอกจากนี้ยังส่งผลให้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดีเหนือคู่แข่งตามขึ้นไปด้วย