

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย-มาเลเซีย-สิงคโปร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ 2) ศึกษาพฤติกรรม การใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ 3) ศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ 4) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าใน เส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และ 5) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ ขนส่งสินค้า จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีธุรกิจประเภทไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีโครงสร้างคณะผู้บริหารเป็นคนไทย คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีขนาดขององค์กร 51 - 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีกิจกรรมหลักเป็นผู้ผลิต คิดเป็นร้อยละ 76.8 มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 51.5 และ ใช้สิทธิประโยชน์ด้านอากรคือบีไอไอ คิดเป็นร้อยละ 52.6
2. พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการคือ ทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีลักษณะการซื้อขายสินค้าเป็นแบบ C.I.F. ประเทศปลายทางคิดเป็นร้อยละ 60.3 มีลักษณะการบรรจุสินค้าเป็นแบบเต็มตู้หรือ FCL คิดเป็นร้อยละ 51.0 เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าจาก ต้นทางโรงงาน – ประเทศสิงคโปร์ คิดเป็นร้อยละ 59.8 และบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าเป็นประจำ คือ บริษัท TNT คิดเป็นร้อยละ 22.7
3. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรวมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการขนส่ง ด้านราคาค่าขนส่ง ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการขนส่ง ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า การประกันสินค้าสูญหายและการชำรุดเสียหาย และให้บริการที่ครบวงจรมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก ส่วนความหลากหลายในการให้บริการและความมีชื่อเสียงของบริษัทได้รับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ด้านราคาค่าขนส่ง ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านราคาค่าขนส่งโดยรวมเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวมเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นมีการให้บริการโดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และสามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่ายมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจในการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นมีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่อยู่ในระดับมาก

3.5 ด้านบุคคลที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจด้านบุคคลที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทาง ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์มีระดับการตัดสินใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน และสิทธิประโยชน์ด้านอากร

ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารต่างกัน ขนาดขององค์กรต่างกัน กิจกรรมหลักต่างกัน และสถานที่ตั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ลักษณะการซื้อขายสินค้าต่างกัน ลักษณะการบรรจุสินค้าต่างกัน เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าต่างกัน และบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าแตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ ในเส้นทางไทย-มาเลเซีย-สิงคโปร์ มีประเด็นที่สำคัญ และน่าสนใจที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรวมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการขนส่ง ด้านราคาค่าขนส่ง ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการขนส่ง ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการให้บริการขนส่งอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการบริการขนส่ง การประกันสินค้าสูญหายและการชารูดเสียหาย ให้การบริการที่ครบวงจรมีการตัดสินใจในระดับมาก ความหลากหลายในการให้บริการ และความมีชื่อเสียงของบริษัทได้รับการยอมรับมีการตัดสินใจในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าต้องการความปลอดภัยในขณะที่ขนส่งสินค้าซึ่งมีระยะทางที่ไกล และมีการบริการที่มีเครือข่ายครอบคลุมครบวงจรเพื่อจะสามารถดำเนินการขนส่งสินค้าให้ไปถึงปลายทางได้เร็วที่สุดซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มัณฑนา เล็กสมบูรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์โดยพบว่าด้านการบริการขนส่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้ามากที่สุด

1.2 ด้านราคาค่าขนส่ง ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านราคาค่าขนส่งอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านราคาค่าขนส่งอยู่ในระดับมากทุกข้อประกอบด้วย ค่าบริการขนส่ง ค่าธรรมเนียมในการบริการ เช่น การเดินพิธี

การ ค่าบริการขนส่งคิดตามน้ำหนัก ค่าบริการขนส่งคิดตามจำนวนปริมาณสินค้า เนื่องจากราคาของการขนส่งนั้นเป็นต้นทุนที่สำคัญในการดำเนินกิจการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จะให้ความสำคัญเป็นสำคัญ หากค่าขนส่งมีราคาสูงต้นทุนของสินค้าก็จะสูงทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นมีผลอาจทำให้สินค้าขายไม่ได้ และมีกำไรน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ัญญาลักษณ์ สังข์ลำไย (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทีเอ็นที ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญมากที่สุดต่อการพึงพอใจของลูกค้า

1.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านช่องทางการจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านช่องทางการจำหน่าย มีการให้บริการโดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ สามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่ายมีการตัดสินใจในระดับมาก นั้นเป็นเพราะผู้ให้บริการต้องการความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเพื่อคอยสอบถาม ติดตามสถานะของสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ัญญาลักษณ์ สังข์ลำไย (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทีเอ็นที ซึ่งจากการศึกษาพบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญรองลงมา

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของวิญญานันท์ในช่วงเทศกาล ทั้งนี้เป็นเพราะธุรกิจการขนส่งสินค้าเป็นธุรกิจที่แข่งขันในด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย การบริการมากกว่า ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดจึงไม่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ามากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัณฑนา เล็กสมบูรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์โดยพบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านบุคคลที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านบุคคลที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริการขนส่งนั้นเป็นงานบริการและอาศัยความชำนาญการในการให้บริการ เข้าใจถึงขั้นตอนในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในด้านธุรกิจของผู้ส่งออกพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการประกอบด้วย ความปลอดภัย การตอบสนอง ความสามารถในการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ ความเข้าใจในผู้ให้บริการ

