

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขต
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

INFLUENCE DECISION FACTORS TO TRANSPORTATION PROVIDERS OF
INDUSTRIAL ENTERPRISES IN BANG PHLI INDUSTRIAL ESTATE

ปิยะชัย สุทธิชาญ¹, สุวภัทร ปลื้มธรรม²
เชาวนนท์ พิลำอ่อน³

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์หรือผู้จัดการทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 181 โรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลีและการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านการขนส่ง หาค่าความเชื่อมั่น

(reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.846 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

อุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นประเภทของธุรกิจการผลิต มีรูปแบบธุรกิจแบบ บริษัทจำกัด เป็นธุรกิจขนาดกลาง มีทุนจดทะเบียน ระหว่าง 5 ล้านบาท ถึง 10 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงาน 100 ถึง 500 คน

การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

² อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีประเภทของธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ขนาดธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ส่วน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการด้านขนส่ง การขนส่งผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

Abstract

Research of Influence Decision Factors to Transportation Providers of Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate, Samut Prakarn Province to purpose comparison of Influence Decision Factors to Transportation Providers of Industrial Enterprises in the Bang Phli classified by type of business, business model, size of Business, capital, and number of employees. Samut Prakarn Province population is logistics manager or general manager of Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate, Samut Prakarn Province registered with the Bureau of

Industry Samut Prakarn. 42 industries. Instruments used in the study was a questionnaire about business fundamentals of Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate Samut Prakarn Province, and Influence Decision Factors to Transportation Providers. Analysis of reliability by Cronbach's alpha coefficient equal to 0.846. and analysis data with descriptive statistics and influence statistical are frequency, percentage, Mean, standard deviation and F-test (One Way ANOVA).

Results of research found that

Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate, Samut Prakarn Province most manufacturing business, business model is company limited, business midsize, capital of 5 million baht to 10 million baht and employs 100 to 500 people

Decision of Transportation Providers for Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial estate, Samut Prakarn Province include Cost factors, Service factor, Reliability factors and Overall, found in a high level

Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate, Samut Prakarn Province with the different type of business,

business model, business size and number of employees decision to transportation providers is not different. But Industrial Enterprises in Bang Phli Industrial Estate, Samut Prakarn Province with the different Capital decision to transportation providers is different.

Keywords: Transportation Providers, Transportation Industrial Enterprises

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์และการแข่งขันในตลาดที่สูงมากในยุคปัจจุบัน ได้เกิดหลักการใหม่ในการบริหารธุรกิจ ตลาด และอุตสาหกรรม ในยุคนี้ จำเป็นที่จะต้องหันมาจับมือกับธุรกิจรอบตัวธุรกิจรอบตัวที่กล่าวถึงนี้จะรวมทั้งรอบตัวในแนวดิ่งและแนวราบ ความร่วมมือระหว่างธุรกิจแนวดิ่งรวมถึง ธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลผลิตจริงในสายการผลิตของตน ตั้งแต่ผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้จัดส่งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าและลูกค้า ส่วนความร่วมมือในแนวราบนั้น จะรวมถึงธุรกิจที่มีลักษณะส่งเสริม สนับสนุนหรือเป็นคู่ค้าที่มีประโยชน์ก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต หรือยกระดับความสามารถของตนได้ ซึ่งอาจจะเป็นธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แนวคิดการหันมาจับมือกับธุรกิจรอบตัวนี้เป็นแนวคิดที่เรียกว่า โซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งความจริงแล้วในปัจจุบันและในอนาคตอาจจะพัฒนาไปถึงการเป็นเครือข่ายอุปทาน (Supply Network) ได้กล่าวคือ การเชื่อมโยงระหว่างโซ่อุปทานกับโซ่อุปทาน ซึ่งแนวคิดนี้จะทำให้การดำเนินธุรกิจในยุคนี้เป็นไปได้

อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นมากขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ลดลง ปริมาณของคงคลังที่ต้องสำรองเก็บในอุตสาหกรรมลดลง และก่อให้เกิดประโยชน์อีกมากมายกับทุก ๆ ส่วนของโซ่อุปทาน เมื่อแนวคิดนี้ได้เข้ามาสู่ประเทศไทย ไม่ว่าจะด้วยการเข้ามาโดยผ่านทางนโยบายของบริษัทข้ามชาติแรงกดดันจากบริษัทต่างชาติที่มีคู่ค้าในประเทศไทยหรือโดยเล็งเห็นประโยชน์ของแนวคิดนี้อย่างแท้จริงทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมในประเทศที่มีความตื่นตัวและหันมาสนใจที่นำแนวคิดนี้มาปฏิบัติในองค์กร

การจัดอันดับการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในปี 2548 โดย International Institute for Management Development (IMD) นั้น ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ 29 จาก 60 ประเทศทั่วโลก การศึกษาโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคประเทศจัดอยู่ในอันดับที่ 50 ซึ่งถือว่าอยู่ลำดับท้ายของประเทศส่วนใหญ่ ปัญหาด้านสาธารณูปโภคดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของไทยสูงถึงร้อยละ 25 – 30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GNP) หรือนัยหนึ่งประเทศไทยมีต้นทุนโลจิสติกส์ สูงถึง 1.5 ล้านล้านบาท ในการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดของมูลค่า 6 ล้านล้านบาท พบว่าต้นทุนดังกล่าวสูงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนด้านโลจิสติกส์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 7 – 10 เท่านั้น แน่นอนว่าต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่สูงมากเช่นนี้เป็นการลดขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากทำให้ราคาวัตถุดิบนำเข้าสูง แต่ผู้ส่งออกจำเป็นต้องลดราคารับซื้อสินค้าจากผู้ผลิตในประเทศ เพื่อให้ราคาสินค้าสามารถ

แข่งขันในตลาดโลกได้ ทำให้เกิดแรงกดดันเรื่องต้นทุนการผลิตและผลกำไรของผู้ประกอบการ ดังนั้นการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศและต้นทุนด้านการขนส่ง จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศได้อีกมาก ในปัจจุบันบทบาทธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการ เนื่องจากทางรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริม และสนับสนุนการประกอบการในเรื่องของการขนส่งและโลจิสติกส์ อีกทั้งรัฐบาลยังได้ให้การสนับสนุนในการเข้ามาลงทุนของนักลงทุนต่างชาติในภาพอุตสาหกรรม โดยพิจารณาตัวเลขยอดการผลิตยอดการขายในประเทศและการส่งออกของอุตสาหกรรมรายสาขาของไทยในปี 2548 แนวโน้มสูงขึ้นมาก (สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม, 2548) ผู้ให้บริการนับว่าเป็นกิจกรรม Outsourcing หรือการจัดจ้างจากภายนอกประเภทหนึ่ง ซึ่งหลาย ๆ องค์กรได้ให้ความสนใจที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในทุก ๆ อุตสาหกรรมมีการแข่งขันมากขึ้น และความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนจากการต้องการสินค้าที่ผลิตเป็นจำนวนมาก ๆ ในรูปแบบเดียวไปสู่การผลิตในหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า และเป็นจำนวนมาก ทำให้หลายองค์กรให้ความสนใจต่อความสามารถหลักในการแข่งขันมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาวองค์กรจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหาองค์กรอื่นที่มีความชำนาญ ในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจเป็นเพียงหน้าที่สนับสนุน

การปฏิบัติงานหลัก และองค์การที่จะเข้ามารับผิดชอบ ก็คือ ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ในการดำเนินกิจการหน้าที่การกระจายสินค้า และการขนส่งอาจจะไม่ใช่ความสามารถหลักที่องค์กรควรดำเนินการเองหรือไม่คุ้มค่า หากจะดำเนินการเอง แนวโน้มในการจัดการในปัจจุบันจึงมุ่งที่จัดหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมเหล่านี้มารับผิดชอบแทน จนทำให้ผู้ประกอบการหน้าใหม่ในธุรกิจผู้ให้บริการนั้นเพิ่มขึ้นเป็นปริมาณที่มากตามไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ให้บริการ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยมีการจดทะเบียนบริษัทในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัทจำกัด (สำนักงานพัฒนาธุรกิจ, 2549) โดยต่างมุ่งไปสู่จุดหมายคือการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยเฉพาะการสร้างผลกำไร ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างของความต้องการในการใช้บริการ และความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านขนส่ง โดยทางผู้บริการด้านขนส่งนั้น พยายามที่จะดำเนินกิจการในต้นทุนที่มีระดับต่ำสุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาหลาย ๆ สิ่งที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมาคือ ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ส่วนใหญ่ในกิจกรรมทางด้านการขนส่ง กิจกรรมทางด้านการจัดการขนส่ง และกิจกรรมทางด้านคลังสินค้า ถือได้ว่ากิจกรรมทั้งสามประเภทนี้เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่จะต้องมีการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น ผู้ศึกษาจำเป็นต้องศึกษาถึงการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหา

และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงบริการในด้านขนส่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดของธุรกิจ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่ง ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลีในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่ง ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550: 19) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษากิจการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษา

ได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 บริบทเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎี

เกี่ยวกับการตัดสินใจ

ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์หรือผู้จัดการทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่จดทะเบียนกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ ในจำนวน 181 อุตสาหกรรม (ที่มา www.ieat.go.th)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์หรือผู้จัดการทั่วไปของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่จดทะเบียนกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 181 โรงงาน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ เป็นแบบสอบถาม ที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ประมวลจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ของอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ

รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ประกอบด้วย ข้อคำถามด้านต้นทุน ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Rating Scale เพื่อวัดประเด็นต่าง ๆ โดยสร้างแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ ซึ่งเกณฑ์ในการให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ของคำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC: Index of Item objective Congruence) เกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.60 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.66-1.00

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษากับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 30 อุตสาหกรรมและนำแบบสอบถามแต่ละข้อมาหาค่าอำนาจจำแนกเลือกแบบสอบถามข้อที่มีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์มาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbrach's Alpha coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า

0.70 ที่เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.876

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ตามลำดับ ดังนี้

1. ทำหนังสือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาทำการจัดส่งแบบสอบถามทางโทรสาร ไปรษณีย์ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 ชุด โดยให้ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ และผู้จัดการทั่วไป ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และติดตามทางโทรศัพท์ เพื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วกลับมาทำการวิเคราะห์
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้เวลาทั้งสิ้น 2 เดือน จากเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน 2560
4. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ 42 ชุด และ ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล ทำเครื่องหมายที่แบบสอบถามเพื่อสะดวกต่อการนำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบถ้วนแล้ว นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วให้คะแนนและลงรหัสเพื่อนำไปคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ย 5 ระดับ โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เฉลี่ย 5 ระดับ ของบุญชม ศรีสะอาด (2554: 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.00 หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน โดย ทดสอบความแตกต่างระหว่าง

คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One-way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน พบว่า อุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นประเภทของธุรกิจการผลิต อุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 86.10 เป็นธุรกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีทุนจดทะเบียน ระหว่าง 5 ล้านบาท ถึง 10 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงาน 100 ถึง 500 คน จำนวน 29 อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 72.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

2.1 ด้านต้นทุน พบว่า การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

2.2 ด้านบริการ พบว่า การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$)

2.3 ด้านความน่าเชื่อถือและความ

ไว้วางใจได้ พบว่า การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$)

โดยสรุปแล้ว การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$)

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน พบว่า

3.1 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีประเภทของธุรกิจ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ($F = 1.102$ Sig. = 0.368)

3.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ($F = 0.081$ Sig. = 0.763)

3.3 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีขนาดของธุรกิจต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ($F = 0.000$ Sig. = 0.816)

3.4 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งแตกต่างกัน ($F = 6.713$ Sig. = 0.002) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ($F = 0.976$ Sig. = 0.241)

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่ง ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ และด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกานต์ ก้อนทองคำ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบมีลำดับชั้น พบว่า กลุ่มผู้ผลิตทั้งรายใหญ่และรายเล็ก ให้น้ำหนักปัจจัยในอันดับที่เหมือนกัน คือ ปัจจัยราคา เป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับ 2 ปัจจัยด้านความหลากหลายของการให้บริการเป็นอันดับ 3

ด้านต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดความเสี่ยงและการโอนความเสี่ยง รองลงมาคือ การลดความเสี่ยงด้านการลงทุน และ การลดต้นทุน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.รชนีองอาจสิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม พบว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มให้ความสนใจกับการกำจัดปัญหาพนักงานในองค์กรมากกว่าการลดต้นทุนและการควบคุมด้านการปฏิบัติการ

ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การขนส่งอย่างเป็นระบบ ตรงตามเป้าหมาย รองลงมาคือ การตรงต่อเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประหยัดเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑิต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก พบว่า ปัจจัยหลัก 5 อันดับแรกที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน คือ ความสะดวกในการรับ / ส่งสินค้า ปัจจัยต่อมาคือความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ทั้งนี้การรักษาความปลอดภัยของสินค้าจะเป็นปัจจัยหลักอีกประการหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ ปัจจัยอันดับที่สี่ คือ ความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของบริษัทขนส่งและปัจจัยอันดับที่ห้า คือ อัตราค่าบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อความมั่นใจของสินค้าในการจัดส่ง กับ ความรู้และความชำนาญในการขนส่ง รองลงมาคือ การส่งมอบสินค้าตรงตามวันและเวลาที่กำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ภาพลักษณ์ของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตติมา วงศ์อินตา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง สำหรับขนส่งสินค้าชิ้นส่วนรถยนต์ และสินค้าอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ทั้งผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ และผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านความสามารถในการจัดส่งถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนดมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ให้ความสำคัญในลำดับรองลงมาคือ ราคาค่าขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งจากต้นทาง – ปลายทาง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการจัดส่งตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความสำคัญในลำดับรองลงมา คือ ราคาค่าขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการคืนสินค้าในวันที่ยื่นส่งการดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย หรือสูญหายในระหว่างการดำเนินการ และระยะเวลา ที่ใช้ในการจัดส่งจากต้นทาง – ปลายทาง ตามลำดับ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีประเภทของธุรกิจ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของดร.ชนิ งามอาจศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้

ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม พบว่า ผู้ผลิต ขนาดประเภท พนักงาน และลักษณะการผลิตต่างกับกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ชนิ งามอาจศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม พบว่า ผู้ผลิต ขนาดประเภท พนักงาน และลักษณะการผลิตต่างกับกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีขนาดของธุรกิจต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ชนิ งามอาจศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม พบว่า ผู้ผลิต ขนาดประเภท พนักงาน และลักษณะการผลิตต่างกับกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการ

จ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมตตา จันทร์แก้ว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย : กรณีศึกษาภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมยานยนต์นั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อขนาดขององค์กร

จำนวนทุนจดทะเบียน และระดับความสามารถในการค้ำประกันแตกต่างกัน

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการด้านขนส่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.รชนี งามอาจศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม พบว่า ผู้ผลิตขนาดประเภท พนักงาน และลักษณะการผลิตต่างกับกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กิตติชัย อธิกุลรัตน์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกห้องเย็น ของผู้ประกอบการผลิต / แปรรูปสินค้า และให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็ง ในเขตพื้นที่ภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑิต. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- แก้วตา เจริญเจริญ. (2549). การพยากรณ์พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการขนส่ง. กรุงเทพฯ : บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง จำกัด.
- จิรยุทธ์ มหัทธกุล. (2546). อิเลคทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- จิรวัฒน์ ศรีรัตนบัลล์. (2541). หลักการตลาดในธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ชูใจ คูหารัตนไชย. (2538). สถิติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

- ฐิติมา วงศ์อินตา. (2545). ปัจจัยการให้บริการที่มีต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก สำหรับขนส่งสินค้าชิ้นส่วนรถยนต์ และสินค้าอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ดร.ชนี งามอาจศิริ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2546). คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป. นนทบุรี : โรงพิมพ์นิติคำการพิมพ์.
- นงนุช วงศ์ชูตินาท. (2545). ทักษะของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร).
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). การบริหารการขาย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันทกานต์ ก้อนทองคำ. (2549). การคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบมีลำดับขั้น. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ประภาศรี จัปใจนาย. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้ซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด. (รายงานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เมตตา จันทร์แก้ว. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ประกอบการสำหรับการจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย : กรณีศึกษาภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ยศจิรา ว่องวิทย์. (2542). การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า : กรณีศึกษา การขนส่งสินค้าจากเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (โครงการวิจัยอุตสาหกรรมวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- วัชร วัชรเสถียร. (2539). ตลาดและการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิจิต พึ่งสงวาลย์. (2549). อุปสงค์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีศึกษาของบริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วิทยา สุฤทธดำรง. (2546). วิถีแห่งโลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน อธิบายได้...ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2537). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วีระพล สุวรรณอนันต์. (2527). ทฤษฎีการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2527). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.

สมคิด สมบัติภัทรา. (2549). สถานภาพการใช้บริการและการเลือก Third Party Logistics Outsourcing ในประเทศไทย. (โครงการวิจัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).

สุพัตรา เทพแอ้ย. (2549). การเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.(รายงานการค้นคว้าแบบอิสระวิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

สุนมมา อยู่โพธิ์. (2525). หลักการตลาดธุรกิจบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .

สำนักงานพัฒนาธุรกิจ. (2549). เอกสารสรุปผลงานปี 2548. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาธุรกิจ.

สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม. (2548). การส่งออกของอุตสาหกรรมรายสาขาของไทยในปี 2548. กรุงเทพฯ : กระทรวงอุตสาหกรรม.

อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2539). การจัดการเชิงปริมาณสำหรับนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนันต์ เกตุวงศ์.(2543). หลักและเทคนิคการวางแผน. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุสรณ์ วิภัยกำเนิด. (2545). ปัจจัยในด้านธุรกิจของผู้ส่งออกที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

อัญชนา บุญสม. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).

Zeithaml. (1988). The Mangement and Control of Quality. (3 rd ed.). St. Paul, MN : West.