

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจในธุรกิจนี้ สำหรับนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง วางแผนทางการตลาด และแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ได้รวบรวมวิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน เพศหญิงจำนวน 2 คน มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า จำนวน 5 คน ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปจำนวน 2 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 3 คน และ 9 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทในเครือของค่ายรถยนต์หลักของประเทศ โดยประกอบการประเภทคลังเก็บสินค้า และบริษัทขนส่ง (Warehouse and Logistics) จำนวน 3 ราย ประกอบกิจการประเภท ผู้ผลิต ผู้ประกอบ ผู้นำเข้า และ ผู้จำหน่ายรถยนต์ จำนวน 2 ราย และ อื่น ๆ ซึ่งประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับรถยนต์ เช่น ผลิตนำเข้า ประกอบ จำหน่าย และ ส่งออก รถยนต์ แต่ไม่ครบทุกด้าน โดยมีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 5 ราย

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

พบว่าการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ส่วนใหญ่จ้างบริษัทอื่นขนส่ง รองลงมา มีรถบรรทุกเอง และจ้างบริษัทอื่นขนส่งด้วย ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์มากกว่า 1 บริษัท และ จ้างประจำโดยเซ็นสัญญากับบริษัทขนส่ง 1 บริษัท ร่วมกับการใช้บริการบริษัทขนส่งรายอื่นด้วย มีเหตุผลอันดับแรกที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยการจ้างประจำ คือ มีรถบรรทุกจำนวนมากเพียงพอให้บริการ รองลงมาคือ ส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่

กำหนด ราคาค่าบริการเหมาะสม ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ สภาพรถยนต์ไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง และ ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้นลง มากกว่าสาเหตุอื่น ๆ

กิจการส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณสำหรับค่าขนส่ง โดยตั้งตามสถานที่ปลายทางที่ขนส่ง รองลงมา คือ ตั้งโดยประมาณการจากยอดขาย มากกว่าอย่างอื่น มีการจ่ายค่าขนส่งต่อเดือน โดยเฉลี่ยประมาณ 1,000,000 บาทขึ้นไป รองลงมาอยู่ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท มากกว่าช่วงอื่น ๆ การขนส่งรถยนต์โดยส่วนใหญ่กระจายไปทั่วทุกภูมิภาค คือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน และ ภาคตะวันออก โดยมีการจ้างบริการขนส่งรถยนต์ไป กรุงเทพมหานครมากที่สุด จำนวน 281 แห่ง รองลงมาคือ ภาคอีสาน 158 แห่ง และ ภาคเหนือ 151 แห่ง ปกติการใช้บริการขนส่งอยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 21-31 ของเดือน และ แล้วแต่คำสั่งซื้อของลูกค้า รองลงมาอยู่ในช่วงวันที่ 11-20 ของเดือนมากกว่าช่วงอื่น ๆ

บริษัทขนส่งรถยนต์ที่ได้รับการจ้างขนส่งรถยนต์มากที่สุดในปัจจุบัน 3 ลำดับแรก คือ บริษัท เลสซาโก้ (ประเทศไทย) จำกัด รองลงมา บริษัท วีอิเคิล จำกัด (VEHICEL CO.,LTD) และ บริษัท อีซูซุ ทรานสปอร์ต จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุก ในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมากตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย เป็นอันดับแรก ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง เป็นอันดับสอง ประสิทธิภาพและการให้บริการ จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอให้บริการ และ สภาพของรถบรรทุก เป็นอันดับที่สาม

ปัจจัยด้านบุคคล

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ และพนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับสอง พนักงานให้บริการมีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นอันดับสาม

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และติดตามงาน การส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก การติดต่อสั่งงาน สามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ช้าช้อน และสามารถส่งรถยนต์ได้ถูกบุคคล/สถานที่ เป็นอันดับสอง เจ็บใจในสัญญาไม่ยุ่งยาก และยืดหยุ่น เป็นอันดับสาม

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมีผลน้อย ตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

### ปัจจัยด้านราคา

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อเที่ยว เป็นอันดับแรก ค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่ม และการให้เครดิต เป็นอันดับสอง ให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน และการให้ส่วนลดเมื่อมีการให้สัญญาหรือทำผิดเจ็บใจ เป็นอันดับสาม

### ปัจจัยด้านสถานที่

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการเป็นอันดับแรก มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และเวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง เป็นอันดับสอง มีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ เป็นอันดับสาม

### ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ เป็นอันดับแรก มีส่วนลดให้ เมื่อยอดใช้บริการถึงกำหนด อันดับสอง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ เป็นอันดับสาม

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง เป็นอันดับแรก มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์ เป็นอันดับสอง บริษัทขนส่งมีชื่อเสียง เป็นอันดับสาม

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก คือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล

### ปัจจัยเฉพาะบุคคล

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง เป็นอันดับแรก ประสบการณ์ของพนักงาน เป็นอันดับสอง

มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน เป็นอันดับสาม

ส่วนปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลน้อย ตามลำดับได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น และราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น เป็นอันดับแรก สภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น เป็นอันดับสอง การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก และการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับสาม

ปัจจัยภายในองค์กร

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน เป็นอันดับแรก โครงสร้างของบริษัทขนส่ง มีการแยกหน้าทีมงานของพนักงานอย่างชัดเจน เป็นอันดับสอง นโยบายของบริษัทยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ เป็นอันดับสาม

ปัจจัยระหว่างบุคคล

มีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ คำชักชวน และแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ เป็นอันดับแรก การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย อันดับสอง ความชอบ พอใจส่วนตัว เป็นอันดับสาม

ปัจจัยอื่น ๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลน้อยที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง เป็นอันดับแรก ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่ง เป็นอันดับสอง การเลือกใช้บริการตามคู่แข่งกัน เป็นอันดับสาม

