

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์  
ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเขตอำเภอสันทราย  
จังหวัดเชียงใหม่

Factors affecting the decision-making of providers of logistics  
transportation for agricultural processed food entrepreneurs In  
Sansai District, Chiang Mai Province

กาญจนา คลายใจ, วันเพ็ญ เจริญตระกูลปีติ<sup>1</sup>

Kanjana Khelaijai, Wanpen Charoentrakulpeeti<sup>1</sup>

Received: 8 November 2022; Revised: 13 December 2022; Accepted: 16 December 2022

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการ ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ 2 ชุด ชุดแรก เพื่อจำแนกปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ โดยสัมภาษณ์ตัวแทนจากโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการจัดการด้านการขนส่ง ทั้งหมด 6 แห่ง และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 เพื่อค้นหาระบบการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งโลจิสติกส์จากตัวแทนจากบริษัทขนส่งโลจิสติกส์ 3 แห่ง ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว สำหรับผลการศึกษาระบบการให้บริการบริษัทโลจิสติกส์ พบว่าบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์แต่ละบริษัทมีความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ

<sup>1</sup> คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University

Corresponding Author, E-mail: KanjanaKhelaijai@gmail.com

อุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตรได้ทั้งด้านความพร้อมของรถขนส่ง ประเภทรถขนส่ง ราคา ขนาดและจำนวนรถขนส่งโลจิสติกส์เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและความมั่นใจกับลูกค้า

**คำสำคัญ:** การขนส่ง; โลจิสติกส์; ระบบการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

### Abstract

The study of factors affecting the decision-making of providers of logistics transportation for agricultural processed food entrepreneurs in Sansai District, Chiang Mai Province aims to study the service system, transportation company, and logistic service in San Sai District, Chiang Mai Province. The study uses the two sets of interviews to classify the factors influencing the decision-making of six agricultural processing industries on Logistics transportation. The second interview focused on logistic transport companies by interviewing three companies. The results showed the factors influencing the choice of logistics services comprising four elements: price, the reputation of the organization, service quality, and rapidly customer responses. They decided to select a logistic transportation company based on their product types. For the results of the logistic system, each logistics company has a high effort to service customers' satisfaction. The logistic transport company prioritizes systematic division of labor to service high quality to the customers, which responds to the needs of entrepreneurs in terms of fast and adequate delivery with the proper pricing and type of shipping to make convenience and confidence for the customer.

**Keywords:** transportation; logistics; logistics transportation services

### บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตรมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง โดยแต่ละองค์กรต่างก็พยายามหาวิธีการบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุนทางการผลิตและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริหารจัดการที่ดีกับกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การบริการ คุณภาพของสินค้า การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและครบตามจำนวนตามความต้องการลูกค้า ตลอดจนในเรื่องการกระจายสินค้าที่รวมราคาค่าขนส่งจากบริษัทผู้ผลิตต้น

ทางไปยังลูกค้าปลายทาง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องรับผิดชอบและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง และด้วยกระแสบริโภคนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้สินค้าประเภทอาหารแปรรูปต้องตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และต้องมีความนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าอาหาร เช่น รูปแบบอาหาร รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ นอกจากนี้การกระจายสินค้าที่ต้องถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพด้วยราคาค่าขนส่งที่ถูก ก็เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเช่นกัน การจัดการด้านโลจิสติกส์จึงมีความจำเป็นในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปซึ่งต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมอื่นๆ การจัดส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่จำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแหล่งผลิตและผู้บริโภคมักไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ดังนั้นผู้ผลิตจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะไม่มีการขนส่งในกระบวนการผลิตสินค้าต่างๆ การขนส่งถือว่ามีความสำคัญมากเทียบเสมือนเป็นหัวใจสำคัญของแทบทุกภาคธุรกิจ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การจัดการวัสดุคงคลังกระบวนการจัดซื้อ การจัดการคลังสินค้ารวมถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนที่มีความสำคัญมากในการกำหนดราคาสินค้า อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายในส่วนของกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจแปรรูปอาหารในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ในเขตอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากอำเภอสนทรายเป็นอีกหนึ่งอำเภอที่มีที่ตั้งอยู่ชานเมืองซึ่งห่างออกไปจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ไม่มากนักและมีการก่อตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการแปรรูปทางการเกษตรในทุกขนาด ชาวบ้านในอำเภอสนทรายส่วนใหญ่มีการทำการเกษตรเป็นอาชีพหลัก จึงสะดวกและเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการประหยัดค่าขนส่งวัตถุดิบมายังโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาในปัจจัยยังมียผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์และทำการศึกษาระบบการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตรในขณะเดียวกันก็สามารถเป็นข้อมูลสำคัญของธุรกิจการขนส่งโลจิสติกส์ที่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่จะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในกระบวนการส่งมอบสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและทั่วถึงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนขยายบริการให้ครบวงจร รวมถึงการวางแผนการใช้เทคโนโลยีบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ด้วยต้นทุนที่ต่ำ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและ

บริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของธุรกิจได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ที่โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทางการเกษตรในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เลือกใช้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ศึกษาโดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนจากโรงงานอุตสาหกรรมธุรกิจอาหารแปรรูปทางการเกษตร และศึกษาระบบการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ให้บริการ ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้ 1.ด้านความสามารถ 2.ด้านการเข้าถึงบริการ 3.ด้านการติดต่อสื่อสาร 4.ด้านความน่าเชื่อถือ และ 5.ด้านความปลอดภัย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่ง

ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ ข้อมูลพื้นที่ศึกษาอำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลจากวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการลงพื้นที่สัมภาษณ์จากตัวแทนโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมด 6 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่ทางโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตรที่ได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์ทั้งหมด 6 แห่งเลือกใช้บริการ จากนั้นลงพื้นที่ศึกษาระบบการให้บริการขนส่งของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ทั้งหมด 3 แห่ง

**วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล** ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ และการพรรณนาสำหรับข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์ตัวแทนโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปทางการเกษตร และบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

## สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารแปรรูปทางการเกษตร ในเขตอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทางการเกษตร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โลจิสติกส์ของแต่ละโรงงานอุตสาหกรรมพิจารณาจากประเภทของผลิตภัณฑ์ของโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตอาหารจำพวกที่ไม่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิเสียหายยาก ไม่ต้องการความทนุทนอมมากนัก มีการผลิตเป็นจำนวนมาก น้ำหนักเยอะและโรงงานอุตสาหกรรมใช้รถขนส่งโลจิสติกส์จำนวนมาก เช่น อาหารกระป๋อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งโลจิสติกส์ด้าน คือ ปัจจัยด้านราคา เพราะราคาค่าขนส่งโลจิสติกส์มีความสำคัญมากต่อต้นทุนทางการผลิต เพราะฉะนั้นการเลือกโลจิสติกส์ต้องมีการพิจารณาวางแผนจัดการให้ดี มีโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง ที่ให้ความสำคัญในด้านราคาเป็นปัจจัยแรกในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด และอีก 3 แห่ง ให้ปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่ 2 รองจากปัจจัยอื่นๆ ดังตารางที่ 1

สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ เช่น อาหารแช่เย็น อาหารแช่แข็ง อาหารสดที่เสียง่าย ซึ่งประกอบไปด้วยเทียนเชียงซีผิง และบริษัทเชียงใหม่โฟเซ่นฟู้ดส์ โรงงานอุตสาหกรรมเหล่านี้จะเลือกพิจารณาจากลักษณะองค์กรผู้ให้บริการก่อนว่า 1) ลักษณะของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของโรงงานอุตสาหกรรม 2) มีความรู้สึกอบอุ่นและสบายใจกับการใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่เลือกใช้งานอยู่ 3) บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานชัดเจน และ 4) บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยมีโรงงานอุตสาหกรรม 2 แห่งที่ให้ความสำคัญในด้านลักษณะของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์เป็นปัจจัยแรกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ และอีก 4 แห่ง ที่ให้ปัจจัยด้านลักษณะของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่ 2 3 และ 4 รองลงมาจากปัจจัยอื่นๆ

สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตอาหารที่ไม่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิ แต่สามารถเสียหายได้ง่าย เน้นการส่งออกนอกประเทศ เช่น โรงงานอุตสาหกรรมผลิตผลไม้อบกรอบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริการ ผลลัพธ์ที่ทำการขนส่งต้องสามารถติดตามได้ ตรงต่อเวลา และสามารถรักษาสภาพเดิม ผลลัพธ์ที่ไม่เสียหาย เพราะเน้นการส่งออกนอกประเทศ สินค้าต้องมีคุณภาพ มีโรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง ที่ให้ความสำคัญในด้านการบริการของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์เป็นปัจจัยแรกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ และอีก 5 แห่ง ที่ให้ปัจจัยด้านการบริการของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์เป็นปัจจัยที่ 2 3 และ 4 รองลงมาจากปัจจัยอื่นๆ

สำหรับปัจจัยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยที่โรงงานอุตสาหกรรมเลือกเป็นลำดับสุดท้าย เพราะผู้ประกอบการเชื่อว่าบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต้องมีความอยากบริการให้ลูกค้าพึงพอใจที่สุดทุกบริษัทอยู่แล้ว

ตารางที่ 1 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยที่โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปทางการเกษตรในเขตพื้นที่อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยที่ | โรงงานอุตสาหกรรมลำดับที่      |                               |                               |                               |                               |                               |
|-----------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
|           | 1                             | 2                             | 3                             | 4                             | 5                             | 6                             |
| 1         | ราคาค่าขนส่ง                  | ราคาค่าขนส่ง                  | ราคาค่าขนส่ง                  | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง | การให้บริการ                  |
| 2         | การให้บริการ                  | การให้บริการ                  | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง | ด้านราคาค่าขนส่ง              | ราคาค่าขนส่ง                  | ราคาค่าขนส่ง                  |
| 3         | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว | การให้บริการ                  | การให้บริการ                  | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง |
| 4         | ลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่ง | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว | การให้บริการ                  | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว | การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว |

## 2. ระบบการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

ผลการศึกษารายบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์แต่ละบริษัทที่โรงงานอุตสาหกรรมเลือกใช้บริการในด้านต่างๆ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์แต่ละบริษัทมีความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจมากที่สุด โดยแต่ละบริษัทจะมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานแต่ละตำแหน่งจะมีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับด้านที่ตัวเองได้รับผิดชอบ โดยแต่ละบริษัทที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว

ด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ละบริษัทมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองด้านความสะดวกของลูกค้า แต่โดยหลักๆ แล้วช่องทางการติดต่อที่รวดเร็วและแนบชิดที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

ด้านความน่าเชื่อถือแต่ละบริษัทสร้างความน่าเชื่อถือในการขนส่งสินค้าที่มีเหมือนกันทุกบริษัท คือ การประกันราคาของสินค้า ในกรณีที่ระหว่างการขนส่งสินค้าเกิดความเสียหายจะมีการชดเชยมูลค่าของสินค้าตามสัญญาการว่าจ้าง และความตรงต่อเวลาจะเป็นอีกปัจจัยที่จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ด้านความปลอดภัยของสินค้า ในการขนส่งสินค้าแต่ละประเภทมีการเลือกรถขนส่งสินค้าที่เหมาะสมกับประเภทของสินค้า สินค้าที่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิกับไม่ต้องควบคุมอุณหภูมิ รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าจะแตกต่างกันรถขนส่งมีมาตรฐานสามารถรักษาสินค้าไม่ให้เสียหายตกหล่นระหว่างทางได้

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปอาหารทางการเกษตร จำนวน 6 แห่ง พบว่าโรงงานอุตสาหกรรมแต่ละแห่งมีการผลิตแปรรูปอาหารต่างประเภทกันส่งผลให้มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน โดยโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารที่ต้องเก็บสินค้าไว้ได้หลายวัน เช่น ผัก ผลไม้ แห้งแข็ง หรือแช่เย็น ลูกชิ้น หมูยอ ที่ได้จากการแปรรูป ดังนั้นขั้นตอนการขนส่งนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการใช้รถห้องเย็นในการขนส่ง ดังนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโรงงานอุตสาหกรรมประเภทนี้มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่ควรมีความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ที่พบว่าลักษณะองค์กรผู้ให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สำหรับบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจนและบริษัทผู้ให้บริการ

ขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสมแล้ว ส่วนปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการบริการและปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์เช่นกัน แต่เป็นปัจจัยที่โรงงานอุตสาหกรรมประเภทนี้เลือกพิจารณาเป็นปัจจัยที่รองลงมาจากปัจจัยด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทางการเกษตร ปัจจัยที่สำคัญ คือ การตอบสนองต่อลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นงานหลักที่ทางผู้ให้บริการต้องปฏิบัติอยู่แล้ว บริษัทผู้ให้บริการขนส่งทุกแห่งจำเป็นต้องสนองความต้องการให้ลูกค้าพึงพอใจให้มากที่สุดเพื่อที่จะเป็นการดึงดูดลูกค้า เพราะฉะนั้นด้านการตอบสนองต่อลูกค้าจะเป็นเรื่องพื้นฐานที่บริษัทผู้ให้บริการขนส่งมีเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blackwell, Miniard, & Engel (2006, p.15 อ้างใน ชูชัย สมิติไกร, 2558) ที่กล่าวว่าการตระหนักถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นปัจจัยด้านจิตวิทยาที่สำคัญที่ต้องพิจารณา

