

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการรถ ขนส่งสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวล โกลว์จังหวัด ฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ รถขนส่ง
ชื่อนักศึกษา	ชลธิชา กิ่งจำปา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2558

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลักษณะขององค์กรและการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้า 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้า 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยและต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บริษัทต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมเวล โกลว์จังหวัดฉะเชิงเทราที่ใช้บริการผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าจากภายนอก จำนวน 123 บริษัท ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ( $t$ -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Chi square ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าของบริษัทต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมเวล โกลว์จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 โดยภาพรวมเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านราคา ด้านการตอบสนองและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งด้านที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าคือ ด้านทุนจดทะเบียน สัญชาติขององค์กร และประเภทธุรกิจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05