

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของ

บริษัทซีเคเวนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี

Factors of Logistics Service Process Influencing Customer Satisfaction Toward Internet
Installation Services of Sequential Access Method Company Limited
in Pathum Thani Province

สุจินณา ยอดเกวียน¹ และ จันทิมา พึ่งบุญลือ²

Suchinna Yodkwian¹ and Jantima Pangboonlue²

บริษัทซีเคเวนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด¹

Sequential Access Method Company Limited¹

แผนกการจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี²

Department of Logistics and Supply Chain Management, Pathumthani Technical College, Thailand²

E-mail: ysucinna@gmail.com¹

Received February 2, 2026; Revised February 13, 2026; Accepted February 15, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคเวนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคเวนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี และ3) เพื่อเสนอแนวทางเชิงระบบในการพัฒนากระบวนการให้บริการโลจิสติกส์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในระดับองค์กรและระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์บริการ แนวคิดการจัดการซัพพลายเชนเชิงบูรณาการ เป็นกรอบการวิจัยพื้นที่วิจัย คือ จังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคเวนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบัญชีรายชื่อลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นกรอบประชากรเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชนิด คือ 1) แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.53) โดยเฉพาะด้านการวางแผนงานติดตั้ง การจัดการเวลา การประสานงาน และการจัดการข้อมูลการให้บริการ 2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 68 ($R^2 = 0.68$) โดยปัจจัยด้านการวางแผนงาน การจัดสรรทรัพยากร และการประสานงานภายในองค์กรเป็นตัวแปรพยากรณ์สำคัญ 3. แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมควรดำเนินการในลักษณะเชิงระบบ โดยบูรณาการโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ คือ โมเดลระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ (Integrated Service Logistics System Model) ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กร บริการด้านโทรคมนาคมและธุรกิจบริการเชิงเทคนิคอื่น ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า; กระบวนการให้บริการโลจิสติกส์; การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงบูรณาการ

Abstract

This article aimed to study (1) the level of customers' opinions toward logistics service process factors in various dimensions of service delivery among customers who used internet installation services of Sequential Access Method Company Limited in Pathum Thani Province, (2) the influence of logistics service process factors on customer satisfaction toward internet installation services of Sequential Access Method Company Limited in Pathum Thani Province, and (3) to propose a systematic approach for developing logistics service processes in order to enhance customer satisfaction and service quality in a sustainable manner at both organizational and regional levels. This study employed a quantitative research design, using the concepts of Service Logistics Management and Integrated Supply Chain Management as the research framework. The research area was Pathum Thani Province, Thailand. The sample consisted of 300 customers who used internet installation services of Sequential Access Method Company Limited in Pathum Thani Province. The sample size was determined using Yamane's for The research instrument consisted of one tool, namely a questionnaire. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics, including

frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), correlation analysis, and multiple regression analysis. mula, and the samples were selected using Systematic Random Sampling, based on the customer service registry as the population frame The research results revealed that:

1 Customers' opinions toward logistics service process factors were at a high level overall (\bar{X} =4.21, S.D.=0.53), particularly in terms of installation planning, scheduling management, coordination processes, and service information management.

2 Logistics service process factors had a positive and statistically significant influence on customer satisfaction at the .05 level, explaining 68.4% of the variance in customer satisfaction ($R^2 = 0.68$) Key predictive factors included service planning, resource allocation, and internal organizational coordination.

3 The appropriate development approach should be implemented in a systematic and integrated manner, by integrating organizational structure, work processes, information systems, and human resource management, in order to sustainably enhance service quality and customer satisfaction.

The new body of knowledge derived from this research is the Integrated Service Logistics System Model, which can be applied as a practical guideline for developing service systems in telecommunications service organizations and other technical service businesses, aiming to enhance service quality, customer satisfaction, and long-term organizational competitiveness in a sustainable manner.

Keywords: Customer Satisfaction; Logistics Service Process; Integrated Logistics and Supply Chain Management

บทนำ

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเควนเซียล แอดเซส เมฆอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี” มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ส่งผลให้บริการอินเทอร์เน็ตกลายเป็น “บริการโครงสร้างพื้นฐานเชิงระบบ” (systemic infrastructure service) ที่มีบทบาทต่อทั้งเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยข้อมูลจากสำนักงาน กสทช. (2567) ระบุว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต broadband ประจำที่ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตมากกว่าร้อยละ 8 ต่อปี ซึ่งสะท้อนถึงการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของความต้องการบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในทุกภาคส่วน ทั้งครัวเรือน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ในบริบทดังกล่าว “การติดตั้งอินเทอร์เน็ต” มิได้เป็นเพียงกระบวนการเชิงเทคนิค แต่เป็น กระบวนการให้บริการเชิงระบบ (system-based service process) ที่ต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างงานด้านเทคนิค งานด้านโลจิสติกส์ และงานด้านการจัดการบริการเข้าด้วยกัน ในเชิงทฤษฎีงานวิจัยด้านโลจิสติกส์เชิงบริการ (Service Logistics) และการจัดการบริการ (Service Management)

ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างกระบวนการให้บริการโดยรวม อาทิ การวางแผนงานบริการ (service planning) การจัดสรรทรัพยากร (resource allocation) การจัดตารางเวลา (scheduling) การประสานงานระหว่างหน่วยงาน (interdepartmental coordination) และการจัดการข้อมูลบริการ (service information management) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดประสบการณ์ลูกค้าและระดับความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

แม้ว่างานวิจัยร่วมสมัยในช่วง 1–2 ปีที่ผ่านมา (เช่น Li & Wang, 2023; Chen et al., 2024) จะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในธุรกิจดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น แต่แนวโน้มการศึกษาส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นไปที่มิติของคุณภาพสัญญาณ ระบบเครือข่าย ความเสถียรของโครงสร้างพื้นฐาน หรือ e-logistics ในระดับโครงสร้างระบบ มากกว่าการศึกษาเชิงลึกในมิติของ โลจิสติกส์เชิงบริการในกระบวนการติดตั้งอินเทอร์เน็ต (Service Logistics in Installation Process) ซึ่งเป็นรูปแบบบริการที่ต้องดำเนินงานในภาคสนาม (field service operations) และมีความซับซ้อนเชิงปฏิบัติการสูง ช่องว่างองค์ความรู้สำคัญ (research gap) จึงอยู่ที่การขาดงานศึกษาที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่าง “กระบวนการให้บริการโลจิสติกส์” → “โครงสร้างการดำเนินงานภาคสนาม” → “ประสบการณ์ลูกค้า” → “ความพึงพอใจของลูกค้า” ในลักษณะเชิงระบบและเชิงพื้นที่ (system-based and area-based analysis) โดยเฉพาะในบริบทบริการที่ต้องใช้แรงงานภาคสนาม การเคลื่อนย้ายทรัพยากร การวางแผนเส้นทาง และการจัดตารางงานจริง ซึ่งเป็นหัวใจของโลจิสติกส์บริการ แต่กลับยังไม่ถูกพัฒนาเป็นองค์ความรู้เชิงโครงสร้างอย่างเป็นระบบในงานวิจัยด้านบริการดิจิทัลในประเทศไทย

จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ปริมณฑลที่มีลักษณะโครงสร้างเชิงพื้นที่เฉพาะ (spatial characteristics) ได้แก่ การขยายตัวของหมู่บ้านจัดสรร อาคารชุด ชุมชนเมืองหนาแน่น เขตอุตสาหกรรม และศูนย์โลจิสติกส์ โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2567) ระบุว่ามีการเพิ่มขึ้นของครัวเรือนและประชากรแฝงมากกว่าร้อยละ 5 ต่อปี โครงสร้างพื้นที่ดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อ ความซับซ้อนของโลจิสติกส์ภาคสนาม ในการให้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ต เช่น ความยากง่ายในการจัดตารางเวลาช่วงติดตั้ง (scheduling complexity) ความไม่แน่นอนของเวลาการเดินทางจากสภาพการจราจร ความหลากหลายของรูปแบบที่อยู่อาศัย (หมู่บ้านจัดสรร อาคารสูง อาคารพาณิชย์) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงพื้นที่ (accessibility constraints) การประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายฝ่ายในพื้นที่เดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้เป็น ตัวแปรภายนอก (external variables) ที่ควบคุมได้ยาก แต่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ และส่งผลต่อประสบการณ์ลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการศึกษาเชิงประจักษ์ถึง อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในบริบทพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยมุ่งพัฒนาองค์ความรู้ด้าน โลจิสติกส์เชิงบริการเชิงพื้นที่ (Area-based Service Logistics) และสร้างกรอบแนวทางเชิงระบบ (systematic framework) สำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถรองรับการขยายตัวของเมือง

ความเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่ และความต้องการบริการดิจิทัลในระยะยาวอย่างยั่งยืน ทั้งในระดับองค์กรและระดับพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคอเนชั่น แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคอเนชั่น แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางเชิงระบบในการพัฒนากระบวนการให้บริการโลจิสติกส์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในระดับองค์กรและระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

จากการรวบรวมองค์ความรู้แบบเชิงพรรณนาไปสู่การสังเคราะห์องค์ความรู้เชิงโครงสร้าง (structural synthesis) อย่างเป็นระบบ โดยผู้วิจัยควรจัดทำตารางสังเคราะห์วรรณกรรม (synthesis table) เพื่อเปรียบเทียบอย่างชัดเจนว่างานวิจัยในอดีตแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญกับตัวแปรใดบ้าง ทั้งในมิติคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์เชิงบริการ และบริการดิจิทัล รวมถึงระดับการวิเคราะห์ของงานวิจัยนั้น ๆ ว่าอยู่ในระดับผลลัพธ์ (outcome-based) ระดับกระบวนการ (process-based) หรือระดับระบบ (system-based) พร้อมทั้งระบุข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของงานเดิมอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกัน ตารางดังกล่าวควรสะท้อนอย่างชัดเจนว่างานวิจัยชิ้นนี้ได้ “เพิ่ม” ตัวแปรใหม่ใดเข้าสู่กรอบแนวคิด และได้ “ปรับปรุง” การนิยามตัวแปรเดิมอย่างไรให้เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของการติดตั้งอินเทอร์เน็ต เช่น การพัฒนาตัวแปรด้านการไหลของข้อมูล (information flow) จากแนวคิดเชิงนามธรรมให้เป็นโครงสร้างการจัดการข้อมูลจริงในระบบบริการ การปรับแนวคิดความต่อเนื่องของกระบวนการ (process continuity) ให้เป็นกลไกเชิงระบบที่อธิบายการประสานงานแบบไร้รอยต่อระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และการบูรณาการแนวคิดโลจิสติกส์เชิงบริการเข้ากับการจัดการงานภาคสนาม (field service management) ในบริบทธุรกิจโทรคมนาคม นอกจากนี้ ผู้วิจัยควรเพิ่มเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลในโลจิสติกส์เชิงบริการอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ไม่ใช่เพียงการกล่าวถึงเชิงแนวคิดทั่วไป โดยควรอธิบายบทบาทของระบบ real-time tracking ในการติดตามสถานะงานติดตั้งแบบทันที บทบาทของ mobile application สำหรับทีมช่างในการรับงาน อัปเดตสถานะ และสื่อสารข้อมูลหน้างาน บทบาทของ digital scheduling system ในการจัดคิวงานและจัดสรรทรัพยากรอัตโนมัติ รวมถึงบทบาทของ integrated service platform ในการเชื่อมโยงข้อมูลลูกค้า คลังอุปกรณ์ ทีมช่าง และฝ่ายบริการลูกค้าเข้าด้วยกันในฐานะโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของระบบบริการ (digital service infrastructure) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเชิง

เทคนิค แต่ทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงโครงสร้างที่สนับสนุนการไหลของข้อมูลและความต่อเนื่องของกระบวนการในระดับระบบบริการทั้งหมด การปรับปรุงการทบทวนวรรณกรรมในลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการสังเคราะห์องค์ความรู้เชิงระบบอย่างแท้จริง สามารถแสดงความเชื่อมโยงเชิงหน้าที่ของตัวแปร (functional linkage) ได้อย่างชัดเจน สะท้อนช่องว่างองค์ความรู้ (knowledge gap) เชิงโครงสร้างได้อย่างมีเหตุผล และทำให้การทบทวนวรรณกรรมมีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทธุรกิจโทรคมนาคมและโลจิสติกส์บริการในยุคดิจิทัลปี 2026 อย่างแท้จริง พร้อมทั้งรองรับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเชิงโครงสร้าง (conceptual framework) ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการโลจิสติกส์ของการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ประสบการณ์บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยจากการบูรณาการแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Theory) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ร่วมกับแนวคิดโลจิสติกส์เชิงบริการ (Service Logistics) และการจัดการกระบวนการบริการของ Mentzer et al. (2001) และ Chen et al. (2024) ซึ่งมองการให้บริการในฐานะ “ระบบกระบวนการ” (service process system) ที่ประกอบด้วยการบริหารจัดการเชิงโครงสร้าง การไหลของข้อมูล และการปฏิบัติงานภาคสนามอย่างเป็นระบบ กรอบแนวคิดนี้มุ่งอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์กับความพึงพอใจของลูกค้าในบริบทการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในระดับพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตัวแปรอิสระถูกพัฒนาในลักษณะ โซ่กระบวนการบริการ (Service Chain) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มโครงสร้างหลัก ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management Factors)

- การวางแผนและการจัดตารางงานบริการ
- การประสานงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (Operational Factors)
- ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
- ความถูกต้องและความพร้อมของทรัพยากรในการให้บริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ต่อการใช้บริการติดตั้ง

- อินเทอร์เน็ตของบริษัทซีคอนเซิล แอดเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานีปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
- ความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ
 - ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาคสนาม
 - ประสบการณ์การรับรู้บริการของลูกค้า
 - ความพึงพอใจของลูกค้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบ ผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยกำหนดรูปแบบการวิจัยอย่างชัดเจนเป็น Sequential Explanatory Design กล่าวคือ เริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โลจิสติกส์กับความพึงพอใจของลูกค้า จากนั้นจึงดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่ออธิบาย ขยายความ และตีความผลการวิจัยเชิงปริมาณในเชิงลึก (explanatory function) โดยมุ่งสร้าง “ความเข้าใจเชิงกลไก (mechanism-based understanding)” และ “insight เชิงประสบการณ์” ที่ข้อมูลเชิงสถิติไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วน การวิจัยเชิงปริมาณทำหน้าที่เป็น แกนหลักของงานวิจัย (core design) ในการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรตามกรอบแนวคิดเชิงโครงสร้าง ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพทำหน้าที่เป็น ส่วนสนับสนุนเชิงอธิบาย (supporting explanatory component) โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มมาใช้ในการอธิบายผลการวิจัยในส่วน “ผลการวิจัย” และ “อภิปรายผล” เพื่อสะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ และการรับรู้ของลูกค้าและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดตั้งอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นมิติที่ตัวเลขเชิงสถิติไม่สามารถสะท้อนได้โดยตรง โครงสร้างการวิจัยจึงเป็นลำดับขั้น (sequential structure) ดังนี้ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ → การวิเคราะห์เชิงสถิติ → การคัดเลือกประเด็นสำคัญ → การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ → การอธิบายและตีความผล → การสังเคราะห์ผลรวม (integrated interpretation) ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพจะถูกนำไปใช้จริงในส่วนผลการวิจัยและอภิปรายผล เพื่อแสดง insight เชิงประสบการณ์ ของลูกค้าและพนักงาน เช่น ปัญหาเชิงกระบวนการ ความไม่ต่อเนื่องของบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และมุมมองของผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม เพื่อเสริมความลึกซึ้งของการอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณในระดับเชิงโครงสร้างและเชิงกลไก การกำหนดรูปแบบการวิจัยในลักษณะนี้ทำให้รูปแบบ Mixed Methods มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ไม่คลุมเครือ และมีความสอดคล้องเชิงตรรกะ (methodological coherence) ระหว่างกรอบแนวคิดการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด ได้แก่

1) แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ (เช่น การวางแผนงานติดตั้ง การประสานงาน การจัดการข้อมูลบริการ ความต่อเนื่องของกระบวนการ) (3) การรับรู้คุณภาพบริการ และ (4) ความพึงพอใจของลูกค้า สร้างตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ร่วมกับแนวคิด Service Logistics ของ Mentzer et al. (2001) และ Chen et al. (2024) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ไม่น้อยกว่า 0.70 ใช้ศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2) แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สร้างตามแนวคิดการจัดการกระบวนการบริการ (Service Process Management) และโลจิสติกส์เชิงบริการของ Lambert & Cooper (2000) และ Chen et al. (2024) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ใช้ศึกษามุมมองเชิงลึกของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ต เช่น บุคลากรฝ่ายประสานงานบริการและปฏิบัติงานภาคสนาม

3) แนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion Guide) กำหนดประเด็นการสนทนาเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการ ความต่อเนื่องของกระบวนการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเชื่อถือได้ และความพึงพอใจของลูกค้า พัฒนาตามกรอบแนวคิด Service Quality และ Service Logistics รวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มผู้ใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569 ข้อมูลเชิงปริมาณนำมาวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และ สถิติเชิงอนุมาน (ค่าสหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และ/หรือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ การวิจัยเอกสาร การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การสังเคราะห์ข้อมูล และการเขียนบรรยายเชิงพรรณนาเชิงวิเคราะห์ เพื่ออธิบายและสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ ทั้งหมดสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเควนเซียล แอคเชส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี อย่างเป็นรูปธรรมและมีฐานทางวิชาการรองรับครบถ้วน

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเควนเซียล แอคเชส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Results) และผลการวิจัยเชิงอนุมาน (Inferential Results) ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเควนเซียล แอคเชส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
การวางแผนและการจัดตารางงานบริการ	4.21	0.56	มาก
การประสานงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	4.18	0.59	มาก
การจัดการการไหลของข้อมูลบริการ	4.12	0.61	มาก
ความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ	4.25	0.53	มาก
ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลา	4.30	0.50	มาก
ความพร้อมและความถูกต้องของทรัพยากร	4.15	0.58	มาก
ภาพรวมปัจจัยกระบวนการโลจิสติกส์	4.20	0.56	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.52	มาก
ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการติดตั้ง	4.35	0.49	มาก
ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของข้อมูลบริการ	4.19	0.57	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ต	4.32	0.51	มาก

สรุปผลวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.20$, S.D. = 0.56) และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.32$, S.D. = 0.51) สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพของกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ขององค์กรในทุกมิติหลัก ทั้งด้านการบริหารจัดการและด้านการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคเวนเซียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับนัยสำคัญ (p-value)	ความสัมพันธ์
การวางแผนและการจัดตารางงานบริการ	0.62	< .01	สูง
การประสานงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	0.65	< .01	สูง
การจัดการการไหลของข้อมูลบริการ	0.59	< .01	ปานกลาง-สูง
ความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ	0.68	< .01	สูง
ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลา	0.71	< .01	สูงมาก
ความพร้อมและความถูกต้องของทรัพยากร	0.60	< .01	สูง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแปรอิสระ	B	Beta (β)	t	p-value
การวางแผนและการจัดตารางงานบริการ	0.214	0.21	4.32	< .01
การประสานงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	0.198	0.19	3.98	< .01
การจัดการการไหลของข้อมูลบริการ	0.162	0.16	3.45	< .01
ความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ	0.236	0.23	4.87	< .01
ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลา	0.281	0.28	5.62	< .001
ความพร้อมและความถูกต้องของทรัพยากร	0.174	0.17	3.76	< .01

$R^2 = 0.68$ | Adjusted $R^2 = 0.66$ | $F = 112.45$ | $p < .001$

สรุปผลวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ทุกมิติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ 1. ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\beta = 0.28$) 2. ความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ ($\beta = 0.23$) 3. การวางแผนและการจัดตารางงานบริการ ($\beta = 0.21$) แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 68 ($R^2 = 0.68$) แสดงให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในบริบทพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สรุปเชิงบูรณาการของผลการวิจัย (เชื่อมโยงวัตถุประสงค์ที่ 1-3) ผลการวิจัยเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานมีความสอดคล้องกันในเชิงโครงสร้าง โดยลูกค้ามีการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพของกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ และในเชิงสถิติพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามกรอบแนวคิด Service Quality Theory และ Service Logistics อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ “กระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ \rightarrow

ประสบการณ์การใช้บริการที่มีคุณภาพ → ความพึงพอใจของลูกค้า” โครงสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย และแนวคิดเชิงทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ และโลจิสติกส์เชิงบริการอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคเวนเซียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการขององค์กรสามารถตอบสนองของความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Li & Wang และ Chen et al. (2023) ที่อธิบายว่าคุณภาพของ กระบวนการให้บริการ ความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง และความเป็นระบบของงานบริการ เป็นปัจจัยหลักที่ ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยก่อนหน้ามัก อธิบายความพึงพอใจในมิติของคุณภาพบริการเชิงปฏิสัมพันธ์ (Service Interaction Quality) เช่น พฤติกรรม พนักงาน ความสุภาพ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นมุมมองที่แตกต่างออกไปในเชิงโครงสร้าง โดยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากโครงสร้างระบบโลจิสติกส์บริการโดยรวม ไม่ใช่เพียงการปฏิสัมพันธ์เฉพาะจุดระหว่างพนักงานกับ ลูกค้าเท่านั้น กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลลัพธ์เชิงระบบ (System Outcome) ที่เกิดจากการบูรณาการของการวางแผนงาน การจัดการเวลา การจัดสรรทรัพยากร การไหลของข้อมูล และความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ เมื่อระบบดังกล่าวมีความเป็นระเบียบ เป็นขั้นตอน และมีความเชื่อมโยง อย่างเป็นระบบ จะทำให้ประสบการณ์ของลูกค้าเกิดความราบรื่น ลดความไม่แน่นอน และลดความเสี่ยง ของความผิดพลาดในกระบวนการบริการ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดการรับรู้คุณภาพบริการในเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการขยายกรอบการอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าจากระดับกิจกรรม (Activity Level) ไปสู่ระดับโครงสร้างระบบ (System Level) องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัยนี้คือการเสนอกรอบแนวคิดว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตเป็นผลผลิตของ “ระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ” ซึ่งมองงานบริการเป็นระบบเดียวกันทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ไม่ใช่เป็นกิจกรรมย่อยแยกส่วน ส่งผลให้งานวิจัยนี้มีคุณูปการเชิงทฤษฎีในการยกระดับการอธิบายคุณภาพบริการจากมิติ บริการเชิงบุคคลไปสู่มิติบริการเชิงระบบอย่างเป็นรูปธรรม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ทุกมิติ ได้แก่ การวางแผนงานติดตั้ง การจัดการเวลา การจัดสรรทรัพยากรบุคคลและอุปกรณ์ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การไหลของข้อมูล และความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเร็วและความตรงต่อเวลา ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2024) และงานวิจัยด้าน Service Logistics ที่ระบุว่าประสิทธิภาพเชิงกระบวนการเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ งานวิจัยเดิมส่วนใหญ่มักอธิบายอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ใน