สำหรับผลจากการสัมภาษณ์ด้านการให้บริการของบริษัทโลจิสติกส์จำนวน 3 แห่งนั้น บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์แต่ละบริษัทจะมีความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจมากที่สุด โดยแต่ละบริษัทจะมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานแต่ละตำแหน่งจะมีความรู้ ความสามารถในการด้านนั้นๆ และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ในด้านที่ตนเองได้รับผิดชอบ บริษัทมีการสร้างช่องทางการติดต่อที่หลากหลายช่องทางเพื่อจะตอบสนองต่อความสะดวกของลูกค้า บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยการตรงต่อเวลา มีการประกันราคาสินค้าที่จะสามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจ มีความอบอุ่นและสบายใจในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman and et. al., (1990 อ้างใน ศิลปชัย อุ่นอรุณ, 2554)

## องค์ความรู้ใหม่

โรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตอาหารจำพวกที่ไม่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิ เสียหายยาก ไม่ต้องการความทนถนอมมากนัก มีการผลิตเป็นจำนวนมาก น้ำหนักเยอะและโรงงานอุตสาหกรรมใช้รถขนส่งโลจิสติกส์จำนวนมาก เช่น อาหารกระป๋อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งโลจิสติกส์ คือ ปัจจัยด้านราคา เพราะราคาค่าขนส่งโลจิสติกส์มีความสำคัญมากต่อต้นทุนทางการผลิต ดังนั้นการเลือกโลจิสติกส์ต้องมีการพิจารณาและวางแผนจัดการให้ดี สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ เช่น อาหารแช่เย็น อาหารแช่แข็ง อาหารสดที่เสียง่าย โรงงาน

อุตสาหกรรมเหล่านี้จะเลือกพิจารณาจากลักษณะองค์กรผู้ให้บริการในด้าน ลักษณะของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของโรงงานอุตสาหกรรม มีความสบายใจกับการใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่เลือกใช้งานอยู่ บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานชัดเจนและมีความเหมาะสม สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตอาหารที่ไม่ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิ แต่เสียหายได้ง่าย เน้นการส่งออกนอกประเทศ เช่น โรงงานอุตสาหกรรมผลิตผลไม้อบกรอบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริการ ผลผลิตภัณฑ์ที่ทำการขนส่งต้องสามารถติดตามได้ ตรงต่อเวลา และสามารถรักษาสภาพเดิม ผลผลิตภัณฑ์ไม่เสียหาย และสำหรับปัจจัยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยที่โรงงานอุตสาหกรรมเลือกเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์มีความต้องการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจที่สุดทุกบริษัทอยู่แล้ว

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อเลือกผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งได้แก่ 1.ด้านความสามารถ 2.ด้านการเข้าถึงบริการ 3.ด้านการติดต่อสื่อสาร 4.ด้านความน่าเชื่อถือ และ 5.ด้านความปลอดภัย ในขณะเดียวกัน บริษัทผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ควรพัฒนา ปรับปรุงองค์กรเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วย อย่างไรก็ตามการศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นด้านอาหาร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภทเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ที่เหมือนหรือแตกต่างกัน

### เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมितिไกร. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารแปรรูป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2129/1/benjaporn\\_suwa.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2129/1/benjaporn_suwa.pdf) .

(10 สิงหาคม 2562).

- บำรุง สังข์ขาว. (2554). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ามาท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปัญหาพิเศษ, หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/52930485/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/52930485/title.pdf) . (25 สิงหาคม 2562)
- พชรพร เศรษฐยานนท์. (2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/399/1/pachara\\_sadt.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/399/1/pachara_sadt.pdf) . (25 สิงหาคม 2562)
- พิมพ์ สมันต์. (2556). การประเมินขีดความสามารถผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/53910942/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/53910942/title.pdf) . (25 สิงหาคม 2562)
- ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/145900.pdf> . (26 สิงหาคม 2562)
- สิทธิชัย ธรรมแสนห์. (2555). สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานบริการสปา ในจังหวัดชลบุรี กับขีดความสามารถอันพึงประสงค์ของผู้รับบริการ. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
<http://www.ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/665/1/101-55.pdf> . (25 สิงหาคม 2562)