

การศึกษาความพึงพอใจการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์
กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

ทิชฐพงษ์ ทองนาค

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ทิชฐพงษ์ ทองนาค ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พอพันธ์ วัชจิตพันธ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชกุล)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เขารัตน์)
วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากท่าน อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ เร้าชนชลกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณความอนุเคราะห์และโอกาสในการแก้ไขจาก รองศาสตราจารย์ พอพันธ์ วัชจิตพันธ์ และได้ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการร่วมการสอบงานนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษา ขอบคุณรุ่นพี่และเพื่อนคณะ โลจิสติกส์ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะ โลจิสติกส์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและประสานงานด้วยดีเสมอมา

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณภิสรร จันชุนี ที่กรุณา เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา และช่วยเหลือแก้ไข และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงานนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อทองใบ ทองนาค คุณแม่สุวรรณี คุณน้าหทัยน-ประยูร งามดี รวมถึงพี่สาวและพี่ชาย ที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา

ผู้ศึกษาหวังว่างานนิพนธ์นี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผู้ที่สนใจทั่วไป และหากเกิดข้อผิดพลาดประการใดจากเอกสารฉบับนี้ ผู้วิจัยก็ต้องขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

ทิวพวงษ์ ทองนาค

54920333: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ อิทธิพล และปัจจัยการเลือก

ทฤษฎี ทอมนาค: การศึกษาความพึงพอใจการเลือกให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง (THE STUDY OF
SATISFACTION ON SELECTION OF LOGISTICS SERVICE PROVIDERS OF
AUTOMOBILE SUPPLIES MANUFACTURER CASE STUDY EASTERN SEABOARD
INDUSTRIAL ESTATE RAYONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ผศ. ไพโรจน์
เร้าธนชกุล, D.Eng., 54 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคูณลักษณะและความพึงพอใจที่ใช้ในการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยศึกษาในด้าน ความเชื่อถือ
ได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยได้แบ่งประเภทตามขนาดธุรกิจ
ขนาดเล็ก ขนาดกลางและ ขนาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 60 ราย และทำการ
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) การทดสอบความ
แตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม และบางด้านที่เป็นผลจาก
กลุ่มที่มีผลการศึกษาที่แตกต่างกัน ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
จังหวัดระยองแบ่งตามขนาดขององค์กร ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นและ
ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์โดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และผล
การศึกษาของความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยรวม
แตกต่างกัน โดย องค์กรขนาดกลางให้ความสำคัญในด้านราคาโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขององค์กรขนาดกลางที่ให้ความสำคัญ
ทางด้านราคา เพราะถือเป็นการประหยัดต้นทุนการผลิตและยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการ
แข่งขันให้กับองค์กร ที่ทำให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจในลักษณะเดียวกันได้ และอาจรวมถึงการ
ขยายธุรกิจเพื่อให้เติบโตขึ้นไปได้อย่างมั่นคง

54920333: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT;
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ INFLUENCE AND SELECTION FACTOR

THITTAPHONG TONGNAK: THE STUDY OF SATISFACTION ON SELECTION
OF LOGISTICS SERVICE PROVIDERS OF AUTOMOBILE SUPPLIES MANUFACTURER
CASE STUDY EASTERN SEABOARD. ADVISOR: ASST. PROF. PAIROJ
RAOTHANACHONKUN, D.Eng., 54 P. 2013.

The purpose of this study is to study characteristic and satisfaction on logistics service selections of automobile supplies manufacturers. The researcher uses automobile supplies manufacturers in Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong province to be sample group for study of the aspects of reliability, safety, rapidity, flexibility and price. The manufactures have been categorized according to business size into small-sized, medium-sized, and large-sized. There are 60 samples of the sample group and the data will be analyzed by descriptive statistics and inferential statistics including percentage, mean, and standard deviation. The analysis method of Least Significant Difference (LSD) method is applied to determine One-way Anova, and test the differences of paired-mean of satisfaction on overall aspects of service uses and some aspects which are the results from the groups with different study results.

According to the study result, it found that automobile supplies manufacturing companies in Eastern Seaboard Industrial Estate in Rayong province categorized into organizational size including small-sized, medium-sized and large-sized, have had indifferent opinions and emphasis on overall logistics service characteristics in each aspect. According to the study result of satisfaction on decision making of services from logistics service provider, there have been generally different. There has been significantly different at statistical level of 0.05 for medium-sized organization with focus on price.

The decision making of logistics service provider of medium sized organization with price emphasis is considered to be production cost saving and increase of organizational competitive efficiency, enabling to compete with same type of businesses and likely including business expansion for secured growth.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
สมมติฐาน.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิด.....	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior).....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality).....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ (Industrial Buying Behavior).....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA).....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
ระยะเวลาในการศึกษา.....	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการวิจัย	41
อภิปรายผล.....	43
ปัญหาและข้อจำกัด	44
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	48
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 อิทธิพลของงาน และไม่ใช่งานต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร	17
3-1 ขนาดของบริษัทและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คิดจากจำนวนพนักงาน)	26
3-2 การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อความ (Reliability) ตอนที่ 1	27
4-1 จำนวนพนักงานในองค์กร	31
4-2 กิจกรรมหลักในองค์กร	32
4-3 กิจกรรมที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์	32
4-4 จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่บริษัทเลือกใช้ปัจจุบัน	33
4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของคุณลักษณะของการให้บริการ โลจิสติกส์	33
4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ จากการบริการ โลจิสติกส์	34
4-7 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิต ชิ้นส่วนรถยนต์	36
4-8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	37
4-9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม	38
4-10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการใน ด้านราคา ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามขนาดองค์กร ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	39

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2-1 กระบวนการตัดสินใจซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ	8
2-2 รูปแบบพฤติกรรม การซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค	9
2-3 กราฟการพิจารณาเกณฑ์การยอมรับสมมติฐาน.....	20

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University