ลักษณะตัวแปรอิสระแยกส่วน (Isolated Variables) ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์แบบเส้นตรงระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พบความแตกต่างเชิงแนวคิดที่สำคัญ โดยชี้ว่าปัจจัยด้านโลจิสติกส์บริการมิได้ทำงานแยกจากกัน แต่ทำงานในลักษณะโครงสร้างระบบเดียว (Integrated System) ที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นเครือข่าย เมื่อระบบใดระบบหนึ่งขาดประสิทธิภาพ จะส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อทั้งระบบบริการทั้งหมด ซึ่งเป็นมุมมองที่ต่างจากการอธิบายเชิงตัวแปรแบบเดิม งานวิจัยนี้จึงเสนอ “โมเดลระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ” (Integrated Service Logistics Model) เพื่ออธิบายกลไกการเกิดความพึงพอใจของลูกค้าในเชิงโครงสร้าง โดยแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาเป็นผลลัพธ์ของระบบการวางแผน การไหลของข้อมูล และการจัดการทรัพยากรที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งโดยลำพัง องค์ความรู้ใหม่นี้ช่วยขยายทฤษฎี Service Quality และ Service Logistics จากกรอบการอธิบายเชิงความสัมพันธ์เชิงเส้น ไปสู่กรอบการอธิบายเชิงโครงสร้างระบบ (Structural System Explanation) ซึ่งมีคุณค่าทางวิชาการต่อการพัฒนาทฤษฎีโลจิสติกส์บริการในยุคบริการดิจิทัล

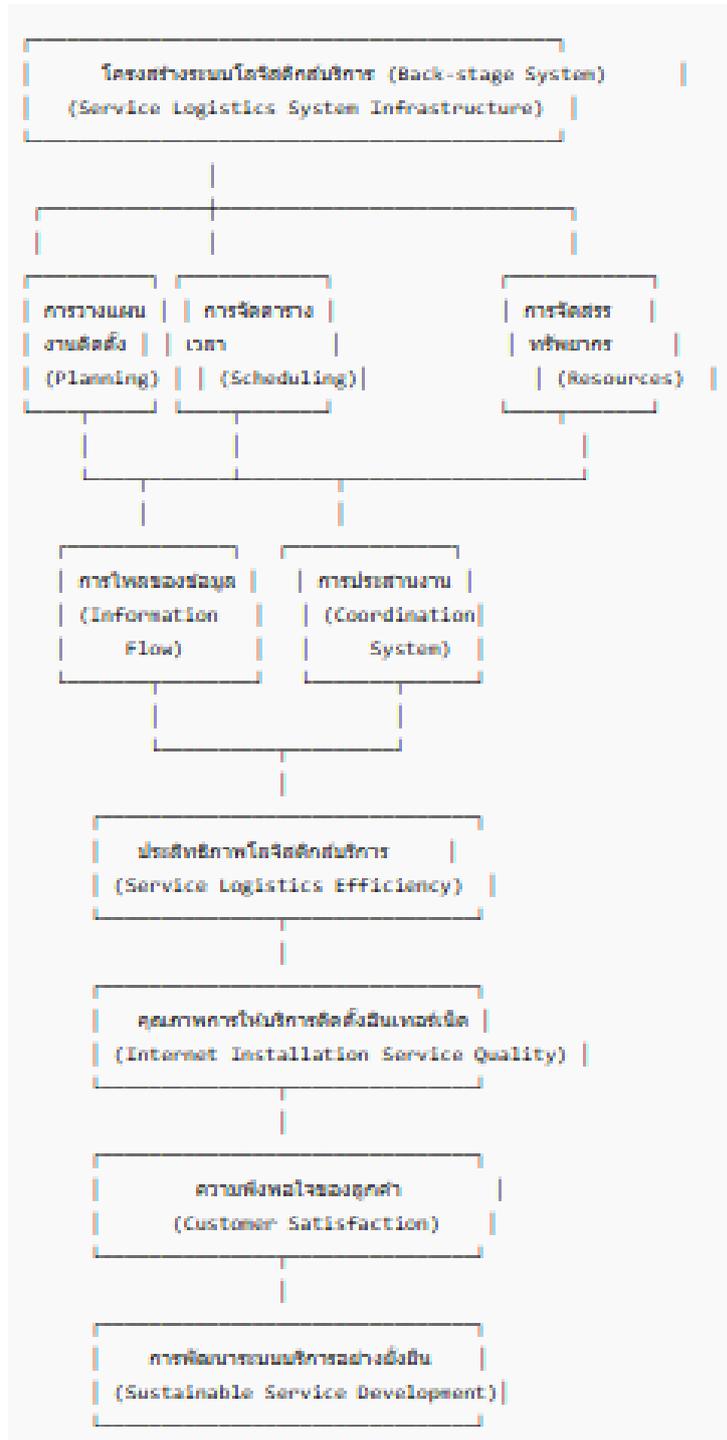
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการโลจิสติกส์ขององค์กรควรมุ่งเน้นการพัฒนาในระดับโครงสร้างระบบมากกว่าการปรับปรุงเชิงกิจกรรมเฉพาะจุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Service Supply Chain Management และ Process Integration ที่ระบุว่าการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืนต้องเริ่มจากการพัฒนาระบบภายในองค์กรเป็นพื้นฐาน งานวิจัยเดิมจำนวนมากเสนอแนวทางพัฒนาบริการในลักษณะเชิงปฏิบัติการ เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การเพิ่มทักษะการบริการ หรือการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานบางส่วน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความแตกต่างเชิงแนวคิด โดยเสนอว่าการพัฒนาบริการที่แท้จริงต้องเป็นการพัฒนาเชิงระบบ (System Development) ไม่ใช่เพียงการพัฒนาเชิงกิจกรรม (Activity Improvement) งานวิจัยนี้จึงเสนอกรอบแนวคิด “บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในฐานะระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ” ซึ่งมองงานบริการเป็นระบบกระบวนการเดียวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยเชื่อมโยงการวางแผน การจัดการตารางเวลา การจัดสรรทรัพยากร การไหลของข้อมูล และการประสานงานเป็นโครงสร้างเดียวกัน องค์ความรู้ใหม่นี้สร้างคุณูปการต่อวงการโลจิสติกส์บริการ โดยเปลี่ยนมุมมองการพัฒนาบริการจากการพัฒนาเชิงจุด (Point-based Improvement) ไปสู่การพัฒนาเชิงโครงสร้างระบบ (System-based Development) ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นฐานแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการออกแบบระบบบริการขององค์กรธุรกิจบริการในระยะยาว และเป็นกรอบแนวคิดใหม่สำหรับการพัฒนาโมเดลการจัดการบริการในบริบทบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตและบริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เชิงสังเคราะห์ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ต มิได้เป็นเพียงผลลัพธ์ของคุณภาพการให้บริการเฉพาะจุดปฏิบัติงาน (Front-stage Service) แต่เป็นผลลัพธ์เชิงระบบ (System Output) ที่เกิดจาก โครงสร้างระบบโลจิสติกส์บริการแบบ

