

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง

กรณีศึกษาของบริษัท เอ บี ซี จำกัด

The Factors Influencing the Selection of Logistics Service Providers in Freight Transportation: A Case Study of Company ABC Limited

ธวัช เลหาอรุณทัย^{1*} และชิตพงษ์ อัยสานนท์²

Thawat Laohaarunotai¹ and Chitpong Ayasanond²

Received: February 17, 2024

Revised: February 23, 2024

Accepted: February 24, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท เอ บี ซี จำกัด 2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีของบริษัท เอ บี ซี จำกัด และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท เอ บี ซี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 401 ราย กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีค่า IOC = 0.67 และ Cronbach's Alpha = 0.72 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ABC โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16, S.D. = 0.40) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D. = 0.45) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.04, S.D. = 0.64) 2) ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท เอ บี ซี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16, S.D. = 0.40) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D. = 0.45) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.04, S.D. = 0.64) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ด้านราคา และด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งอย่างมีนัยสำคัญ 0.01

คำสำคัญ: การให้บริการขนส่งสินค้า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the opinion levels of entrepreneurs towards the transportation service of ABC Company Limited, 2) to analyze the opinion levels towards decision making in choosing ABC Company Limited as the logistics service provider, and 3) to study the factors influencing the decision to choose ABC Company Limited for logistics services in transportation. The population used in this research was 401 freight service users of ABC Company Limited during October to December 2022. Using Taro Yamane's formula at 95% confidence level, the sample size was 200. Purposive sampling was applied. Data was collected via a questionnaire with IOC = 0.67 and Cronbach's Alpha = 0.72. Data was analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The results found that 1) the overall opinion level of entrepreneurs towards the transportation service of ABC Company was high (mean = 4.16, S.D. = 0.40). The aspect with the highest mean was logistics efficiency and pricing (mean = 4.21, S.D. = 0.45). The aspect with the lowest mean was organizational characteristics (mean = 4.04, S.D. = 0.64). 2) Entrepreneurs had high opinion levels towards the transportation service of ABC Company (mean = 4.16, S.D. = 0.40). The aspect with the highest mean was logistics efficiency and pricing (mean = 4.21, S.D. = 0.45). The aspect with the lowest mean was organizational characteristics (mean = 4.04, S.D. = 0.64). And factors of logistics efficiency, price, and organizational characteristics of service providers had significant influence on the decision to choose logistics service providers for transportation at 0.01 level.

1 นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

¹ Ph.D student, The collage of Hospitality management Suansunandha Rajabhat University, 1 Authong Nok rd, Bangkok 10300.

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 16, 10 ถ. ทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

² Faculty of Business Administration Bangkokthonburi University 16, 10 Thawi Watthana Road, Thawi Watthana District, Bangkok 10170

* Corresponding author. E-mail: 65584953002@ssru.ac.th

0.45), while the lowest was organizational characteristics (mean = 4.04, S.D. = 0.64). 2) The entrepreneurs had a high overall opinion level towards the transportation service of ABC Company (mean = 4.16, S.D. = 0.40). The aspect with the highest mean was logistics efficiency and pricing (mean = 4.21, S.D. = 0.45), while the lowest was organizational characteristics (mean = 4.04, S.D. = 0.64). 3) Logistics efficiency, pricing, and organizational characteristics of the service provider significantly influenced the decision to choose the freight logistics service provider at the 0.01 level.

Keywords: Transportation services, Logistics service provider, Logistics efficiency

บทนำ (Introduction)

การขนส่งสินค้าทางบกยังคงเป็นรูปแบบหลักของการขนส่งในประเทศไทย แม้ว่าจะมีต้นทุนค่าเชื้อเพลิงและค่าแรงค่อนข้างสูง แต่การขนส่งทางบกก็ยังมีความคล่องตัวและสะดวกสบาย อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักของการขนส่งทางบก คือ การพึ่งพาการขนส่งทางถนนมากเกินไป ส่งผลให้เกิดต้นทุนสูง (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2566) การขนส่งทางบกมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทย ในฐานะกลไกหลักในการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทาน อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการขนส่งทางบกมีการแข่งขันสูง ทั้งด้านราคาและคุณภาพบริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และรักษฐานลูกค้าเดิมพร้อมดึงดูดลูกค้าใหม่

