

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ว่าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร อันได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมหรือกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีอำนาจตัดสินใจใช้บริการขนส่งรถบรรทุก มีจำนวนทั้งสิ้น 4 กลุ่มอุตสาหกรรม จำนวนตัวอย่างรวม 400 ตัวอย่าง โดยในบทนี้ได้กล่าวสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งสิ้น 4 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมกลุ่มโลหะและเครื่องจักร อุตสาหกรรมกลุ่มโลหะ อุตสาหกรรมกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมกลุ่มไม้และเครื่องเรือน จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย อยู่ในตำแหน่งกรรมการบริษัท มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ลักษณะของธุรกิจอยู่ในทางด้านผู้ผลิต มีระยะเวลาดำเนินการของสถานประกอบการระหว่าง 10ปี-14ปี มีการใช้บริการขนส่งแบบมีรถขนส่งของตนเอง และจ้างบริษัทอื่นขนส่งเป็นหลัก โดยมีลักษณะการจ้างเป็นครั้งคราว กับผู้ประกอบการมากกว่า 1 ราย มีการใช้ปริมาณรถขนส่ง 2-4 คันต่อการขนส่งในแต่ละเที่ยวขนส่ง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการขนส่งต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 500,001 – 1,000,000 บาท และส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลข่าวสารด้านบริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกผ่านจากแหล่งด้านทางพนักงานบริษัทขนส่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า และการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก ในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ลูกค้าไม่ต้องจ่ายเพิ่มค่าประกันภัยในการขนส่ง ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก โดยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งผ่านเว็บไซต์ และลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ และพนักงานให้บริการมี

ความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า

2.2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก (4.09) โดยปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งกรรมการบริษัท ผู้จัดการโรงงาน และผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กรรมการบริษัท ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเสนอราคา ผู้จัดการโรงงาน ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีรถบรรทุกให้บริการขนส่งที่หลากหลายประเภท เช่น รถบรรทุกขนาดเล็ก รถบรรทุกขนาดใหญ่ รถพ่วง ฯลฯ ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า มีความรวดเร็วในการเสนอราคา และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า

จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทอุตสาหกรรมกลุ่มโลหะและเครื่องจักร กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก และกลุ่มไม้และเครื่องเรือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มโลหะและเครื่องจักร ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า มีรถบรรทุก

ให้บริการขนส่งที่หลากหลายประเภท เช่น รถบรรทุกขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ รถพ่วง ฯลฯ กลุ่ม
 อโลหะ ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการ
 เข้ารับสินค้า ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยย่อยมี
 ผลในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ส่ง
 สินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย กลุ่มไม้และเครื่องเรือน ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก
 ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย มี
 รถบรรทุกให้บริการขนส่งที่หลากหลายประเภท เช่น รถบรรทุกขนาดเล็ก รถบรรทุกขนาดใหญ่ รถ
 พ่วง ฯลฯ

จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงาน
 อุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย
 โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ธุรกิจผู้ผลิต ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วใน
 การจัดส่งสินค้า ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า
 ธุรกิจผู้จัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความ
 รวดเร็วในการเข้ารับสินค้าส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

2. ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงาน
 อุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก (4.07)
 ปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าไม่ต้องจ่ายเพิ่มค่าประกันภัยในการขนส่ง การให้เครดิตในการ
 ชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง

จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงาน
 อุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งกรรมการบริษัท ผู้จัดการ
 โรงงาน และผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงาน
 คลังสินค้า พนักงานด้านธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น โดยรวมในระดับมี
 ผลมาก กรรมการผู้จัดการ ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็น
 มาตรฐานระยะทาง ผู้จัดการโรงงาน ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระ
 ค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ผู้จัดการ
 ฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการ
 ขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น

พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ

จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทอุตสาหกรรมกลุ่มโลหะและเครื่องจักร กลุ่มอโลหะ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และกลุ่มไม้และเครื่องเรือน โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก กลุ่มโลหะและเครื่องจักร มีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง กลุ่มอโลหะ มีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม มีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง กลุ่มไม้และเครื่องเรือน มีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ

จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก ธุรกิจผู้ผลิตมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ธุรกิจผู้จัดจำหน่ายมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก (4.00) ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง กรรมการบริษัท ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก ส่วนผู้จัดการโรงงานและ

ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และ พนักงานการตลาด เป็นต้น โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง กรรมการบริษัท ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้จัดการโรงงาน ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทอุตสาหกรรมกลุ่ม โลหะและเครื่องจักร กลุ่มโลหะ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และกลุ่มไม้และเครื่องเรือน โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก กลุ่มโลหะและเครื่องจักร ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อ บริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทาง เว็บไซต์ กลุ่มโลหะ ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทางสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์ กลุ่มไม้ และเครื่องเรือน ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจผู้ผลิต ผู้จัดการ จำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก ธุรกิจผู้ผลิต ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถ ติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่าน ทางเว็บไซต์ ธุรกิจผู้จัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่ง

ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทางสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง (3.31) ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ พนักงานบริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า

จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งกรรมการบริษัท ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า ผู้จัดการโรงงาน และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง กรรมการบริษัท ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีอุบัติเหตุ การเข้าร่วมงานนิทรรศการเกี่ยวกับการขนส่ง ผู้จัดการโรงงานปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ พนักงานให้บริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า ผู้จัดการฝ่ายขนส่งและกระจายสินค้า ปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีพนักงานขายตรงเพื่อเข้าไปติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น โรงงานต่าง ๆ ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานขนส่ง พนักงานคลังสินค้า พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อ และพนักงานการตลาด เป็นต้น ปัจจัยย่อยมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ พนักงานให้บริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า

จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทอุตสาหกรรมกลุ่มโลหะและเครื่องจักร กลุ่มอโลหะ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และกลุ่มไม้และเครื่องเรือน โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง กลุ่มโลหะและเครื่องจักร ปัจจัยย่อยมีผลในระดับ

มาก ได้แก่ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ พนักงานให้บริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า กลุ่มโอโตะ ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการมีความรู้ในการแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยย่อยมีผลในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ มีพนักงานขายตรงเพื่อเข้าไปติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น โรงงานต่าง ๆ กลุ่มไม้และเครื่องเรือน มีผลในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ เพิ่มวงเงินประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ

จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย โดยรวมระดับมีผลปานกลาง ธุรกิจผู้ผลิต มีผลในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่นกรณีเกิดอุบัติเหตุ เพิ่มวงเงินประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย ธุรกิจผู้จัดจำหน่าย มีผลในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษา พบว่าปัญหาในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับปัญหามากในทุกด้านปัจจัยเรียงลำดับตามรายละเอียด ดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมระดับมีปัญหามาก โดยปัจจัยย่อยมีปัญหามาก ได้แก่ ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน การให้บริการล่าช้า รับสินค้าเพื่อดำเนินการจัดส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา พนักงานขับรถขนส่งไม่มีความรับผิดชอบ

ปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ระดับปัญหามาก โดยปัจจัยย่อยมีปัญหามาก ได้แก่ ค่าบริการขนส่งสูง และไม่มีการให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งกับลูกค้า

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีปัญหามากในเกือบทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ไม่มีระบบตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์ ไม่สามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีพนักงานเข้าไปเสนอบริการโดยตรงกับลูกค้า

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมีปัญหามาก โดยปัจจัยย่อยมีปัญหา ได้แก่ พนักงานบริการไม่สุภาพ พนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ไม่มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก

จากการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ทางผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำแนกตามตำแหน่งผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม จำแนกตามลักษณะธุรกิจของผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า ต้องการให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกทำการจัดตั้งรวมตัวกันเป็นกลุ่มศูนย์กลางในลักษณะรูปแบบ บริษัทจำกัด สหกรณ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะติดต่อได้สะดวก พร้อมทั้งที่จะเลือกประเภท และขนาดของรถบรรทุกได้หลากหลายจากแหล่งเดียว โดยที่ไม่ต้องติดต่อในหลาย ๆ ที่และต้องการให้ทางผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกมีเทคโนโลยีในการตรวจสอบและติดตามสินค้าได้ตลอดเส้นทาง การขนส่ง และเน้นการให้พนักงานขับรถและพนักงานประจำรถขนส่งแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ในการอภิปรายผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผล โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ได้สอดคล้องกับ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (สี่

วิวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541) จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป้าหมายต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ของ ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) พัฒนพงษ์ ผาทอง (2545) พัลลภ แซ่จิว (2547) สามารถนำมาอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยย่อยมีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรวดเร็วในการส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า ส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางจะต้องสมบูรณ์/ไม่เสียหาย รองลงมาคือความชำนาญในการดำเนินรถยนต์ขึ้น/ลง ประสิทธิภาพและการให้บริการ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒนพงษ์ ผาทอง (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีรถยนต์ให้เลือกหลายขนาด หลายประเภท และหลายยี่ห้อ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัลลภ แซ่จิว (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรก คือ สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอด้านความต้องการได้ มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง รองลงมา ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอด้านความต้องการได้ มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง และความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก

โดยปัจจัยย่อยมีผลระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าไม่ต้องจ่ายเพิ่มค่าประกันภัยในการขนส่ง ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือราคาค่าบริการต่อเที่ยว รองลงมาคือค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่ม

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านราคา เน้นที่อัตราค่าเช่าต้องมีความเหมาะสม

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัลลภ แซ่จิว (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านราคา อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ รองลงมาอัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม และมีนโยบายเน้นราคาถูก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยย่อยมีผลระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งผ่านเว็บไซต์ เช่น เส้นทาง ระยะทาง ประเภทรถ ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือสามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ รองลงมาคือมีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ผู้เช่าสามารถเปลี่ยนรถยนต์ได้หากไม่พอใจรถยนต์ การมีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเกิดปัญหารถยนต์ขัดข้องใช้งานไม่ได้

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัลลภ แซ่จิ๋ว(2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย อันดับแรก คือ โทรศัพท์ติดต่อง่าย รองลงมา สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ และสถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง โดยปัจจัยย่อยมีผลระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ พนักงานให้บริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของสินค้า

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญอันดับแรกคือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ รองลงมาคือ มีส่วนลดให้เมื่อยอดการใช้บริการถึงกำหนด

ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการอยู่เสมอ มีส่วนลดให้กับรถยนต์ที่จะเช่าคันต่อ ๆ ไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัลลภ แซ่จิ๋ว (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี รองลงมา มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม เน้นให้ความสำคัญในเรื่อง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดย

ปัจจัยย่อย ได้แก่ มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า ส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม เน้นให้ความสำคัญในเรื่อง ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ ค่าบริการขนส่งกำหนดเป็นมาตรฐาน

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม เน้นให้ความสำคัญในเรื่อง ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อให้บริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถตรวจสอบการขนส่งสินค้าโดยระบบ GPS ผ่านทางเว็บไซต์

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม เน้นให้ความสำคัญในเรื่อง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ มีส่วนลดให้ลูกค้าประจำ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ การมีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มีความรวดเร็วในการเข้ารับสินค้า และการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าโดยไม่เกิดความเสียหาย

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก จึงต้องมีการวางมาตรการกำหนดระยะเวลาให้พนักงานขับรถบรรทุกนำรถเข้ารับสินค้า ได้แก่ พนักงานขับรถบรรทุกจะนำรถเข้ารับสินค้าตามสถานที่ที่ผู้รับบริการกำหนดก่อน 3 ชั่วโมง และมีการกำหนดระยะเวลาจัดส่งสินค้าถึงปลายทางตามมาตรฐานระยะทาง โดยพนักงานขับรถบรรทุกจะต้องแจ้งเวลาของถึงปลายทางให้กับผู้รับบริการพร้อมทั้งทำการควบคุมการให้บริการสินค้า (Quality Control) เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายในการจัดส่งสินค้า โดยสภาพของรถบรรทุกต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ สมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกต้องได้รับการอบรมขับรถให้ปฏิบัติตามกฎจราจร เพราะจะช่วยให้เกิดความ

