

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ศึกษาความสำคัญของปัจจัย ด้านการบริการ, ด้านราคา, ด้านเวลา, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และ ด้านภาพลักษณ์ ส่วนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการบริการ, ด้านราคา, ด้านเวลา, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ โดยวิธี ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มอาหาร, เครื่องดื่มอุปโภคบริโภค (เครื่องแต่งกาย, เครื่องสำอาง, กระจก เครื่องเขียน) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77 กลุ่มเครื่องจักร อะไหล่ และชิ้นส่วนรถยนต์ โลหะ, สแตนเลส, อลูมิเนียม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.93 กลุ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 กลุ่มเคมีภัณฑ์ (พลาสติก, สารเคมี) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99

ปริมาณของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้งต่ำกว่า 500 กิโลกรัม 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 ปริมาณของสินค้าน้ำหนัก 501–1,000 กิโลกรัม 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 ปริมาณของสินค้า 1,001–1,500 กิโลกรัม 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 ปริมาณของสินค้า 1,501–2,000 กิโลกรัม 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 และปริมาณของสินค้ามากกว่า 2,001 กิโลกรัมขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 62.89

มูลค่าของสินค้าที่จัดส่งแต่ละครั้งต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 มูลค่าของสินค้าตั้งแต่ 10,001–20,000 บาทจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 มูลค่าตั้งแต่

20,001 – 30,000 บาทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 มูลค่าตั้งแต่ 30,001–40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมูลค่าของสินค้ามากกว่า 40,001 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อครั้งต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 10,001–15,000 บาทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.71 ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 และค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37

จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่งต่ำกว่า 5 คันต่อวัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 จำนวนรถบรรทุกตั้งแต่ 6-10 คันต่อวัน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 จำนวนรถบรรทุกตั้งแต่ 11-15 คันต่อวัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 จำนวนรถบรรทุกตั้งแต่ 16-20 คันต่อวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และจำนวนรถบรรทุกมากกว่า 20 คันขึ้นไป ต่อวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20

ชนิดรถบรรทุกที่ขนส่ง แต่ละประเภทโดยเลือกใช้รถกระบะ 4 ล้อ ในการขนส่งจำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 34.02 ไม่เลือกจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 65.98 เลือกใช้รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.39 ไม่เลือก 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.61 เลือกใช้รถบรรทุก 10 ล้อ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ไม่เลือก 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 เลือกใช้รถบรรทุก 18 ล้อ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65 ไม่เลือก 76 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35

การใช้บริการขนส่งสินค้ารับ/ ส่งสินค้าด้วยตนเอง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.31 ใช้บริการรับ/ ส่งสินค้าจากผู้ให้บริการขนส่งจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 และใช้บริการทั้ง 2 วิธี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 55.67

**ส่วนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีโดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.43$ ) ด้านเวลาเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.40$ ) ด้านภาพลักษณ์เป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.38$ ) ด้านบริการเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.37$ ) และด้านราคาเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.30$ )

ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.37$ ) ความสม่ำเสมอในการให้บริการ(บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)เป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.45$ ) ความตรงต่อเวลาในการขนส่งเป็นลำดับที่ 2

( $\bar{X}=4.44$ ) ความสะดวกในการรับ/ ส่งสินค้าเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.39$ ) การบริการของพนักงานเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.35$ ) ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทางเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.33$ ) และทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ ส่งสินค้าเป็นลำดับที่ 6 ( $\bar{X}=4.24$ )

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.30$ ) ระบบการชำระเงินค่าขนส่งสอดคล้องกับความต้องการผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.40$ ) ความเหมาะสมของอัตราค่าขนส่งเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.38$ ) อัตราค่าบริการขนส่งเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.33$ ) และการให้ส่วนลดเพื่อจูงใจลูกค้าตามขนาดปริมาณการขนส่งเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.08$ )

ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.40$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งสินค้าถึงปลายทาง นับตั้งแต่วันที่ส่งเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.49$ ) ระยะเวลาที่นำสินค้ากลับมายังบริษัท นับตั้งแต่วันที่ส่งเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.43$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.35$ ) และระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจนับและลงสินค้าของพนักงานขนส่งเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.33$ )

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.43$ ) การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.46$ ) ความสะดวกในการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการ กับผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.46$ ) การติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อร่วมมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.44$ ) และการติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อนำเสนอการบริการ/คำแนะนำเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.35$ )

ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.38$ ) โอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.47$ ) ความรู้ความสามารถของบุคลากรในสำนักงานเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.43$ ) ประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมาของผู้ให้บริการขนส่งเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.37$ ) ความรู้ความสามารถของพนักงานขับรถเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.36$ ) และชื่อเสียงของผู้ให้บริการขนส่งเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.28$ )

**ส่วนที่ 3** วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ ) ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์เป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.28$ ) ด้านบริการเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.26$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.20$ ) ด้านเวลาเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.14$ ) และปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.14$ )

ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.26$ ) ความตรงต่อเวลาในการขนส่งเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.30$ ) ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย) เป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.29$ ) ความสะดวกในการรับ/ ส่งสินค้าเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.29$ ) ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทางเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.25$ ) การบริการของพนักงานเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.25$ ) และทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ ส่งสินค้าเป็นลำดับที่ 6 ( $\bar{X}=4.18$ )

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) ความเหมาะสมของอัตราค่าขนส่งเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.19$ ) ระบบการชำระเงินค่าขนส่งสอดคล้องกับความต้องการผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.16$ ) อัตราค่าบริการขนส่งเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.16$ ) และการให้ส่วนลดเพื่อจูงใจลูกค้าตามขนาดปริมาณการขนส่งเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.03$ )

ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งสินค้าถึงปลายทาง นับตั้งแต่วันที่ส่งเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.16$ ) ระยะเวลาที่นำสินค้ากลับมายังบริษัท นับตั้งแต่วันที่ส่งเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.14$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจนับและลงสินค้าของพนักงานขนส่งเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.14$ ) และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.12$ )

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ ) การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.25$ ) ความสะดวกในการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการ กับผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.25$ ) การติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อร่วมมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.19$ ) และการติดต่อกับผู้ประกอบการเพื่อนำเสนอการบริการ/คำแนะนำเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.10$ )

ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ ) ความรู้ความสามารถของบุคลากรในสำนักงานเป็นลำดับที่ 1 ( $\bar{X}=4.35$ ) ความรู้ความสามารถของพนักงานขับรถเป็นลำดับที่ 2 ( $\bar{X}=4.29$ ) โอกาสในการพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวเป็นลำดับที่ 3 ( $\bar{X}=4.29$ ) ประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมาของผู้ให้บริการขนส่งเป็นลำดับที่ 4 ( $\bar{X}=4.26$ ) และชื่อเสียงของผู้ให้บริการขนส่งเป็นลำดับที่ 5 ( $\bar{X}=4.21$ )

**ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสินค้า และความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี**

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่ง สินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าโดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง พบว่าโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี พบว่าโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามมูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ต่อครั้ง/ ต่อเที่ยว โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และ ด้านสภาพลักษณะ ที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านบริการค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท, 15, 001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญ มากกว่าค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า 5,001–10,000 บาท ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า 10,001–15,000 บาท

ด้านราคาค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท, 10,001–15,000 บาท, 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญ มากกว่าค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า 5,001–10,000 บาท และ 10,001–15,000 บาท ค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญ มากกว่า 15,001–20,000 บาท

โดยรวมค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท, 10,001–15,000 บาท, 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่าราคาต่ำกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า 5,001–10,000 บาท และ 10,001–15,000 บาท ค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญมากกว่า 15,001–20,000 บาท

สมมติฐานที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามวิธีการให้บริการขนส่ง โดยรวมและรายด้าน มี

ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านภาพลักษณ์ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าผู้ใช้บริการเลือกทั้ง 2 วิธีมากกว่าใช้บริการรับ/ส่ง สินค้าจากผู้ให้บริการขนส่ง