จากงานวิจัยของธีรศักดิ์ สุภักพันธ์ และศิริศักดิ์ ภูมิม่วง (2562) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ราคา และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (Theerakulpisut & Phumuangsuk, 2019) การเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เพราะช่วยให้สามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า (Liu et al., 2019) Mavengere, (2021) ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง Liu, Prajogo & Oke, (2022) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีห่วงโซ่อุปทาน เช่น RFID, EDI และการเชื่อมต่อในห่วงโซ่อุปทานต่อพฤติกรรมการบริการโลจิสติกส์ พบว่าเทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและพฤติกรรมการบริการ ซึ่งมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ Wong (2022) ศึกษาปัจจัยสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านยาในตลาดเกิดใหม่ พบว่าคุณภาพบริการ ความรวดเร็ว ราคา และชื่อเสียงเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจ การศึกษาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ ราคา และเทคโนโลยี ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งในปัจจุบัน

บริษัท เอ บี ซี จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ที่ทำหน้าที่ในการขนส่งสินค้า วัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะทางบก (ณัฐพงศ์ สีสานบุญพงศ์, 2564) บริษัทขนส่ง เช่น บริษัท เอ บี ซี จำกัด เป็นส่วนสำคัญของห่วงโซ่อุปทาน เชื่อมโยงการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ช่วยให้อุตสาหกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Kannegiesser, 2008)

ในฐานะที่บริษัท เอ บี ซี จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งทางบก ซึ่งมีบทบาทสำคัญในห่วงโซ่อุปทานของประเทศ การรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Theerakulpisut & Phumuangsuk (2019) พบว่า ความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการ ราคา และชื่อเสียง เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ดังนั้น บริษัท เอ บี ซี จำกัด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ เพื่อวางกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท เอ บี ซี จำกัด
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีของบริษัท เอ บี ซี จำกัด
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท เอ บี ซี จำกัด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 401 ราย (รายงานประจำปีบริษัท เอ บี ซี จำกัด, 2566)

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%การคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง = 200 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการ ข้อมูลด้านการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 และทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72 (ธีระศักดิ์ วิจิต, 2562)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ด้านราคา และด้านลักษณะองค์กร ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง (Liu et al., 2019; Mavengere, 2021)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติอ้างอิง ใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของแต่ละตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

ผลการศึกษา (Results)

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท เอ บี ซี จำกัด เป็นกรณีศึกษาที่นำเสนอข้อมูลและข้อเสนอแนะที่มีความสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และการขนส่งปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ลักษณะของกิจการ

n=200

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
บริษัทมหาชน	3	1.60	4
บริษัทจำกัด	129	64.30	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	62	29.40	2
เจ้าของคนเดียว	6	4.70	3

จากตารางที่ 1 พบว่า กิจการที่เป็นบริษัทจำกัดมีจำนวนมากที่สุด 129 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 62 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.40 กิจการที่เป็นเจ้าของคนเดียวมีน้อยที่สุด จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.70 กิจการที่เป็นบริษัทมหาชนมีจำนวนน้อยที่สุดเป็นอันดับ 4 จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.60 สรุปได้ว่า กิจการส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยกิจการที่เป็นบริษัทมหาชนมีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ เงินทุนจดทะเบียน

n=200

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1	0.80	4
1 - 50 ล้านบาท	143	71.40	1
51 - 100 ล้านบาท	37	18.30	2
มากกว่า 100 ล้านบาท	19	9.50	3

จากตารางที่ 2 พบว่า กิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียน 1 - 50 ล้านบาท มีจำนวนมากที่สุด 143 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมา คือ กิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียน 51 - 100 ล้านบาท จำนวน 37 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.30 กิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท มีจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.50 กิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียน 1 - 50 ล้านบาท รองลงมาคือ 51 - 100 ล้านบาท โดยกิจการที่มีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาทมีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละ จำนวนพนักงานในบริษัท

n=200

จำนวนพนักงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
น้อยกว่า 50 คน	11	5.50	3
51-100 คน	38	19.00	2
101 คนขึ้นไป	151	75.50	1

จากตารางที่ 3 พบว่า กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงาน 101 คนขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 151 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงาน 51-100 คน จำนวน 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.00 กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.50 สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่มีจำนวนพนักงาน 101 คนขึ้นไป รองลงมา คือ 51-100 คน โดยกิจกรรมที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

n=200

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
3-5 ปี	28	15.00	3
6-10 ปี	49	24.50	2
10 ปีขึ้นไป	123	61.50	1

จากตารางที่ 4 พบว่า กิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 123 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา คือ กิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 6-10 ปี จำนวน 49 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24.50 กิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 3-5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.00 สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 10 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ 6-10 ปี โดยกิจกรรมที่ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 3-5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท เอ บี ซี จำกัด

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด

n=200

ปัจจัยการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านการให้บริการ	4.18	0.45	มาก	3
ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์	4.21	0.45	มากที่สุด	1
ด้านราคา	4.21	0.45	มากที่สุด	1
ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ	4.04	0.64	มาก	4
รวม	4.16	0.40	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D. = 0.45) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D. = 0.45) ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (ค่าเฉลี่ย 4.18, S.D. = 0.45) ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.04, S.D. = 0.64) ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และด้านราคา อย่างไรก็ตาม บริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาลักษณะองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีของบริษัท เอ บี ซี จำกัด

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

n=200

การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านมีการค้นหาข้อมูลของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจากแหล่งต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.18	0.91	มาก	6
ท่านมีการเปรียบเทียบผู้ให้บริการขนส่งสินค้าหลายรายก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.19	0.78	มาก	5
หากท่านพึงพอใจกับการให้บริการ ท่านจะเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าจากผู้ให้บริการรายเดิมอีก	4.38	0.92	มากที่สุด	4
ท่านมีการแนะนำผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ท่านพึงพอใจให้กับบุคคลอื่น	4.58	0.60	มากที่สุด	1
เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้บริการขนส่งสินค้า ท่านจะพิจารณาเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมก่อน	4.44	0.89	มากที่สุด	2
หลังการใช้บริการขนส่งสินค้าแล้วเสร็จ ท่านมีการประเมินผลการใช้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	4.44	0.73	มากที่สุด	2
รวม	4.37	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37, S.D. = 0.55) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแนะนำผู้ให้บริการให้กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.58, S.D. = 0.60) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18, S.D. = 0.91) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวแปรไม่มาก แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับหนึ่ง โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับมากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัทเอ บี ซี จำกัด

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง

ตัวแปร	การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง			
	B	Std.Error	t	Sig.
ค่าคงที่	4.85	0.45	10.77	0.000*
ด้านการให้บริการ	-0.02	0.10	-0.23	0.821
ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์	-0.50	0.11	-4.61	0.000*
ด้านราคา	-0.48	0.10	-4.78	0.000*
ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ	0.93	0.09	10.56	0.000*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.520$, $AR^2 = 0.504$, $F = 32.81$, $*p < 0.01$

จากตารางที่ 7 พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) และค่า p-value (Sig) ที่มีความสำคัญทางสถิติเพื่อการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ดังนี้ ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ ($B = 0.93$, $Sig < 0.01$) ด้านราคา ($B = -0.48$, $Sig < 0.01$) ด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ($B = -0.50$, $Sig < 0.01$)

จากการวิเคราะห์และสรุปผล พบว่าลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีผลมากที่สุดต่อการตัดสินใจ ตามด้วยราคาและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ สามารถเขียนสมการเชิงเส้นหลายตัวแปรเพื่อพยากรณ์ผลการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งได้ดังนี้

$$Y = B_0 + 0.93X_1 - 0.48X_2 - 0.50X_3$$

เมื่อ Y คือผลการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง

B_0 คือค่าคงที่ (intercept) หรือค่า Y เมื่อ X_1 , X_2 , X_3 ทุกตัวมีค่าเป็นศูนย์

X_1 คือด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

X_2 คือด้านราคา

X_3 คือด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

อภิปรายผล (Discussion)

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอริศรา อ่วมธานี และคณะ (2565) ที่พบว่า ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานาน การที่กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมสะท้อนให้เห็นว่า ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในประเทศไทยยังคงพึ่งพาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เอ บี ซี จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของบริษัท เอ บี ซี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lai et al. (2022) ที่พบว่า ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และราคาที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการ กล่าวคือ หากผู้ให้บริการขนส่งสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงต่อเวลาลดความเสียหายระหว่างการขนส่ง และเสนอราคาที่เหมาะสม จะช่วยให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ งานวิจัยของ Sohn et al. (2022) ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งของลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการที่ตรงต่อเวลา บุคลากรมีความชำนาญ และระบบติดตามสถานการณ์จัดส่งที่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ Lee (2020) และ Lin (2021) ยังได้สนับสนุนว่า คุณภาพการให้บริการและชื่อเสียงขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าของลูกค้า ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์กรณีของบริษัท เอ บี ซี จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการแนะนำผู้ให้บริการที่ตนเองพึงพอใจให้กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (2022) ที่พบว่า การแนะนำมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการแนะนำจากบุคคลอื่น กล่าวคือ หากลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีกับการใช้บริการโลจิสติกส์ ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะแนะนำบริษัทผู้ให้บริการรายนั้นๆ ให้กับเพื่อนหรือคนรู้จักต่อไป ซึ่งเป็นการ

สื่อสารแบบปากต่อปากที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ารายอื่นๆ เกิดการรับรู้และมีแนวโน้มเลือกใช้บริการมากขึ้น งานวิจัยของ Ali et al. (2021) ยังพบว่า ชื่อเสียงและการรับรู้ตราสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจใช้บริการโลจิสติกส์ของลูกค้า ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดการแนะนำต่อแบบปากต่อปาก และยกระดับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร อันเป็นกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ในการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท เอ บี ซี จำกัด เป็นการกำหนดความสำคัญของตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของบริษัท โดยทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เช่น ประสิทธิภาพของการให้บริการโลจิสติกส์ ราคา และลักษณะขององค์กรผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Khanh and Hau (2019) ที่ระบุถึงความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ และลำดับการสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lee (2020) ที่ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ ราคา และชื่อเสียงขององค์กร ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นฐานการวิเคราะห์และการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในวงการโลจิสติกส์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล จันทรสมบูรณ์ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในไทย พบว่า (1) ปัจจัยบุคลากร (ทักษะ ประสิทธิภาพ และขวัญกำลังใจของพนักงาน) มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการโลจิสติกส์ เนื่องจากพนักงานที่มีทักษะและประสิทธิภาพมากพอสมควรจะสามารถให้บริการโลจิสติกส์อย่างมีคุณภาพและเชี่ยวชาญได้ (2) ปัจจัยกลยุทธ์ (ด้านราคา บริการ และการตลาด) มีผลต่อราคาของลูกค้าต้องจ่ายและบริการที่น่าเสนอ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขัน (3) ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน (อุปกรณ์ คลังสินค้า และระบบขนส่ง) มีผลต่อลักษณะขององค์กรผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้บริการโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งสามปัจจัยนี้อย่างสม่ำเสมอและให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน

สรุป (Conclusion)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งศึกษากรณีของบริษัท เอ บี ซี จำกัด สามารถสรุปได้ตามนี้

ข้อที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัท

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นที่ดีต่อการให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัท เอ บี ซี จำกัด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดคือ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ และราคา ในขณะที่ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการได้รับความคิดเห็นต่ำสุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มในการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับหนึ่ง

ข้อที่ 2 การตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของบริษัท เอ บี ซี จำกัดอย่างมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการแนะนำผู้ให้บริการให้กับบุคคลอื่น ในขณะที่การค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับหนึ่ง

ข้อที่ 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

จากการวิเคราะห์ทางสถิติในการศึกษาของบริษัท เอ บี ซี จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ราคา และลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การวิเคราะห์แนวโน้มของการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัท เอ บี ซี จำกัดสามารถสรุปได้ว่า บริษัทควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการ

ให้บริการทางโลจิสติกส์ การกำหนดราคาที่เหมาะสม และการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ การสร้างประสบการณ์ที่ดี และการแนะนำผู้ให้บริการให้กับบุคคลอื่น และการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการ เพื่อเพิ่มโอกาสในการรักษาลูกค้าเก่าและสร้างพฤติกรรมการสั่งซื้อที่ยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการโลจิสติกส์เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาลักษณะองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ ด้วยการตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงด้านลักษณะองค์กร เช่น การพัฒนากระบวนการทำงาน เสริมสร้างทีมงาน และปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในระยะยาว

2. บริษัทควรพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลเชิงการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น การเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อช่วยลูกค้าในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการโดยตรงกับผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตลาด ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของบริษัทเอ บี ซี จำกัด ในระยะยาว

3. บริษัทควรเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการโลจิสติกส์ ลดต้นทุนในด้านราคา และปรับปรุงลักษณะองค์กรให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการขนส่งสินค้าจากบริษัท เอ บี ซี จำกัด โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจ การปรับปรุงให้เห็นผลทันทีจะช่วยให้บริษัทมีความแข็งแกร่งในการแข่งขันในตลาดโลจิสติกส์และควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ สามารถทำได้โดยการสำรวจข้อมูลที่เชื่อถือได้จากตลาดและการสำรวจลูกค้าเพิ่มเติม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจออนไลน์หรือการจัดกลุ่มสัมภาษณ์เพื่อเข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า

2. การสำรวจเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าในด้านการให้บริการขนส่งสินค้าจะช่วยให้บริษัทเข้าใจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าอย่างละเอียด เช่น การสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ลึกที่สามารถสอบถามถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ

3. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงการบริการโลจิสติกส์ในด้านที่มีความสำคัญตามผลการวิจัยที่ได้ สามารถโฆษณาถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการให้บริการ หรือการพัฒนากระบวนการที่เป็นมิตรต่อลูกค้าเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการทำธุรกรรม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). รายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ปี 2566. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- ณัฐพล จันทรมุข. (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ณัฐพงศ์ ลีลาบุรณพงศ์. (2564). การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2565. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- ธีระศักดิ์ วิจิต. (2562). การพัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กร. วารสารวิจัยและพัฒนา, 3(2), 56-59.
- ธีระศักดิ์ สุภักดิ์ และศิริศักดิ์ ภูมิมังคัง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางบกในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 17(2), 194-206.
- บริษัท เอ บี ซี จำกัด. (2566). รายงานประจำปีบริษัท เอ บี ซี จำกัด. กรุงเทพฯ: เอ บี ซี.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2566). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. กระทรวงคมนาคม.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ.
- อริศรา อ่วมตานี, สมชาย หิรัญกิตติ, วัชรภรณ์ วงศ์สุวรรณ, และสมพร เกษสมบุรณ์. (2565). ความพร้อมในการปรับตัวของ SME ด้านโลจิสติกส์ไทยภายใต้สถานการณ์โควิด-19. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 14(1), 167-180.
- Ali, M., Kim, W.G. and Ryu, K. (2021). The influence of country image, subjective knowledge and perceived quality on visiting intentions moderated by perceived risk. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(1), 86-100.
- Kannegiesser, M. (2008). *Value Chain Management in the Chemical Industry: Global Value Chain Planning of Commodities*. Physica-Verlag HD.
- Khanh, L. T. M., & Hau, L. N. (2019). The impact of logistics service quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from Vietnam. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 33(3), 307-322.
- Lai, K.H., Ngai, E.W.T., Cheng, T.C.E., Au, S. and Lai, M.K. (2022). Logistics service quality and price: Key determinants affecting shipper's usage of freight services of logistics service providers. *Transportation Journal*, 61(1), 23-46.
- Lee, J. (2020). The influence of logistics service quality, price, and company reputation on customer satisfaction and loyalty in the online shopping mall logistics. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 66.
- Lee, M.C. (2022). Recommendation: A key influencer on logistics service selection. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 69-89.
- Lin, C.Y. (2021). Examining logistics service capability and logistics service quality and their influence on customer satisfaction. *International Journal of Operations & Production Management*, 41(3), 263-285.
- Liu, C.L., Prajogo, D., & Oke, A. (2019). Supply chain technologies: Linking adoption, utilization, and performance. *Journal of Supply Chain Management*, 55(4), 22-41.
- Liu, Z., Prajogo, D. & Oke, A. (2022). Supply chain technologies and logistics service innovation: The role of supply chain connectivity. *International Journal of Production Economics*, 244, 108367.
- Mavengere, N.B. (2021). Role of information systems in logistics service quality and customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 8(1).
- Sohn, M.K., Seeger, G. and Carver, C. (2022). The importance of service quality on customer repurchase decisions in B2B logistics relationships. *Industrial Marketing Management*, 100, 22-32.
- Theerakulpisut, S., & Phumuangsuk, S. (2019). Factors influencing logistics service selection for road freight transportation in Thailand. *ABAC Journal*, 39(3), 1-23.

Wong, W.Y., Wong, K.Y. & Ali, A. (2022). Key determinants of pharmaceutical logistics provider selection in an emerging market. *The International Journal of Logistics Management*, 33(1), 62-84.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3 rd ed.) New York: Harper and Row Publication