

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(7)
กิตติกรรมประกาศ	(10)
สารบัญตาราง	(15)
สารบัญภาพประกอบ	(23)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะ และแนวโน้มของอุตสาหกรรมเหล็ก	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	15
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	
ในอุตสาหกรรมเหล็ก	18
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์	35
ทฤษฎีการตัดสินใจ	40
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคกับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	46
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการ	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59

บทที่	หน้า
บทสรุปแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	63
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	66
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	67
การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ส่วนที่ 1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด	76
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบริษัทในธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็ก.....	78
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ของธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็ก.....	78
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการงาน โลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็ก.....	82
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการจ้างผู้ให้บริการ งาน โลจิสติกส์ของธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็ก.....	90
ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	95
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	199
สรุปผลการวิจัย	199
สรุปผลตามสมมติฐาน	205
การอภิปรายผล.....	209
ข้อเสนอแนะ	218

ภาคผนวก

ก ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการศึกษา.....	224
ข แบบสอบถาม	235
ค ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม.....	246
บรรณานุกรม	256
ประวัติผู้เขียน	262

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานโลจิสติกส์.....	48
3 ธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กที่ได้รับใบอนุญาตประกอบโลหกรรม ตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2510.....	67
4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha coefficient.....	71
5 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha coefficient.....	77
6 จำนวนร้อยละของธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กตามขนาดขององค์กร.....	78
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมเหล็กในภาพรวม.....	79
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการวางแผน	79
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการจัดหา	80
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการส่งมอบ	81
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการผลิต	81
12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการส่งคืนสินค้าจากลูกค้า	82
13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญ ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวม.....	83

ตาราง	หน้า
14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็กต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์	83
15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านราคา	85
16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านช่องทางการให้บริการ	86
17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการส่งเสริมการตลาด	87
18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านบุคคล	88
19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	88
20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรมเหล็ก ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ	89
21 จำนวนร้อยละของการมีประสบการณ์ในการจ้างผู้ให้บริการ งาน โลจิสติกส์	90
22 จำนวนร้อยละของบริษัทในธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กถึงการคิดจะจ้าง ผู้ให้บริการงาน โลจิสติกส์	91

ตาราง	หน้า
23 จำนวนร้อยละของกิจกรรมที่จ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็ก.....	92
24 จำนวนร้อยละของบริษัทในธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กที่จ้าง ผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ในปัจจุบัน	93
25 จำนวนร้อยละของเกณฑ์การให้บริการของผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	93
26 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างขนาดขององค์กร กับการมีประสบการณ์ในการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	96
27 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างขนาดขององค์กร กับกิจกรรมที่จ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	97
28 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหาร จัดการโลจิสติกส์ระหว่างองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก กับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านการวางแผน	98
29 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ระหว่างองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก กับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านการจัดหา	99
30 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ระหว่างองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก กับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านการส่งมอบ	100
31 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ระหว่างองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก กับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านการผลิต	101
32 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ระหว่างองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก กับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านการส่งคืนสินค้าจากลูกค้า	101

ตาราง	หน้า
33 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านผลิตภัณฑ์.....	102
34 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านราคา	104
35 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านช่องทางการให้บริการ	105
36 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในการส่งเสริมการตลาด	106
37 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านบุคคล.....	107
38 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	108
39 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการระหว่างองค์กรขนาดกลาง และขนาดเล็กกับองค์กรขนาดใหญ่ในด้านกระบวนการให้บริการ	109
40 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร จัดการโลจิสติกส์ กับการเคยมีประสบการณ์ในการจ้าง ผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	110

ตาราง	หน้า
41 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริการลูกค้า.....	112
42 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า.....	114
43 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า.....	116
44 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลัง	117
45 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการขนส่ง	119
46 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริหารคลังสินค้า	121
47 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ในกิจกรรมการส่งคืนสินค้า การส่งกลับของวัตถุดิบหรือบรรจุภัณฑ์	123
48 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดซื้อ	125

ตาราง	หน้า
49 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ	127
50 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า.....	129
51 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดการวัตถุดิบ.....	130
52 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบรรจุภัณฑ์	132
53 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์.....	134
54 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการเคยมีประสบการณ์ในการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	137
55 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริการลูกค้า.....	141
56 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า.....	146

ตาราง	หน้า
57 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า.....	151
58 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลัง.....	154
59 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการขนส่ง.....	158
60 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบริหารคลังสินค้า.....	163
61 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการส่งคืนสินค้า การส่งกลับของวัตถุดิบ หรือบรรจุภัณฑ์.....	167
62 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดซื้อ.....	172
63 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ.....	176
64 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ กับ การจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า.....	180

ตาราง	หน้า
65 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการกับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการจัดการวัตถุดิบ.....	184
66 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการกับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการบรรจุภัณฑ์	188
67 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการกับการจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ ในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์.....	193
68 การคำนวณและการแปลผลค่า IOC ข้อคำถามมีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด เรื่องการบริหารจัดการ โลจิสติกส์.....	247
69 การคำนวณและการแปลผลค่า IOC ข้อคำถามมีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัดเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการ งานโลจิสติกส์.....	249
70 การคำนวณและการแปลผลค่า IOC ข้อคำถามมีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัดเรื่องพฤติกรรมการจ้าง ผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์	254

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	โซ่อุปทานของอุตสาหกรรมเหล็กของประเทศไทยโดยพิจารณา ผู้ผลิตหลายรายต่อเนื่องกัน	19
2	ลักษณะการกระจายสินค้ากรณีจำหน่ายแก่ผู้ซื้อภายในประเทศ	24
3	ลักษณะการกระจายสินค้ากรณีนำผลิตภัณฑ์ที่ได้ไปใช้ ในกระบวนการผลิตที่ต่อเนื่อง	25
4	ลักษณะการจัดการสินค้าและการกระจายสินค้ากรณีจำหน่าย แก่ผู้ซื้อภายในประเทศ	30
5	ลักษณะการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้ากรณีจำหน่าย แก่ผู้ซื้อต่างประเทศ	31
6	ขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจของ Rowe	43
7	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	66
8	ขั้นตอนการผลิตผลิตภัณฑ์เหล็ก	230
9	กระบวนการผลิตเหล็กด้วยเตาอาร์คไฟฟ้า	232
10	กระบวนการหล่อเหล็กแท่ง	232
11	การหล่อเหล็กแบบต่อเนื่อง	233