สมมติฐานที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านภาพลักษณ์ ที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านบริการ,ด้านราคา, ด้านเวลา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ กลุ่มเครื่องจักร อะไหล่ และชิ้นส่วนรถยนต์, โลหะ, สแตนเลส, อลูมิเนียม, กลุ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และกลุ่มกลุ่มเคมีภัณฑ์ (พลาสติก, สารเคมี) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาหาร, เครื่องดื่ม, อุปโภคบริโภค (เครื่องแต่งกาย, เครื่องสำอาง, กระดาษ เครื่องเขียน) กลุ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และกลุ่มเคมีภัณฑ์ (พลาสติก, สารเคมี)มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มเครื่องจักร อะไหล่ และชิ้นส่วนรถยนต์, โลหะ, สแตนเลส, อลูมิเนียมกลุ่มเคมีภัณฑ์ (พลาสติก, สารเคมี) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า

สมมติฐานที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

สมมติฐานที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามมูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านภาพลักษณ์ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามูลค่าตั้งแต่ 10,000–20,000 บาท, 20,001–30,000 บาท, 30,001–40,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ามูลค่าต่ำกว่า 10,000 บาท

สมมติฐานที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านบริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ ที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านราคา ด้านเวลา โดยรวม ค่าใช้จ่ายในการขนส่งที่มีราคาตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท, 10,001–15,000 บาท, 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า

ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 15,001–20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า 5,001–10,000 บาท และ 10,001–15,000 บาท

สมมติฐานที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนรถบรรทุกที่ขนส่งสินค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าด้านบริการ, ด้านราคา, ด้านเวลา, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ ด้านภาพลักษณ์ และผลโดยรวม จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่งตั้งแต่ 6–10 คัน, 11–15 คัน, 16–20 คัน และมากกว่า 20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่า จำนวนต่ำกว่า 5 คันจำนวนรถตั้งแต่ 11–15 คัน, 16–20 คัน และมากกว่า 20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่า จำนวน 6–10 คันจำนวนมากกว่า 20 คัน มีความพึงพอใจมากกว่า จำนวน 11–15 คัน และ 16–20 คัน

สมมติฐานที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรถ 4 ล้อ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ประกอบการที่ไม่เลือกใช้รถ 4 ล้อ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการที่เลือกใช้รถ 4 ล้อ

สมมติฐานที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวิธีการใช้บริการขนส่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

**ส่วนที่ 5** การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้อมูลประชากรศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี

ด้านบริการ ต้องบริการเรื่องการจัดส่งของตามความเหมาะสม, จัดส่งสินค้ารวดเร็ว พุดจาสุภาพ, ซื่อสัตย์ซื่อตรงในการจัดส่งสินค้า, เน้นรูปแบบใหม่เสมอ และควรออกแบบการจัดเรียงสินค้าให้ได้ปริมาณมากที่สุด และเสียหายน้อยที่สุด พนักงานต้องรักษาคุณภาพของสินค้าให้คงที่ตลอดระยะเวลาขนส่งสินค้า, มีความพร้อมที่จะทำหน้าที่การให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ และจริงจัง มีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในแต่ละครั้ง ถึงจะเกิดข้อผิดพลาดบ้างแต่ก็อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้, ควรเป็นผู้ที่อภัยที่ยืดหยุ่นใจ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดดีให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ, สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา มีความตรงต่อเวลาในการขนส่ง พนักงานสุภาพเรียบร้อย และยอมรับข้อคิดเห็นข้อแนะนำต่าง ๆ พนักงานทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่องระเบียบ และทำตามกฎระเบียบของ

ลูกค้า ส่งของให้ลูกค้าต้องอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย และภายในเวลาที่กำหนดให้, สามารถดูแลสินค้าของลูกค้าได้อย่างดีไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, ดูแลสินค้าให้มีความสมบูรณ์เต็ม 100% เมื่อถือลูกค้า, เน้นเรื่องความปลอดภัยของสินค้า และความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอันตรายระหว่างการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าควรมีมาตรการที่สามารถอยู่ในระดับที่ควบคุมได้, ต้องมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถดูแลขนส่งสินค้าของเราให้ถึงถือลูกค้าโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย, รถขนส่งสินค้าที่มีคุณภาพสูง ความเสี่ยงต่ำ แต่ถ้ามีรถคุณภาพต่ำและขนถ่ายสินค้าคุณภาพสูงก็เท่ากับลดคุณภาพของสินค้าให้ลดลงไปด้วย และยังคงลดความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการและลูกค้าด้วย, สามารถแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดต่อสื่อสารได้ฉับไวสามารถแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดต่อสื่อสารได้ฉับไว, สินค้าต้องไม่บวมหรือแตกเสียหายระหว่างจัดส่งสินค้าต้องอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยเมื่อส่งถึงมือลูกค้า

ด้านราคา ราคาสมควรกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพราะปัญหาหลักใหญ่คือเรื่องราคาน้ำมันทำให้กระทบต่อระบบขนส่ง น้ำมันลดลงการบริการด้านราคาสมควรลดลงตามอัตราส่วนของราคาเชื้อเพลิงที่ใช้ไป, ควรอยู่ในราคาที่เหมาะสมไม่สูงจนเกินไปเพื่อลดภาวะต้นทุนที่จะเกิดกับบริษัท, ราคาต้องเหมาะสมกับชิ้นงานและระยะทาง, ราคาสามารถปรับเปลี่ยนขึ้นลงได้ตามความเหมาะสม เช่น ราคาน้ำมันลด, ปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ และปริมาณสินค้าที่ขนส่ง, ราคาควรจะเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลา บริการ ภาพลักษณ์มากกว่า, ราคาต้องไม่แพงเกินไป รวมทั้งมีส่วนลดให้กับลูกค้าเมื่อมีการใช้บริการเป็นระยะเวลานานและต่อเนื่อง, ราคาต้องอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ด้านเวลา ควรจัดการบริหารเรื่องเวลาในการขนส่งสินค้าว่าจะถึงหน้างานอีกกี่นาทีเพื่อให้ทันกับระบบการทำงานของบริษัทจะได้ประหยัดต้นทุนในการสต็อกสินค้า และพื้นที่เพื่อจัดสรรให้เกิดประโยชน์กับบริษัทสูงสุด ทำให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือกัน, ควรจะจัดส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้, รับสินค้าตามเวลานัดหมายตรงเวลา และใช้เวลาในการตรวจนับสินค้าอย่างเหมาะสมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง, ใช้เวลาในการรับ และส่งของไม่นานเกินไป

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ มีการเสนอแนะรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงกระบวนการขนส่งให้มีประสิทธิภาพ, ต่างฝ่ายต่างช่วยกันรักษาผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย, ยอมรับคำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการอย่างเต็มที่, มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานเรื่องต่าง ๆ, ผู้ให้บริการสามารถยอมรับความคิดเห็นของลูกค้าและปรับปรุงการให้บริการได้, ตรงตามความต้องการของลูกค้า, ควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อย่างจริงใจ ผู้ให้บริการ และลูกค้ามีความเข้าใจในการทำงานเป็นอย่างดี

ด้านภาพลักษณ์ เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการขนส่ง การมีชื่อเสียงของบริษัท ประสบการณ์ในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถในการขนส่งเฉพาะ, ประสิทธิภาพการทำงานที่ดี, ค่อนข้างมี

ชื่อเสียงในธุรกิจ บริการการขนส่งสินค้า ให้บริการมาเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควร ไม่มีประวัติเสียหาย, มีความน่าเชื่อถือ ประวัติการให้บริการที่ดีจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า, เป็นมืออาชีพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนั้นพบว่าส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจะทำการเลือกใช้บริการด้วยวิธีการ Outsource กันมากขึ้น หรือใช้ทั้ง 2 วิธี คือ การใช้นั่งส่งด้วยตนเอง และรับจ้างผู้ให้บริการขนส่งซึ่งปัจจุบัน และในอนาคตนั้นจะมีการ Outsource การจ้างกันมากขึ้นซึ่งได้ตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 รูปแบบการขนส่งสินค้าหรือวัตถุดิบในประเทศไทยสามารถแบ่งได้ เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มที่ดำเนินการจัดส่งสินค้าเอง และกลุ่มที่จ้างผู้ประกอบการขนส่งให้เข้ามาจัดส่งแทน การจัดส่งทั้ง 2 รูปแบบมีทั้งข้อดี และข้อด้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละราย การว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งให้เข้ามาดำเนินการแทนอาจมีสาเหตุมาจาก ข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ และทรัพยากร สภาพการแข่งขัน และความต้องการของลูกค้า ทำให้ต้องตัดสินใจเลือกรูปแบบและผู้ขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สนองตอบความต้องการ

จากการสรุปผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านเวลาเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพลักษณ์เป็นลำดับที่ 3 ด้านบริการเป็นลำดับที่ 4 ด้านราคาเป็นลำดับที่ 5 ซึ่งได้แตกต่างกับทฤษฎีของ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, หน้า 34 - 36)ในเรื่องการวัดประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง โดยจะเน้นความรวดเร็วทันเวลา และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเป็นอันดับ ที่ 1 เกิดความประทับใจในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ เป็นอันดับที่ 2 ความปลอดภัยของผู้โดยสารและความปลอดภัยจากการสูญเสียวินิจฉัยหรือเสียหายของสินค้าและค่าบริการต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่ง เป็นอันดับที่ 3 ความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะมีความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เป็นลำดับที่ 4 และความแน่นอนเชื่อถือได้เป็นอันดับที่ 5

ความพึงพอใจต่อการบริการของรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีนั้น จากบทสรุปผลวิจัยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านภาพลักษณ์เป็นลำดับที่ 1

ด้านบริการเป็นลำดับที่ 2 มี ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการเป็นลำดับที่ ด้านเวลาเป็นลำดับที่ 4 และปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับที่ 5 ซึ่งได้แตกต่างกับผลงานการวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2545) ที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า และความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญ จากผลงานการวิจัยนั้นสำหรับผู้วิจัยเห็นด้วยกับการวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2545) ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเวลา เป็นสำคัญ อันดับรองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ซึ่งจะแตกต่างกับผลงานการวิจัยของ นฤมล บุญกิตติ (2545) ที่ได้เลือกค่าใช้จ่ายมาก่อน และผู้วิจัยเลือกปัจจัยอันดับที่สาม คือ ด้านราคา

จากผลงานการวิจัยของ รุธีร์ พนมยงค์ (2547, หน้า 40-41, 66) นั้นทำการศึกษาวิจัยการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการทางด้าน โลจิสติกส์ สำหรับผู้ให้บริการจัดการขนส่ง ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในการบริการการรับขนส่งสินค้ามากที่สุด คือเรื่องของการมีส่วนร่วม หรือจัดอยู่ในกลุ่มของปัจจัยด้านราคา โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างแล้วพบว่า ด้านราคานั้น ผู้ตอบแบบสอบถามในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีให้ความสำคัญในความพึงพอใจมากอันดับที่ 4 จะแตกต่างกับผลงานการวิจัยของ รุธีร์ พนมยงค์ (2547, หน้า 40-41, 66) ที่กลุ่มตัวอย่างนั้นต้องการขอส่วนลดในการขนส่ง แต่ในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีนั้นพบว่าส่วนใหญ่เรื่องราคาไม่ใช่ประเด็นสำคัญ เนื่องจากได้มีการคัดเลือกและตรงตามข้อตกลงกับทางบริษัทไว้แล้ว และราคาขึ้นอยู่กับราคาน้ำมันขึ้นลงตามเศรษฐกิจของประเทศที่บริษัทส่วนใหญ่ได้ทำการตกลงกับผู้ให้บริการไว้แล้ว และหลายบริษัทนั้นมีการขนส่งเอง ด้านราคาจึงไม่ใช่ประเด็นสำคัญ

จากผลงานการวิจัยของ ประภาศรี จัปใจนาย (2550) นั้นได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ลำดับที่ 2 คือ ความสะดวกในการรับส่งสินค้า ลำดับที่ 3 คือ ขั้นตอนในการบริการไม่ยุ่งยาก โดยมีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน และไม่ขึ้นกับฤดูกาล เหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท จากการศึกษาและบทสรุปของผู้วิจัยนั้นผลงานของ ประภาศรี จัปใจนาย (2550) แตกต่างกันโดยการศึกษาวิเคราะห์นั้นกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี เน้นในเรื่องของภาพลักษณ์เป็นอันดับ 1 ซึ่งแตกต่างกับของ ประภาศรี จัปใจนาย (2550) ที่ได้เน้นในเรื่องของความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าเป็นอันดับแรก จากผลการวิเคราะห์แล้วผู้วิจัยเห็นด้วยกับของ ประภาศรี จัปใจนาย (2550) ที่ความพึงพอใจที่จะเกิดได้นั้นต้องมากจากปัจจัยด้านเวลาเป็นสำคัญ ความน่าเชื่อถือภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ การบริการ ราคา รองลงมา

วัชรินทร์ อินตะมูล (2542) ทำการศึกษาการวิจัยลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างช่องทางขนส่งสินค้าทางเครื่องบิน รถไฟ และทางรถยนต์

ปรากฏว่า ช่องทางการขนส่งทางรถยนต์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเวลาอันดับแรก ความปลอดภัย ความสะดวก การประทับใจหาย รองลงมา และค่าใช้จ่าย ความคุ้นเคย น้ำหนักสินค้า ความสัมพันธ์ในองค์กรบริการพิเศษเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งได้แตกต่างกับกับผลวิจัยนั้นจากการสรุปผลวิจัยนั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีให้ความสำคัญกับความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ อันดับแรก และด้านเวลา ภาพลักษณ์ การบริการรอง และด้านราคา รองลงมา จากผลวิจัยผู้วิจัยเห็นด้วยกับผลงานการวิจัยของ วัชรินทร์ อินตะมุข (2542) และคณะที่ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้รถยนต์เป็นอันดับแรกที่สำคัญ และปัจจัยที่สำคัญต่อการจัดส่งสินค้าคือ ปัจจัยด้านเวลา ความปลอดภัย และค่าใช้จ่ายรองลงมา

จากการทดสอบสมมติฐานนั้น ผู้วิจัยพบว่าอุตสาหกรรมด้านกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีไม่แตกต่างกัน โดยแต่ละกลุ่มจะให้ความสำคัญด้านต่าง ๆ กันออกไปขึ้นอยู่กับกลุ่มอุตสาหกรรม อาทิ เช่น กลุ่มตัวอย่างธุรกิจอุตสาหกรรมของอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภคนั้นจะให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย คุณภาพของสินค้า ความรวดเร็วต่อเวลา เป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งของที่ไม่สามารถทำการจัดเก็บสินค้าไว้ได้นาน กลุ่มตัวอย่างธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องจักร อะไหล่ชิ้นส่วนรถยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องใช้ไฟฟ้านั้นจะเน้นให้ความสำคัญการบรรจุน้ำหนัก พื้นที่ในการใช้ของการขนส่งราคาค่าใช้จ่าย เพื่อให้การขนส่งให้คุ้มกับต้นทุนการขนส่ง สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ สารเคมี จะเน้นการให้บริการของรถขนส่ง เป็นหลัก เป็นต้น ในด้านปริมาณของสินค้า มูลค่าของสินค้า จำนวนรถบรรทุกในการขนส่ง ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง และ วิธีการใช้บริการรถขนส่งนั้น ผลของการทดสอบสมมติฐานนั้นสรุปได้ว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างไม่แตกต่างกัน ในด้านความสำคัญของการให้บริการ ด้านราคา ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ โดยส่วนใหญ่แล้วมีความคิดเห็นที่จะตรงกันคือ ต้องการเน้นในเรื่องของการให้บริการ และด้านเวลา ต่อบริษัท เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แม้ว่าปริมาณสินค้าในการขนส่ง มูลค่าของสินค้าในการขนส่ง จำนวนรถบรรทุกในการขนส่งจะแตกต่างกัน แต่ควรเน้นในเรื่องของคุณภาพ สภาพของสินค้าเมื่อทำการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าแล้ว ไม่ว่าจะใช้บริการโดยรถขนส่งของบริษัทเอง หรือมีการจัดจ้างการให้บริการรถขนส่งนั้นสินค้าจะต้องถึงมือลูกค้าที่อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย เมื่อเกิดปัญหาของสินค้าขึ้นบริษัทแต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ต้องการให้รถขนส่งรับรู้ถึงปัญหา และมีการแก้ปัญหาพร้อมกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยในแง่ของความคิดเห็นที่แตกต่างกันซึ่งมีปัจจัยที่มีผลกระทบ คือ ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง แต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ได้ให้ความสำคัญ

คิดเห็นที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าที่แตกต่างกันในเรื่องการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้า โดยบางบริษัทนั้นจะเห็นว่าถ้ามีการเลือกใช้บริการรถขนส่งของบริษัทตนเองจะประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายกว่าในด้านการจัดจ้างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จะเสียเฉพาะค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาสภาพเครื่องจักรของรถยนต์ ซึ่งส่วนใหญ่บริษัทที่มีการขนส่งเองนั้นจะเป็นธุรกิจที่มีขนาดเล็ก – ขนาดปานกลาง และมีรถบริษัทของตนเอง สำหรับบริษัทที่มีการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าโดยมีการจัดจ้างรถให้บริการขนส่งนั้น เพื่อลดปัญหาขั้นตอนยุ่งยากต่าง ๆ ที่แต่ละบริษัทไม่มีความถนัด และเชี่ยวชาญ และยังประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาสภาพของรถบรรทุก โดยใช้บริการกับผู้ให้บริการรถขนส่งคุ้มกว่าที่จะต้องทำการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัทเอง

ในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพื้นที่นั้นกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน โดยทุกกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นจะเน้นให้ความสำคัญในการในแต่ละด้านแตกต่างกัน ทั้งด้านการบริการ ด้านราคา ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมที่เน้นความพึงพอใจในเรื่องปัจจัยด้านเวลา และด้านบริการส่วนใหญ่ จะเป็นกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร อุปโภคบริโภค สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องจักร อะไหล่ชิ้นส่วนรถยนต์, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เครื่องใช้ไฟฟ้า และกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ สารเคมี จะเน้นความพึงพอใจด้านราคาเป็นสำคัญ ในด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง และชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่งนั้นมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ แต่ข้อมูลทั่วไปที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจคือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องค่าใช้จ่ายจำนวนของรถบรรทุก ซึ่งแต่ละองค์กรบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมนั้นกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกันออกไปเรื่องความพึงพอใจในเรื่องค่าใช้จ่าย และจำนวนของรถบรรทุกที่ขนส่งในทุกวันจึงแตกต่างกันออก และราคาค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งนั้นต้องขึ้นอยู่กับสภาพของเศรษฐกิจด้วย ในด้านราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ค่ารักษาบำรุง สำหรับบริษัทที่มีการจัดส่งสินค้าเอง หรือ บริษัทที่มีการจัดจ้างผู้ให้บริการรถขนส่งจะต้องคำนึงถึงค่าบริการ ค่าใช้จ่ายในการขนส่งแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นให้เห็นอย่างเด่นชัดของบริษัท จึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี และความพึงพอใจในการใช้บริการของรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นสำคัญดังนี้ คือ

1. จากผลการวิจัยนี้จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาสร้างกลยุทธ์ในการจัดส่งสินค้าได้ อีกทั้งจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ให้แนวคิดใหม่ และนำมาประยุกต์ใช้กับบริษัท หรือองค์กรอื่น ๆ ได้

2. ได้ข้อมูลที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการขนส่งสินค้า โดยนำความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านมาทำการศึกษาที่แต่ละบริษัทนั้นมีความต้องการต่อปัจจัยด้านไหน และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้านใดบ้าง ซึ่งจากผลวิจัยนั้นส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญของปัจจัยทุกด้านนั้นอยู่ในระดับมาก

3. ได้ข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการว่าควรอยู่ในระดับใด และด้านใดเป็นสิ่งที่สร้างพึงพอใจต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องการให้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในส่วนที่บกพร่องกับการจัดส่งสินค้า การเลือกใช้บริการทั้งการบริการจัดส่งเอง และการจัดจ้างบริการจัดส่งสินค้า ซึ่งจากผลการวิจัยนี้สามารถนำไปศึกษาและสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ให้กับบริษัท องค์กร ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเน้นกลุ่มเป้าหมายหลักโดยตรง เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการศึกษามากขึ้นดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาถึงการวัดประสิทธิภาพ คุณภาพของการขนส่ง ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีในการขนส่งเพื่อนำมาวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น อีกทั้งยังสร้างในเรื่องของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไปได้

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี นั้นจึงเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลการวิจัยเพียงกลุ่มตัวอย่างเล็ก ๆ เท่านั้นซึ่งควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น จังหวัดอื่น หรือทั้งประเทศเพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยสำคัญของการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้า ความพึงพอใจในการใช้บริการ และคุณภาพของการใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง และนำมาศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง และนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในเกิดประโยชน์สร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ขึ้นมา และสามารถทำการตัดสินใจเปรียบเทียบข้อมูลได้มากขึ้นกว่าเดิมได้