

พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์
ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์

ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พฤศจิกายน 2551

พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์
ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์

ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พฤศจิกายน 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

BEHAVIOR AND DECISION - MAKING OF SERVICE USERS IN
USING CONTAINER TRUCK TRANSPORTATION BETWEEN
THAILAND - MALAYSIA - SINGAPORE

PARINTHORN SRICHUANGCHOTE

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
November 2008

ปริญญ์ ศรีช่วงโชติ. (2551). พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ 2) ศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ 3) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และ 4) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ มีโครงสร้างคณะผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นคนไทย มีขนาดขององค์กร 51 - 100 คน กิจกรรมหลักเป็นผู้ผลิต มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม และใช้สิทธิประโยชน์ด้านอากร คือ บีไอโอ

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการทุกสัปดาห์ ลักษณะการซื้อขายสินค้าเป็นแบบ C.I.F. (ราคาสินค้า ประกันภัย ค่าขนส่ง) ลักษณะการบรรจุสินค้าแบบเต็มตู้ (FCL) เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าคือ โรงงานถึงประเทศสิงคโปร์ และบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าเป็นประจำ คือ บริษัท ทีเอ็นที (TNT)

3. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการให้บริการขนส่ง ด้านราคาค่าขนส่ง ด้านบุคคลที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจ และสิทธิประโยชน์ด้านอากรต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารขนาดขององค์กร กิจกรรมหลัก และสถานที่ตั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้า ลักษณะการซื้อขายสินค้า ลักษณะการบรรจุสินค้า เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าและบริษัทที่ให้บริการเป็นประจำต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Parinthorn Srichuangchote. (2008). **Behavior and Decision - Making of Service Users in Using Container Truck Transportation between Thailand - Malaysia - Singapore.**

An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Kitima Tamalee.

ABSTRACT

The research aimed to: 1) examine the behavior of service users using container truck transportation between Thailand - Malaysia – Singapore; 2) study the decision levels of choosing the service of the service users in using container truck transportation between Thailand – Malaysia - Singapore ; 3) compare the decision levels of the service users categorized by their general information; and 4) compare the decision levels of the service users categorized by their behavior of using the services. The sample group consisted of 194 service users. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The findings were as follows:

1. Most service users are in the electronic industry. Most administrators were Thai. There were about 51-100 staff in the organizations. Their main business was electronic production, located in the industrial estates and had BOI privileges for tax and duty.

2. The service users weekly used container trucks. The term of shipment cost (incoterm) was cost, insurance and freight (CIF.) Full container load (FCL) was present. The usual route was from factories to Singapore. TNT Express Company usually provided the services.

3. The decision level for choosing the services was high regarding transportation services, cost of transportation, service provider, and service procedure. On the other hand, the decision level for using the services was moderate in terms of distribution channel, marketing promotion and physical aspect.

4. Difference in type of business and tax and duty privileges did not yield any difference in the decision level of choosing the transportation service. However, difference in organization management structure, size of organization, main activity, and location caused a difference in choosing the transportation service with a statistically significant level of .05.

5. Difference in frequency of using the services, term of shipment, containerization, transportation route, and regular service company yielded a difference in choosing the transportation service with a statistically significant level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ท่าน ดร.กิติมา ทามาลี กรรมการที่ปรึกษา ดร.ศิริมณี จรรยา ประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความ ร่วมมือ ประสานงานและช่วยแนะนำตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ที่ให้ความร่วมมือด้วยดี ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณ พี่ น้อง และเพื่อนทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ปริญญ์ธร ศรีช่วงโชติ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | จ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ | ซ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพประกอบ..... | ท |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| สมมติฐานการวิจัย | 7 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย | 7 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| การขนส่งระหว่างประเทศ..... | 8 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ..... | 8 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรม | |
| ส่งออก..... | 15 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ..... | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค | 18 |
| แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาด | 20 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 25 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง (Transportation)..... | 25 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | | หน้า |
|-------|--|------|
| 3 | วิธีดำเนินการวิจัย..... | 35 |
| | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 35 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 36 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 38 |
| | การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... | 39 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 40 |
| | ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์..... | 41 |
| | ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์..... | 43 |
| | ตอนที่ 3 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์..... | 48 |
| | ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่ง สินค้าในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้บริการ..... | 56 |
| | ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่ง สินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ | 70 |
| | ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์..... | 85 |
| 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 87 |
| | สรุปผลการวิจัย | 87 |
| | อภิปรายผล | 89 |
| | ข้อเสนอแนะ..... | 93 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|------------------------------------|------|
| บรรณานุกรม | 95 |
| ภาคผนวก | 99 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... | 100 |
| ภาคผนวก ข หนังสือผู้เชี่ยวชาญ..... | 105 |
| ภาคผนวก ค ผลการหาค่า IOC | 109 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย | 112 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 1 | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... | 36 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์..... | 41 |
| 3 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้บริการ..... | 43 |
| 4 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการซื้อขายสินค้า..... | 44 |
| 5 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการบรรจุสินค้า..... | 45 |
| 6 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า..... | 46 |
| 7 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำ..... | 47 |
| 8 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ ผู้ให้บริการด้านการให้บริการขนส่ง..... | 48 |
| 9 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ ผู้ให้บริการด้านราคาค่าขนส่ง..... | 49 |
| 10 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ ผู้ให้บริการด้านช่องทางการจำหน่าย..... | 50 |
| 11 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด..... | 51 |
| 12 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ ด้านบุคคลที่ให้บริการ..... | 52 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ..... | 53 |
| 14 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ..... | 54 |
| 15 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ โดยรวมทั้ง 7 ด้าน..... | 55 |
| 16 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ..... | 56 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามโครงสร้างคณะผู้บริหาร | 58 |
| 18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามโครงสร้างคณะผู้บริหาร | 60 |
| 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามขนาดขององค์กร | 61 |
| 20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามขนาดขององค์กร | 63 |
| 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามขนาดขององค์กร | 64 |
| 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามกิจกรรมหลัก | 65 |
| 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกิจกรรมหลัก | 67 |
| 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานที่ตั้ง | 68 |
| 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสิทธิประโยชน์ด้านอากร | 69 |
| 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 71 |
| 27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 73 |
| 28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 74 |
| 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 75 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 30 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการซื้อขาสินค้า..... | 76 |
| 31 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการบรรจุสินค้า..... | 77 |
| 32 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า..... | 78 |
| 33 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านการให้บริการขนส่ง จำแนกตามเส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า | 80 |
| 34 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านราคาค่าขนส่ง จำแนกตามเส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า..... | 81 |
| 35 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามบริษัทที่ให้บริการเป็นประจำ | 82 |
| 36 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการตัดสินใจ ด้านการให้บริการขนส่ง จำแนกตามบริษัทที่ให้บริการเป็นประจำ | 84 |
| 37 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ | 85 |

สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|-----------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |