

## รายการอ้างอิง



### ภาษาไทย

กมลชนก สุทธิวาทนฤพฒิ. การส่งเสริมกิจการขนส่งหลายรูปแบบ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

การทำเรือแห่งประเทศไทย. ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ประจวบคีรีขันธ์ , 2535.

ชรัค พิริยะวัฒน์. ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถยนต์โดยสารประจำทาง การยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกึ่งวินาทีในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543.

ชัชวาล ต้นตระกูล .ระบบตัดสินใจเลือกผู้โดยสารขึ้นส่วนตัวถึงรถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539.

จิตติมา วงศ์อินดา. ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545.

แหลมฉบัง: ท่าเรือพาณิชย์อีกแห่งของไทย . Telecom Journal Transport : 1993.

อีสเทิร์นซีบอร์ด กับโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐาน . Telecom Journal Transport : 1993.

### ภาษาต่างประเทศ

Bardi J., Bagchi K. and Raghunathan. 1989. "Motor Carrier Selection in a Deregulated Environment". Transportation Journal 29(1): 4-11.

Lambert M., Stock R. and Lisa M. 1998. Fundamentals of Logistics Management. Singapore: McGraw-Hill.

Mohammed and Chang. 1998. "Outsourcing of Logistics Function: A Literature Survey". International Journal of Physical Distribution & Logistics Management 28(2): 89-107.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาตลาดของศูนย์กระจายสินค้าสำหรับสินค้าผู้ดูแลซีแอล  
ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลในโครงการวิจัยเพื่อจัดหา  
แนวทางในการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น  
เพื่อรองรับจำนวนสินค้านำเข้าและส่งออกที่มากขึ้นในอัตราที่ต่อเนื่อง

ข้อมูลดังกล่าวนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการกำหนดแผนการตลาด และแผนการ  
ประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะถูกต้องมากขึ้นขึ้นอยู่กับคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามที่ท่านกรอก  
ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านใช้เวลาอันมีค่าซึ่งตอบคำถามให้ครบถ้วน และถูกต้องตามความ  
เป็นจริง การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการกระทบต่อตัวท่าน ข้อมูลต่างๆจะถูกเก็บเป็นความลับ  
จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลโดยส่วนตัวใดๆทั้งสิ้น

- 
1. ชื่อบริษัท / โรงงานของท่าน.....
  2. ที่ตั้ง.....  
.....
  3. โทรศัพท์..... โทรสาร.....
  4. จำนวนพนักงาน.....คน
  5. ชื่อผู้กรอก.....ตำแหน่ง.....แผนก  
.....
  6. บริษัทของท่านดำเนินธุรกิจประเภทใด  
( ) นำเข้า ( ) ส่งออก
  7. บริษัทของท่านประกอบธุรกิจสินค้าประเภทใด  
( ) ยานยนต์ ( ) เฟอร์นิเจอร์และไม้แปรรูป ( ) เครื่องนุ่งห่ม  
( ) อาหารสำเร็จรูป ( ) สินค้าเกษตรกรรม ( ) อาหารสัตว์  
( ) เครื่องจักร ( ) อุปกรณ์ทางการแพทย์ ( ) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์  
( ) เศษเหล็ก ( ) พลาสติกและเคมีภัณฑ์ ( ) กระดาษ  
( ) ผลิตภัณฑ์ชำระและดูแลร่างกาย ( ) อื่นๆ.....

8. จำนวนการส่งสินค้าต่อปีเป็นเท่าใด
- ก. FCL จำนวน \_\_\_\_\_ teus ต่อปี
- ( ) 1-50                      ( ) 51-100                      ( ) 101-200
- ( ) 201-300                      ( ) 301-400                      ( ) 401-500
- ( ) 501-600                      ( ) 601-700                      ( ) มากกว่า700 ขึ้นไป
- ข. LCL จำนวน \_\_\_\_\_ revenue ton (cbm/ton) ต่อปี
- ( ) 1-50                      ( ) 51-100                      ( ) 101-200
- ( ) 201-300                      ( ) 301-400                      ( ) 401-500
- ( ) 501-600                      ( ) 601-700                      ( ) มากกว่า700 ขึ้นไป
9. บริษัทของท่านเคยใช้บริการของศูนย์กระจายสินค้ามาก่อนหรือไม่
- ( ) เคย (ข้ามไปข้อ 11)                      ( ) ไม่เคย
10. เหตุใดท่านจึงไม่เลือกใช้บริการของศูนย์กระจายสินค้า
- ( ) มีแผนกที่ดำเนินการด้านนี้อยู่แล้ว
- ( ) ให้บริษัทตัวแทนขนส่งเป็นผู้ดำเนินการให้
- ( ) ไม่เคยมีบริษัทศูนย์กระจายสินค้าเสนอการบริการ
- ( ) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ
- ( ) อื่นๆ.....
- (ข้ามไปข้อ 17)
11. ในปัจจุบันท่านยังคงใช้บริการของศูนย์กระจายสินค้าอยู่หรือไม่
- ( ) ใช่ (ข้ามไปข้อ 13)                      ( ) ไม่ใช่
12. เหตุใดท่านจึงไม่ใช้บริการของศูนย์กระจายสินค้าอย่างต่อเนื่อง
- ( ) สามารถดำเนินการได้เอง
- ( ) มีความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน
- ( ) มีราคาค่าบริการที่สูงเกินไป
- ( ) การบริการไม่เป็นที่ประทับใจ
- ( ) อื่นๆ.....
- (ข้ามไปข้อ 17)

13. ในปัจจุบันท่านใช้ศูนย์กระจายสินค้าอยู่ที่แห่ง

( ) 1 แห่ง ( ) มากกว่า 1 แห่ง (ข้ามไปข้อ 15)

ก. รายที่ 1 คือ บริษัท.....เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. ....

คิดเป็นสัดส่วน.....% ของจำนวนสินค้าที่ต้องขนส่งทั้งหมด

ข. รายที่ 2 คือ บริษัท.....เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. ....

คิดเป็นสัดส่วน.....% ของจำนวนสินค้าที่ต้องขนส่งทั้งหมด

ค. รายที่ 3 คือ บริษัท.....เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. ....

คิดเป็นสัดส่วน.....% ของจำนวนสินค้าที่ต้องขนส่งทั้งหมด

14. เหตุใดท่านจึงใช้ศูนย์กระจายสินค้าอยู่เพียง 1 รายเท่านั้น

( ) พึงพอใจการให้บริการเป็นอย่างมาก ( ) มีราคาค่าบริการที่ถูกลงกว่ารายอื่นๆ

( ) ไม่อยากเสียเวลาในการติดต่อกับหลายๆราย ( ) เป็นบริษัทในเครือเดียวกัน

( ) อื่นๆ.....

(ข้ามไปข้อ 16)

15. ปัจจัยใดเป็นเหตุผลที่ท่านไม่เลือกใช้บริการของศูนย์กระจายสินค้ารายใดรายหนึ่ง โดยเฉพาะ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) พิจารณาที่ราคาถูกกว่า

( ) คุณภาพของการบริการไม่แตกต่างกัน

( ) บริการการขนส่งที่มีความถี่มากและรวดเร็วกว่า

( ) ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสินค้าเป็นผู้เลือก

( ) ขึ้นอยู่กับความสะดวกของการติดต่อ

( ) สถานที่ตั้งสะดวกและเหมาะสมกว่า

( ) อื่นๆ.....

16. กรุณาระบุระดับของความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์กระจายสินค้าที่ท่าน  
ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ปัจจัย	ความสำคัญของปัจจัย					ความพึงพอใจ				
	น้อย	----->			มาก	น้อย	----->			มาก
ก. ราคาขนส่ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ข. การให้บริการของพนักงานขาย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ค. การให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ง. การจัดตารางเวลาในการขนส่ง (Scheduling)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
จ. การส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ตรงเวลา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฉ. ขอบเขตหรือพื้นที่ของการขนส่ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ช. ความรวดเร็วและถูกต้องของเอกสาร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ซ. การให้บริการหลังการขาย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฌ. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฎ. ความสะดวกของการได้รับบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฏ. ความสะดวกของการลากตู้และ บรรจุสินค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฎ. ความสะดวกของสถานที่ตั้ง ศูนย์กระจายสินค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฐ. การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดการ เสียหาย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฑ. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ ศูนย์กระจายสินค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ฒ. การปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ณ. การบริการที่ครอบคลุมและครบวงจร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด. การส่งเสริมการขาย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

17. ถ้ามีบริษัทที่ประกอบการศูนย์กระจายสินค้านำเข้าใหม่ที่เสนอรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับ  
ความต้องการของท่าน ท่านจะพิจารณาเลือกใช้หรือไม่

( ) พิจารณา

( ) ไม่พิจารณา (ข้ามไปข้อ 19)

18. หลังจากที่ท่านพิจารณาและตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้ารายใหม่ ท่านคิดว่าท่านจะใช้บริการเป็นอัตราส่วนเท่าใดของยอดการส่งสินค้าของท่าน

- ( ) 1-5%                      ( ) 6-10%                      ( ) 11-15%
- ( ) 16-20%                      ( ) 21-25%                      ( ) 26-30%
- ( ) 31-35%                      ( ) 36-40%                      ( ) 41-45%
- ( ) 45-50%                      ( ) 51-55%                      ( ) 56-60%
- ( ) 61-70%                      ( ) 71-80%                      ( ) 81-90%
- ( ) มากกว่า 90%
- (ข้ามไปข้อ 20)

19. กรุณาระบุเหตุผลของการไม่พิจารณาเลือกใช้บริการผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้ารายใหม่

- ( ) พอใจบริษัทรายเดิมที่ใช้อยู่
- ( ) ไม่ต้องการเพิ่มความยุ่งยากในการติดต่อ
- ( ) การบริการของบริษัทแต่ละรายเหมือนกัน
- ( ) เคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับบริษัทที่เข้ามาเสนอรายใหม่
- ( ) ไม่ต้องการใช้บริการผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้า
- ( ) มีสัญญากับผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้ารายเดิมที่ใช้อยู่
- ( ) อื่นๆ.....

20. ท่านจะพิจารณาผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้ารายใหม่จากปัจจัยใดบ้าง (กรุณาระบุความสำคัญ)

ปัจจัย	ความสำคัญของปัจจัย				
	น้อย -----> มาก				
ก. ราคาขนส่ง	1	2	3	4	5
ข. การให้บริการของพนักงานขาย	1	2	3	4	5
ค. การให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์	1	2	3	4	5
ง. การจัดการเวลาในการขนส่ง (Scheduling)	1	2	3	4	5
จ. การส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ตรงเวลา	1	2	3	4	5
ฉ. ขอบเขตหรือพื้นที่ของการขนส่ง	1	2	3	4	5
ช. ความรวดเร็วและถูกต้องของเอกสาร	1	2	3	4	5
ซ. การให้บริการหลังการขาย	1	2	3	4	5

ฉ. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1	2	3	4	5
ญ. ความสะดวกของการได้รับบริการ	1	2	3	4	5
ฎ. ความสะดวกของการลากตู้และบรรจุสินค้า	1	2	3	4	5
ฏ. ความสะดวกของสถานที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า	1	2	3	4	5
ฐ. การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดการเสียหาย	1	2	3	4	5
ฑ. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้า	1	2	3	4	5
ฒ. การปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด	1	2	3	4	5
ณ. การบริการที่ครอบคลุมและครบวงจร	1	2	3	4	5
ด. การส่งเสริมการขาย	1	2	3	4	5

21. ในกรณีที่มีผู้ประกอบการศูนย์กระจายสินค้ามาให้บริการการบรรจุสินค้าในลักษณะแบบการเปิดศูนย์กระจายสินค้า LCL ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งจะให้บริการแบบครบวงจรตั้งแต่การรับ สินค้าที่โรงงาน การทำคลังบรรจุสินค้า รถขนส่ง ดำเนินพิธีการศุลกากร ท่านเห็นว่าการให้บริการนี้ น่าสนใจและจะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ท่านหรือไม่
- ( ) น่าสนใจ เพราะเหตุใด.....
- ( ) ไม่น่าสนใจ เพราะเหตุใด.....

22. ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าสำหรับสินค้า LCL ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ



### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปณิศา ปิยะวาทศิลป์ เกิดเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2518 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนเบญจมราชาลัย จากนั้นในปี พ.ศ. 2537 ได้เข้าศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในคณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เมื่อปี พ.ศ. 2540 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี 2546 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท โอโอซีแอล (ไทยแลนด์) จำกัด