1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการมีระดับ

การตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าต้องการการขนส่งที่มีความเป็นระบบเพื่อให้สินค้าสามารถขนส่งถึงปลายทางตรงเวลา และสินค้าที่ทำการส่งออกไปนั้นจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนในการเดินพิธีการด้วยดังนั้นจึงต้องมีลำดับขั้นตอนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทธนา เล็กสมบูรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยพบว่าด้านลักษณะกายภาพนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประกอบด้วย การบริการที่เป็นมาตรฐานตรงต่อเวลา ความถูกต้องแน่นอน ไม่มีความบกพร่องในขั้นตอนกระบวนการบริการ มีการดูแลรักษาสินค้าเป็นอย่างดี เนื่องจากกระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้สินค้าที่ขนส่งสามารถถึงตรงเวลา สินค้าอาจถึงล่าช้าหรือชำรุดเสียหายได้ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีกระบวนการให้บริการที่ไม่มีมาตรฐาน

2. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน และสิทธิประโยชน์ด้านอากรต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อนุสรณ์ กัญวิทย์กำเนิด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในด้านธุรกิจของผู้ส่งออก พบว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารต่างกัน ขนาดขององค์กรต่างกัน กิจกรรมหลักต่างกัน และสถานที่ตั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าแตกต่างกันโดยพิจารณาจากผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหาร เป็นชาวไทย ญี่ปุ่น สิงคโปร์ จีน อเมริกัน และ เยอรมนี มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารเป็นคนมาเลเซีย ส่วนผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหาร เป็นคนเกาหลี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าบริการขนส่งสินค้าด้านช่องทางการจำหน่ายมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารเป็นคนญี่ปุ่น ไต้หวัน และมาเลเซีย เนื่องจากผู้บริหารชาวเกาหลีเพิ่งจะเริ่มมาทำธุรกิจในประเทศไทยหลังจากกลุ่มอื่น ๆ และมีความจำเป็นต้องขนส่งสินค้าให้กับประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย จึงต้องมีการพิจารณาใช้บริการขนส่งสินค้าจากบริษัทขนส่งสินค้ามากกว่า

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีขนาดขององค์กร 501 - 1,000 คน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้ามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีขนาดขององค์กรที่มีขนาดเล็กกว่าคือ ต่ำกว่า 500 คนลงมา ด้านบุคคลที่ให้บริการเพราะขนาดองค์กรที่ใหญ่กว่าและมีโครงสร้างการบริการที่ซับซ้อน จึงมีการพิจารณาด้านบุคคลที่ให้บริการมากกว่า นอกจากนั้นผู้ใช้บริการที่มีขนาดขององค์กร 501-1,000 คน

มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีขนาดขององค์กร 1 - 50 คน และ 51 - 100 คน เพราะขนาดองค์กรที่ใหญ่กว่าจะมีการพิจารณา มากกว่าองค์กรที่มีขนาดเล็กกว่า

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีกิจกรรมหลักเป็นผู้ผลิต มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้กระจายสินค้าและผู้จัดส่งวัตถุดิบ เพราะผู้ผลิตที่มีความชำนาญ การทางด้านผลิต แต่ยังขาดความชำนาญทางด้านกระบวนการให้บริการขนส่งสินค้า ดังนั้นจึงมี การตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้ามากกว่าผู้กระจายสินค้าและผู้จัดส่งวัตถุดิบ

2.5 ผู้ใช้บริการในเขตนิคมอุตสาหกรรม มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการนอกเขตนิคมอุตสาหกรรม อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมีปริมาณการผลิตและการส่งออกสินค้าในจำนวนที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อยู่นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ลักษณะการซื้อขายสินค้าต่างกัน ลักษณะการบรรจุสินค้าต่างกัน เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า ต่างกัน และบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าแตกต่าง โดยพิจารณาจากผลการศึกษาพบว่า

3.1 ผู้ใช้ที่มีความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้าทุกวันมีระดับการตัดสินใจด้าน บุคคลที่ให้บริการ ด้านลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการทุก สัปดาห์ และเดือนละครั้งอาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทุกวันมีสินค้าที่จะต้องส่งอยู่ทุก วันมีต้องการขนส่งสินค้าให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และเกิดปัญหาติดขัดในการขนส่งสินค้าน้อย ที่สุด

3.2 ด้านลักษณะการซื้อขายสินค้ามีผลต่อระดับการตัดสินใจที่แตกต่างกันในด้าน การให้บริการขนส่งเพราะว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการซื้อสินค้าแบบ C.I.F. ทางประเทศที่ขายสินค้า ให้จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมดในการดำเนินการขนส่งสินค้าตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางให้ ตรงตามเวลาที่ประเทศปลายทางกำหนดไว้ จึงพยายามหลีกเลี่ยงการบริการที่ติดขัดในการขนส่งสินค้า ดังนั้นจึงให้ความสำคัญในด้านการให้บริการขนส่งมาก

