บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก

1.4 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการบริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

2. สมมติฐานในการวิจัย

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท แตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านตามเส้นทางที่ใช้บริการ

2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติทดสอบที (*t* test) และ ค่าแปรปรวนทางเดียว (One–way analysis of variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD และสถิติ Chi-Square

4. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ส่งออก และข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ที่ใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผลการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 127 บริษัท จำแนกตามประเภทขการประกอบธุรกิจของบริษัท ตำแหน่งงาน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท ทุนจดทะเบียนของ

บริษัท ประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เส้นทางที่ใช้บริการ และเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลสรุปดังนี้

1. ประเภทของการประกอบธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของการประกอบธุรกิจ บริษัทผู้ส่งออกสินค้าจำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.5 และโรงงานผลิตสินค้าเพื่อส่งออกจำนวน 106 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 83.5

2. ตำแหน่งงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามตามตำแหน่งงาน เจ้าของหรือผู้บริหารกิจการส่งออกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เจ้าของ หรือผู้บริหารโรงงานผลิตเพื่อส่งออกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 พนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกของกิจการส่งออกจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15 พนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกของโรงงานผลิตเพื่อส่งออกจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7

3. ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัทมีผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท 1 - 3 ปีจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.4 ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท 3 – 6 ปีจำนวน 70 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.1 ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท 6 -10 ปีขึ้นไปจำนวน 54 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.5

4. ทุนจดทะเบียนของบริษัท มีผู้ตอบแบบสอบถามตามทุนจดทะเบียนของบริษัท 100,000,001-500,000,000 บาทจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.6 500,000,001-1,000,000,000 บาทจำนวน 73 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 57.5 มากกว่า 1,000,000,000บาทขึ้นไปจำนวน 52 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.9

5. ประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทางทะเลจำนวน 71 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.9 ทางอากาศจำนวน 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.1

6. เส้นทางที่ใช้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามตามเส้นทางที่ใช้บริการ เอเชียจำนวน 62 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.8 อเมริกาเหนือจำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11 ยุโรปจำนวน 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตะวันออกกลางจำนวน 35 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.6

7. เงื่อนไขการซื้อขายสินค้ามีผู้ตอบแบบสอบถามตามเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า Ex. work จำนวน 37 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.1 F.O.B. จำนวน 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.1 CIF จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ (Service)
2. ด้านการส่งมอบบริการ (Place)
3. ด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Price)
4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

มีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

1. พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ด้านการให้บริการ (Service) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง อยู่ในลำดับที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 การให้บริการข้อมูล ,สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ความรู้ในเรื่องข้อมูลเส้นทางการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ อยู่ในลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 การให้บริการจัดหารถบรรทุกสินค้า อยู่ในลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 การให้บริการทำเรื่องขอคืนภาษีให้แก่ผู้ส่งออก เช่นการใช้สิทธิ บีโอไอ, การขอคืนอากรขาเข้าตาม ม.19 ทวิ อยู่ลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร อยู่ลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 การให้บริการจัดส่งรายงานความคืบหน้าของสินค้าที่ส่งไป อยู่ลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ความสามารถในการจองระวางสินค้า อยู่ลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 การให้บริการารบรรจุหีบห่อสินค้า (Packing) อยู่ลำดับที่ 9 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 การให้บริการติดต่อและจัดทำประกันภัยสินค้าแทน (Insurance) อยู่ลำดับที่ 10 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45

2. พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ด้านการส่งมอบบริการ (Place)โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ , อินเตอร์เน็ต อยู่ในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการรับบริการ อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 สำนักงานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงานบริษัทห้างร้าน การคมนาคมสัญจรไปมาสะดวกอยู่ลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58

3. พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Price) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยดังนี้ ราคาค่าระวางสินค้ามีความเหมาะสม (Freight Charge) อยู่ลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ความเหมาะสมของค่าบริการจัดการขนส่งสินค้า (Service Charge) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้

บริการรายอื่น อยู่ลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ความเหมาะสมของค่าบริการ การดำเนินการด้านพิธีการศุลกากร (Customs Clearance) อยู่ลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.76 การคิดค่าบริการ การออกใบตราส่งสินค้า (Bill of Landing) อยู่ลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.71 ราคาค่าขนส่งรถยนต์ , หัวลากตู้คอนเทนเนอร์ (Transportation) มีความเหมาะสมกับระยะทาง อยู่ลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.70

4. พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ของบริษัท อยู่ลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 การให้ส่วนลดอัตราค่าบริการ อยู่ลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 การมีเครือข่ายในการให้บริการทั้งในประเทศ และต่างประเทศและมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆอย่างทั่วถึง เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศท์ อยู่ลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ความเพียงพอของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ท่านได้รับ อยู่ลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวม จำแนกตามตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมติฐานที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมติฐานที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ทดสอบสมติฐานที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านตามเส้นทางที่ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านเส้นทางที่ใช้บริการ

ทดสอบสมติฐานที่ 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

(ระยอง) มีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก ด้านเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยตามประเภทของการประกอบธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้มีบริษัทผู้ส่งออกสินค้าและโรงงานผลิตสินค้าเพื่อส่งออกโดยมีอัตราเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 16.5 และโรงงานผลิตสินค้าเพื่อส่งออกคิดเป็นร้อยละ 83.5 มีผู้ตอบแบบสอบถามตามตำแหน่งงาน เป็นพนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกของโรงงานผลิตเพื่อส่งออกจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.7 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท 3 – 6 ปีคิดเป็นร้อยละ 55.1 และทุนจดทะเบียนของบริษัท 500,000,001-1,000,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 57.5 ประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลคิดเป็นร้อยละ 55.9 เส้นทางที่ใช้บริการเอเชียคิดเป็นร้อยละ 48.8 เงื่อนไขการซื้อขายสินค้า F.O.B. คิดเป็นร้อยละ 44.1

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออกแบ่งได้ดังนี้

1.1 จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวม จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 จำแนกตามประเภทของตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน แต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

1.3 จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงาน

ของบริษัท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัทที่แตกต่างกันแต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

1.4 จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยรวม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะทุนจดทะเบียนของบริษัทที่แตกต่างกันแต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออกแบ่งได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก โดยรวม จำแนกตามประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน แต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก โดยรวม จำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการ อาจเป็นเพราะเส้นทางที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน แต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับข้อมูลการใช้บริการของผู้ส่งออก โดยรวม จำแนกตามเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า อาจเป็นเพราะเงื่อนไขการซื้อขายสินค้าที่แตกต่างกัน แต่อาจได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ ด้วยการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ใช้ในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ

ใช้บริการของบริษัท รีเจ้นท์ ฟอร์เวิดดิ้ง เอ็กซ์เพรช จำกัด มีความพึงพอใจต่อการชดใช้ค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหายมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบคือ สินค้าส่งไม่ทันเวลาตามกำหนด และความต้องการของลูกค้า คือ ความรวดเร็วในการขนส่ง สำหรับการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ความรวดเร็ว, ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า และความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Price) ดังนั้นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศควรให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Price) เพิ่มขึ้น

2. ส่วนปัจจัยด้านที่ผู้ใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้ความสำคัญน้อยที่คือการให้บริการ (Service) ซึ่งอาจเป็นเพราะในปัจจุบันการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้น มีการให้บริการที่มีระดับการให้บริการที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จึงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Price) และรองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยแยกประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้สามารถเจาะลึก ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศด้านใดด้านหนึ่งเหล่านั้นโดยเฉพาะ

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทย และต่างชาติ เนื่องจากการให้บริการ และความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันของทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก