

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์ .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคลังสินค้า.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโซ่อุปทาน .....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโซ่ความเย็นในอุตสาหกรรมอาหาร .....	32
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	59
สมมติฐานการวิจัย.....	60

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย ..... 62
	รูปแบบการวิจัย ..... 62
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ..... 63
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 64
	วิธีการดำเนินการวิจัย ..... 68
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 69
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 78
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 79
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 82
	ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การของกลุ่มตัวอย่าง ..... 84
	ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ ..... 86
	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสังเกตได้ ..... 100
	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้ระบบการจัดการ ..... 101
	การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ..... 122
	ผลการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย..... 127
	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก..... 132
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 136
	สรุปผลการวิจัยภาพรวม..... 136
	สรุปผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ..... 137
	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ..... 145
	อภิปรายผล ..... 146
	ข้อเสนอแนะ ..... 147

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	151
ภาคผนวก .....	159
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย .....	160
ภาคผนวก ข PRINOUT CFA SATISFACTION.....	171
ภาคผนวก ค PRINOUT SEM ADJ .....	213
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย .....	276
ประวัติผู้วิจัย .....	282

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 มูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตร 10 ลำดับแรกปี 2556 และ 2557.....	1
1.2 มูลค่าการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม 10 ลำดับแรกปี 2556 และ 2557 .....	2
2.1 การเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกต่างๆ ของการขนส่ง .....	19
2.2 ผลลัพธ์จากการสังเคราะห์ทบทวนวรรณกรรม .....	54
3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง .....	64
3.2 ระดับของการวัดและเกณฑ์การแปลผล .....	70
3.3 ตัวแปรหลัก จำนวนข้อคำถาม และแหล่งข้อมูลการพัฒนาคำถามของผู้วิจัย .....	70
3.4 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามรายข้อที่ใช้ในการวิจัย .....	73
3.5 โครงสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย .....	74
3.6 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนและความสอดคล้อง .....	80
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร .....	84
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านระบบการจัดการ .....	86
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพและสถานะ .....	89
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง.....	92
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า .....	95
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามประเภทการให้บริการอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ .....	98
4.7 ค่าความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ .....	100
4.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยระบบการจัดการ .....	103
4.9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยการควบคุมคุณภาพ/สถานะ .....	107
4.10 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยประสิทธิภาพในการขนส่ง .....	112
4.11 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัวบ่งชี้ปัจจัยระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแฝงของระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	123
4.13	สรุปผลการวิเคราะห์ห้อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรตามสมมติฐานของ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า .....	126
4.14	ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	128
4.15	การวิเคราะห์องค์ประกอบตัวบ่งชี้ระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	130
4.16	สรุปความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านโลจิสติกส์.....	133

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า	
1.1	ขั้นตอนการขนส่งตามปกติ .....	5
2.1	ตัวเลขต้นทุน โลจิสติกส์ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม .....	14
2.2	กิจกรรมโลจิสติกส์ .....	14
2.3	โครงข่ายคมนาคมขนส่งทางรางของประเทศไทย .....	17
2.4	โครงข่ายท่อขนส่งน้ำมัน .....	19
2.5	การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยตรง .....	21
2.6	การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยผ่านศูนย์กลางกระจายสินค้า .....	21
2.7	โครงข่ายการขนส่งสินค้าในลักษณะศูนย์กลางการกระจายสินค้าภูมิภาค .....	22
2.8	ห่วงโซ่อุปทาน .....	30
2.9	โซ่ความเย็น .....	32
2.10	แสดงแผนภาพความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ .....	36
2.11	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบการจัดการ ที่ส่งผลทางตรงกับ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โดยส่งผ่าน ประสิทธิภาพในการขนส่ง .....	57
2.12	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบควบคุมคุณภาพ ที่ส่งผลทางตรงกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง .....	59
2.13	กรอบแนวคิด .....	60
4.1	ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของปัจจัยแฝง ระบบการจัดการ .....	102
4.2	การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง และอันดับที่สองของตัวบ่งชี้การ ควบคุมคุณภาพ/สถานะ .....	107
4.3	การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองของโมเดลตัวบ่งชี้ ปัจจัยประสิทธิภาพในการขนส่ง .....	111
4.4	การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้ปัจจัยระดับการบริการและ ความพึงพอใจของลูกค้า .....	116
4.5	เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับการบริการ .....	122
4.6	แสดงโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า .....	129

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพประกอบที่	หน้า
5.1 คุณลักษณะด้านระบบการจัดการ .....	137
5.2 คุณลักษณะด้านการควบคุมคุณภาพและสถานะ .....	138
5.3 คุณลักษณะด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง.....	138
5.4 คุณลักษณะด้านการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า.....	139
5.5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อระดับการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า .....	140
5.6 ผลการวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ อาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย.....	141
5.7 โมเดล MCPSL ของธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง .....	149