3.3 ด้านลักษณะการบรรจุสินค้าแบบ LCL ไม่เต็มตู้มีระดับการตัดสินใจในด้านการ ให้บริการขนส่งมากกว่าเป็นเพราะลักษณะการบรรจุสินค้าที่ไม่เต็มตู้จะมีความเสี่ยงสินค้าชำรุด และสูญหายมากกว่าการบรรจุแบบเต็มตู้

3.4 ด้านเส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าพบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าแต่ละเส้นทางจะมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกันในด้านการให้บริการขนส่ง และด้านราคาค่าขนส่งเพราะว่าระยะเส้นทางที่ต้องขนส่งสินค้ามีสภาพแวดล้อมของเส้นทางและระบบการเดินพิธีการที่แตกต่างกัน

3.5 บริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำต่างกัมนั้นมีระดับการตัดสินใจที่แตกต่างกันด้านการให้บริการขนส่งเนื่องจากแต่ละบริษัทที่ใช้บริการมีการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการขนส่ง ควรเพิ่มการประกันสินค้าสูญหายและการชำรุดเสียหาย โดยการเพิ่มมูลค่าวงเงินการรับประกันสินค้ามีการติดตามสินค้าของผู้ใช้บริการหากเกิดความผิดพลาดล่าช้าในขณะขนส่งสินค้าเพื่อให้เกิดการสูญหายและการชำรุดเสียหายน้อยที่สุด และให้การบริการ ที่ครบวงจร เช่น การเสนอการบริการที่ครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้า

1.2 ด้านราคาค่าขนส่ง ควรกำหนดค่าบริการขนส่ง และ ค่าธรรมเนียมในการบริการ เช่น ไม่ควรมีการปรับเปลี่ยนราคาค่าขนส่งบ่อยเกินไปและควรควบคุมราคาให้เหมาะสม ปรับราคาค่าน้ำมันไม่ให้สูงมาก หากราคาน้ำมันตลาดโลกลดราคาน้ำมันที่กำหนดก็ต้องลดลงไปด้วย และควรกำหนดค่าธรรมเนียมการเดินพิธีการให้มีความเหมาะสม

1.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย ควรจัดระบบการทำงานให้สามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่ายมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น มีพนักงานรับโทรศัพท์เพียงพอไม่ให้ลูกค้ารอสายนาน สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตและมีพนักงานรับเรื่องให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว การบริการต้องสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง มีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้ทันทีและติดต่อได้ตลอดเวลา และมีจำนวนศูนย์กระจายสินค้าครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่ และมีส่วนลดพิเศษสำหรับส่งสินค้าชนิดพิเศษเฉพาะ อาจมีการจัด โปรโมชันให้ราคาพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่ ให้ของขวัญหรือรางวัลเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่เคยใช้บริการได้เข้ามาลองใช้บริการ

1.5 ด้านบุคคลที่ให้บริการ พนักงานควรมีความรู้ความชำนาญในการเดินพิธีการ พนักงานรับส่งสินค้ามีความพร้อมที่จะให้บริการ และพนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรี หน้าตายิ้มแย้ม

เต็มใจที่จะให้บริการทั้งนี้ทางบริษัทผู้ให้บริการขนส่งต้องมีการอบรมและฝึกหัดให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการขนส่งสินค้า

1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรลดลำดับขั้นตอนในการให้บริการไม่ให้มีความซับซ้อนยุ่งยากเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้ใช้บริการที่เพิ่งจะเริ่มเข้ามาใช้บริการนั้นเกิดความเบื่อหน่าย เครื่องมือ และอุปกรณ์การขนส่งควรมีความทันสมัยและมีเสถียรภาพ

1.7 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเพิ่มความถูกต้องแน่นอน ไม่มีความบกพร่องในขั้นตอนกระบวนการบริการ และการบริการที่เป็นมาตรฐานตรงต่อเวลาซึ่งผู้ให้บริการขนส่งเองจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการในด้านบุคลากร และทรัพยากร

1.8 ด้านอื่น ๆ ควรจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า ควรตรวจสอบ และรักษาสภาพรถให้คืออยู่เสมอ ควรจัดรถไปรับสินค้าให้เร็วกว่านี้ ควรเพิ่มจำนวนรถให้เพียงพอ และควรเพิ่มเที่ยวรถให้มากขึ้นอีก

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 เรื่องปัญหา และอุปสรรคของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ โดยทำวิจัยในเชิงลึก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ ที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 เรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในเส้นทางอื่น ๆ แล้วทำวิจัยในเชิงลึก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่ยั่งยืนและขยายเส้นทางอื่นๆเพิ่มขึ้น เพื่อมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางการค้าในระดับภูมิภาค (Hub)