

การศึกษาอุปสงค์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์
กรณีศึกษาของบริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

วิจิต พึ่งสังวาลย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์

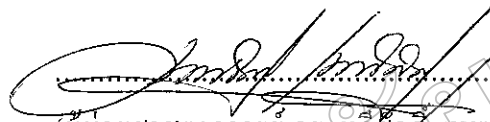
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

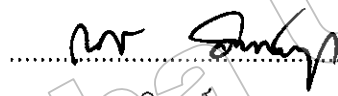
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ วิจิต พึ่งสังวาลย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

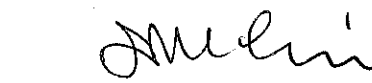
..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

..... กรรมการ
(ดร. ณกร อินทร์พ่วง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 4 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และติดตามความคืบหน้าและแนะนำแนวทางที่ถูกต้องมาด้วยดีตลอด ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารบริษัทในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การให้ข้อมูลที่เป็นจริงอันมีคุณค่ายิ่งต่อการนำมาวิเคราะห์ปัญหาในงานวิจัยต่อการเขียนงานนิพนธ์

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี นาวาตรี โชคชัย พุชประดิษฐ์ นาวาเอกอานัติ สมบัติทวี และอาจารย์วิรัช คารวะพิทยากุล ผู้อำนวยการวิทยาลัยการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนในการเข้ารับการศึกษาค้นคว้าสถาบันแห่งนี้ ตามโครงการความร่วมมือสนับสนุนและพัฒนาอาจารย์ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี

ขอขอบพระคุณทุกท่าน รวมถึงบุคคลอื่นที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ต่อความช่วยเหลือและกำลังใจที่ให้แก่ผู้เขียนตลอดช่วงการเขียนงานนิพนธ์นี้

วิจิต พึงสังวาลย์

47923890: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: คุณลักษณะของการให้บริการ/ ผู้บริหารบริษัท/ การตัดสินใจ/ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

วิธีท พึ่งสังวาลย์: การศึกษาอุปสงค์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กรณีศึกษาของบริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (THE STUDY OF DEMANDS AND FACTORS INFLUENCING THE CHOOSING OF LOGISTICS SERVICE PROVIDERS: A CASE OF FIRMS IN LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, D.B.A. 47 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือเพื่อศึกษารูปแบบของการใช้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทต่าง ๆ รวมทั้งทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ผลสำรวจเชิงสำรวจพบว่าบริษัทต่าง ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังมีการใช้บริการโลจิสติกส์จากผู้ให้บริการโลจิสติกส์แบบเป็นสัญญา (Contract Agreement) ดังนั้นจึงต้องการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจน้อยซึ่งถือเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีการปรับปรุงรูปแบบและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

เพื่อให้การศึกษานี้บรรลุวัตถุประสงค์ การศึกษานี้จะทำการรวบรวมแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยจะทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวมทั้งเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยทำการแจกแบบสอบถามจากผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 134 ตัวอย่าง โดยทดสอบค่าทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นอกจากนี้ยังได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ รวมทั้งทำการออกภาคสนามเพื่อสังเกตการณ์ ผลสำรวจจะถูกประมวลผลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติ (SPSS Version 11.0)

ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังสนใจบริการด้านคลังสินค้าจาก 3 PLs เป็นอันดับแรก รองลงคือการให้บริการรถขนส่งและการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีคุณลักษณะการให้บริการที่กำหนดล้วนมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs สูง และคุณลักษณะการให้บริการทุกคุณลักษณะมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

47923890: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.SC.

(TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICE ATTRIBUTE/ MANAGER/ DECISION-MAKING/ THIRD PARTY
LOGISTICS PROVIDER

WICHIT PUNGSANGWAL: THE STUDY OF DEMANDS AND FACTORS
INFLUENCING THE CHOOSING OF LOGISTICS SERVICE PROVIDERS: A CASE OF FIRMS
IN LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE. ADVISOR: TAWEESAK THEPPITHAK, D.B.A.
47 P. 2006.

This research is primarily aimed to study the characteristics of business activities. At present, most of the entrepreneurs concentrate on the business administration in their own business and authorize designated persons to manage on some parts which are not the prime activities. For this reason, 3PLs becomes a key partner dominating the success of the business. This study focuses on the demand of 3PLs services for supporting the industrial business side and key influence attributes which affecting the choosing of 3PL service provider in Laem Chabang Industrial Estate in Chonburi.

This research surveyed 134 samples of industrial businesse in Laem Chabang Industrial Estate in Chonburi. The examination based on the statistic information is at a rate of 95% reliability. The significant value namely reliability, safety, speed and flexibility of the service are the free parameters determinind used to make an decision of the entrepreneurs.

Furthermore, the data are collected by an in-dept interview and field observation and were analyzed by means of a computer program (the SPSS program for WINDOW version 11.0) and the statistical devices information, such as percentage, mean, standard deviation and person product movement correlation coefficient.

The results of the study reveal that the administrators of Laem Chabang Industrial Estate pay high attention on warehouse management service. Each service attribute has a lot of influence on the selecting of services of 3PLs. All service attributes have a positive relationship with the satisfaction of service users.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับ Logistics Outsourcing.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการ.....	9
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	15
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	15
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15
วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
4 ผลการศึกษา.....	20
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การทดสอบสมมุติฐาน	26
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	28
สรุปผลการศึกษา.....	28
ข้อเสนอแนะ	30
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	31
บรรณานุกรม.....	32
ภาคผนวก.....	35
ภาคผนวก ก.....	36
ภาคผนวก ข.....	40
ภาคผนวก ค.....	43
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	47

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของอุปสงค์การใช้บริการของ 3PLs.....	23
4-2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญคุณลักษณะของการให้บริการ ..	24
4-3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของการให้บริการ	25
4-4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของคุณลักษณะการให้บริการกับ ความพึงพอใจ	25
ภาคผนวก ข-1	41
ภาคผนวก ข-2	42
ภาคผนวก ข-3	42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4-1 กลุ่มอุตสาหกรรม	20
4-2 โครงสร้างคณะผู้บริหาร	21
4-3 จำนวนพนักงาน	21
4-4 กิจกรรมหลักในองค์กร	22