สะดวกในการปฏิบัติการส่งสินค้าให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก จะต้องเข้ามากำกับ ดูแลและควบคุมอย่างใกล้ชิด

ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ การคิดค่าบริการขนส่ง กำหนดเป็นมาตรฐานตามระยะทาง ค่าบริการเหมารวมค่าเครื่องจักรในการขนย้ายโดยลูกค้าไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่ม เช่น เคน การให้เครดิตในการชำระค่าบริการขนส่งสำหรับลูกค้าประจำ

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก จึงต้องกำหนดค่าบริการขนส่งเป็นมาตรฐาน ตามระยะทาง และพื้นที่ในการบริการ การตั้งราคาแยกประเภทที่มีค่าบริการรวมค่าเครื่องจักรใน การขนย้าย และค่าบริการดังกล่าวจะต้องรวมเบี่ยประกันภัยสินค้าอยู่ด้วย ทั้งนี้อาจแบ่งค่าบริการเป็น ส่วน ๆ ตามระยะทางให้สามารถเลือกได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ การมีช่องทางในการติดต่อ หลายช่องทางเพื่อสะดวกในการติดต่อ ลูกค้าสามารถติดต่อบริการขนส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง การ ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งผ่านเว็บไซต์

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก ควรจัดทำระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกได้ตลอดเวลา หรืออาจจะเพิ่มช่องทางโดย ผ่านทาง Call Center หรือ สายด่วน (Hotline) และอื่น ๆ ที่สามารถเป็นช่องทางในการติดต่อได้ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกควรติดตั้งอุปกรณ์ตรวจสอบติดตาม รถบรรทุกสินค้าผ่านเครือข่ายระบบGPS ซึ่งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะการเดินทางของ สินค้าได้ตลอดเวลาการขนส่งได้โดยตนเองผ่านเครือข่ายระบบขนส่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ การที่พนักงานให้บริการมี ความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น เส้นทางและขนาดของรถที่เหมาะสมกับชนิดของ สินค้า พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ การมีส่วนลด ให้ลูกค้าประจำ

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก จึงต้องให้ความสำคัญในด้านบุคลากรที่ ให้บริการ โดยจะต้องทำการอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการที่บริษัทขนส่งมี และสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทั้งยังควรจัดเก็บข้อมูลและแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการประจำ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการขนส่งครั้งต่อไป กำหนดส่วนลดค่าบริการเป็นช่วง ๆ ตามระดับ

ค่าบริการ และกำหนดการเพิ่มวงเงินประกันสินค้าจากการสูญหายและเสียหาย และมีการแจกคู่มือ
ในโอกาสพิเศษเป็นช่วง ๆ เพื่อนำมาเป็นส่วนลดค่าบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของ
โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามาเป็นอันดับต้น ๆ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้าน
การจัดจำหน่าย โดยทุกกลุ่มอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นด้าน
ค่าบริการและระยะเวลาที่ผู้ให้บริการเข้ารับสินค้าจนถึงการจัดส่งสินค้าแล้วเสร็จ ผู้ศึกษาจึงเสนอให้
มีการศึกษาต่อในด้านกระบวนการในการให้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัย
หรือปัญหาในกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น

2. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของ
โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจอื่น ๆ อีก คือ ความคิดเห็น
ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมอาจมีความคิดเห็นสอดคล้อง และแตกต่างกันใน
ปัจจัยย่อยต่าง ๆ ซึ่งผู้ศึกษาเสนอให้มีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการธุรกิจขนส่ง
รถบรรทุกในแต่ละอุตสาหกรรม ทั้งนี้ควรเป็นลักษณะอุตสาหกรรมที่มีความแตกต่างกันในการใช้
บริการ

3. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกของ
โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความต้องการให้ ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุกรวมตัวกันในการดำเนินกิจการสร้างเครือข่าย
เพื่อสะดวกในการติดต่อ ซึ่งผู้ศึกษาเสนอให้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดกลุ่ม
ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งรถบรรทุก