

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