บูรณาการ (Integrated Service Logistics System) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างกระบวนการภายในองค์กร การจัดการทรัพยากร การไหลของข้อมูล และการประสานงานเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการและคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและการพัฒนาระบบบริการอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถสังเคราะห์เป็นโครงสร้างเชิงระบบได้เป็นลำดับชั้นความสัมพันธ์ (Hierarchical System Structure) ดังนี้



สรุป

บทความวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาโครงสร้างเชิงระบบของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัท Sequential Access Method Company Limited ในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้กรอบแนวคิดโลจิสติกส์เชิงบริการและซัพพลายเชนเชิงบูรณาการเป็นฐานในการวิเคราะห์เชิงวิชาการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความพึงพอใจของลูกค้าไม่ได้เกิดจากคุณภาพการให้บริการในระดับจุดปฏิบัติงานเพียงมิติเดียว แต่เป็นผลลัพธ์ของระบบโลจิสติกส์บริการแบบองค์รวม ซึ่งเชื่อมโยงโครงสร้างการวางแผน การจัดตารางงาน การจัดสรรทรัพยากร การไหลของข้อมูล และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบในลักษณะโครงข่ายเชิงกระบวนการ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเชิงระบบและคุณภาพการบริการในระดับองค์กร นอกจากนี้บทความยังได้พัฒนาองค์ความรู้เชิงโครงสร้างใหม่โดยเสนอแนวคิด “โมเดลระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ” ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์เชิงลำดับขั้นระหว่างโครงสร้างระบบภายในองค์กร กลไกกระบวนการบริการ และผลลัพธ์เชิงประสบการณ์ของลูกค้าอย่างเป็นระบบ องค์ความรู้ดังกล่าวมีคุณค่าเชิงทฤษฎีในการบูรณาการกรอบ Service Quality และ Service Logistics เข้าด้วยกันอย่างเป็นเอกภาพ และมีคุณค่าเชิงประยุกต์ในการเป็นกรอบออกแบบและพัฒนาระบบบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และตอบสนองต่อบริบทเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีแควนเชียล แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์ในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ จากผลการวิจัยที่พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโลจิสติกส์อยู่ในระดับสูงในทุกมิติ องค์กรควรนำผลการประเมินนี้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงระบบ (system-based evidence) ในการพัฒนามาตรฐานบริการ (service standardization) และการออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (customer experience design) อย่างเป็นระบบ โดยไม่ควรมองความพึงพอใจเป็นเพียงตัวชี้วัดผลลัพธ์ (output indicator) แต่ควรใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพเชิงโครงสร้างของระบบบริการ (service system quality indicator)

องค์กรควรพัฒนากลไกการติดตามคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service monitoring) เช่น ระบบประเมินความพึงพอใจแบบเรียลไทม์ การเก็บ feedback หลังการติดตั้ง และระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการให้บริการได้อย่างเป็นพลวัต (dynamic service improvement) และรักษาระดับคุณภาพบริการให้มีความสม่ำเสมอในระยะยาว

เชิงนโยบายองค์กร ควรใช้ผลการวิจัยเป็นฐานในการออกแบบ “มาตรฐานกระบวนการบริการ” (standard service process model) เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพของการให้บริการในทุกพื้นที่ ลดความแปรปรวนของคุณภาพบริการ และสร้างความเชื่อมั่นในตราสินค้าและภาพลักษณ์องค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตของบริษัทซีเคอเน็ท เอเชีย แอคเซส เมธอด จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา ความต่อเนื่องของกระบวนการ และการวางแผนงาน มีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบ “โครงสร้างระบบบริการ” (service system architecture) มากกว่าการปรับปรุงงานบริการรายจุด โดยมุ่งพัฒนากระบวนการให้บริการในลักษณะเป็นห่วงโซ่บริการ (service chain) ที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

ควรลงทุนในระบบดิจิทัลสนับสนุนโลจิสติกส์บริการ เช่น Field Service Management System, Real-time Tracking, Service Information Platform และระบบวิเคราะห์ข้อมูลบริการ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการไหลของข้อมูล (information flow efficiency) และลดความสูญเสียบางกระบวนการ (process inefficiency)

ในเชิงโครงสร้างการบริหาร องค์กรควรปรับรูปแบบการจัดการจาก “การบริหารงานบริการ” (service operation management) ไปสู่ “การบริหารระบบบริการ” (service system management) เพื่อให้ทุกหน่วยงานทำงานภายใต้กรอบระบบเดียวกัน ลดปัญหาการทำงานแบบไซโล (silo working) และเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการบริการในเชิงระบบ

ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางเชิงระบบในการพัฒนากระบวนการให้บริการโลจิสติกส์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในระดับองค์กรและระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน องค์กรควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา “ระบบโลจิสติกส์บริการเชิงบูรณาการ” (Integrated Service Logistics System) อย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการออกแบบโครงสร้างบริการในระดับระบบ (system-level design) มากกว่าการปรับปรุงเชิงเทคนิคเฉพาะส่วน ซึ่งประกอบด้วยการบูรณาการการวางแผนงาน การจัดตารางบริการ การจัดการทรัพยากร การไหลของข้อมูล และการประสานงานระหว่างหน่วยงานเข้าไว้ในโครงสร้างเดียวกัน

ควรพัฒนาโมเดลการให้บริการแบบ “Service Ecosystem” ที่เชื่อมโยงองค์กร เทคโนโลยี บุคลากร และลูกค้าเข้าด้วยกันในเชิงโครงสร้าง เพื่อสร้างระบบบริการที่มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ และยั่งยืน (adaptive and sustainable service system)

ในเชิงกลยุทธ์ องค์กรควรใช้โมเดล “Integrated Service Logistics Model” เป็นกรอบเชิงนโยบายในการพัฒนาระบบบริการระยะยาว เพื่อยกระดับการให้บริการจากระดับการดำเนินงาน (operational level) ไปสู่ระดับการออกแบบระบบบริการ (service system transformation) ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขัน ความยั่งยืน และความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว

References

- Chen, L., Zhao, X., Tang, O., Price, L., Zhang, S., & Zhu, W. (2024). Service logistics and customer satisfaction in digital service systems: An integrated service supply chain perspective. *International Journal of Logistics Management*, *35*(2), 245–268.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management* (5th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Ellram, L. M., Tate, W. L., & Billington, C. (2004). Understanding and managing the services supply chain. *Journal of Supply Chain Management*, *40*(4), 17–32.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Lambert, D. M., Cooper, M. C., & Pagh, J. D. (1998). Supply chain management: Implementation issues and research opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, *9*(2), 1–20.
- Lambert, D. M., & Enz, M. G. (2017). Issues in supply chain management: Progress and potential. *Industrial Marketing Management*, *62*, 1–16.
- Li, S., & Wang, X. (2023). Digital service logistics and customer experience management in smart service systems. *Journal of Service Management*, *34*(1), 112–130.
- Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, *22*(2), 1–25.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple–item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, *58*(1), 111–124.
- Slack, N., Brandon–Jones, A., & Johnston, R. (2016). *Operations management* (8th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Thai Ministry of Digital Economy and Society. (2022). *Thailand digital economy development report*. Bangkok, Thailand: Author.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw–Hill Education.