บริการเสริมที่ต้องการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยเฉลี่ยในระดับมีผลมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการครบวงจร การรอตรวจสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทาง เป็นอันดับสอง การประกันความเสียหายตามมูลค่ารถยนต์ เป็นอันดับสาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม ปัจจัยอื่น ๆ และ บริการเสริมที่ต้องการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	-สามารถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่เสียหาย (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)	-ความชำนาญในการลำเลียงรถขึ้น/ลง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)
ด้านราคา	-ค่าบริการต่อเที่ยว (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)	-ค่าบริการต่อเที่ยว -ค่าบริการรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้วโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)
ด้านสถานที่	-สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่ง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่ง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)
ด้านส่งเสริมการตลาด	-มีส่วนลดให้เมื่อขอใช้บริการถึงกำหนด -การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ -การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ร้องขอ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด)	-การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ร้องขอ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)
ด้านบุคคล	-พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับรถ -พนักงานขับรถมีความรับผิดชอบ -พนักงานให้บริการมีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ -พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)	-พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับรถ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	-การให้บริการสะดวกรวดเร็ว และติดตามงาน (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)	-การติดต่อสั่งงาน สามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน -ส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	-บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง -มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)

ตารางที่ 66 แสดงความสำคัญลำดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม ปัจจัยอื่น ๆ และ บริการเสริมที่ต้องการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	-ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น -ภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น -การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก -การควบคุมน้ำหนักเกิน -ราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น -ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)
ปัจจัยภายในองค์กร	-ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายชั้น -นโยบายยืดหยุ่นได้ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายชั้น (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	-การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย -คำชักชวนแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด)	-คำชักชวนแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	-เจ้าหน้าที่ที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)	-ประสบการณ์ของพนักงาน -เจ้าหน้าที่ที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)
ปัจจัยอื่น ๆ	-การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการ (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด)
บริการเสริมที่ต้องการ	-การรอตรวจสภาพรถเมื่อถึงปลายทาง (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจน้อย)	-การให้บริการครบวงจร (โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจมาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละตำแหน่งงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่เสียหาย เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ความชำนาญในการลำเลียงรถขึ้น/ลง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ค่าบริการต่อเที่ยว เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่งกระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ค่าบริการต่อเที่ยว และค่าบริการรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่ม เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่ง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ มีส่วนลดให้เมื่อยอดใช้บริการถึงกำหนด การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ร้องขอ ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ร้องขอ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับรถ พนักงานขับรถมีความรับผิดชอบ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ และ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับรถ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ การติดต่อสั่งงาน สามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า และส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง และ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น สภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก การควบคุมน้ำหนักเกิน และราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น และราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นอันดับแรก

ปัจจัยภายในองค์กร พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และนโยบายยืดหยุ่นได้ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย และ คำชักชวนแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย คือ คำชักชวนแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

เป็นอันดับแรก

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ คือ เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน และ เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยอื่น ๆ พบว่าทั้งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ คือ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการ เป็นอันดับแรก

บริการเสริมที่ต้องการเพิ่ม พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ คือ การรอดตรวจสภาพรถเมื่อถึงปลายทาง เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ คือ การให้บริการครบวงจร เป็นอันดับแรก

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญของปัญหาน้อย โดยมีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง อันดับที่สอง ประสิทธิภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่มีการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ และ มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ อันดับสาม สภาพรถบรรทุกเก่า ชำรุด และสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่สมบูรณ์/เสียหาย ปัญหาจากปัจจัยด้านบุคคลที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ และพนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ อันดับสอง พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน และพนักงานขับรถขนส่งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือแก้ไขได้ล่าช้า อันดับสาม พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และ ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน อันดับสอง การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด และการส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด อันดับสาม การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่

ส่วนปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด โดยมีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มี



ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา โดยมีปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง และมีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มจากอัตราค่าบริการอันดับสอง การไม่ให้บริการพิเศษเฉพาะรายต่อเที่ยว/ต่อเดือน อันดับสาม ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำผิดสัญญาหรือเงื่อนไข ปัญหาจากปัจจัยด้านสถานที่ โดยมีปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) อันดับสอง การติดต่อกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก ติดต่อยาก และไม่มีโกดังให้บริการเก็บรถยนต์ อันดับสามเวลาเปิด ปิดทำการของบริษัท ปัญหาจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทตามที่ร้องขอ อันดับสอง ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อันดับสาม ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับให้ส่วนลดพิเศษ และปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย อันดับสอง บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง สถานที่ทำงานบริษัทขนส่งแออัด ไม่ทันสมัย และพนักงานของบริษัทขนส่งแต่งกายไม่เรียบร้อย อันดับสาม บริษัทขนส่งไม่มีชื่อเสียง

ปัญหาจากปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญของปัญหาน้อย ได้แก่ ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

มีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก คือ การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน อันดับสอง ความต้องการซื้อของตลาดไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้ และอัตราดอกเบี้ยเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น อันดับสาม การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก และ การจำกัดน้ำหนักบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวนเที่ยวในการใช้บริการ

ปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล

มีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ และความรับผิดชอบ อันดับสอง พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ อันดับสาม เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ส่วนปัญหาจากปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร และปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล

ปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร

มีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ช้าซ้อน อันดับสอง การเลือกใช้บริการขนส่ง ถูกจำกัดด้วยงบประมาณ และนโยบายของบริษัท ไม่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ อันดับสาม ขั้นตอนการอนุมัติ สั่งการ หลายขั้นตอน

ปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล

มีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ อันดับสอง อำนาจที่ได้รับการมอบหมายไม่ชัดเจน

ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด โดยมีปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง และบริษัทขนส่งไม่มั่นคงทางด้านการเงิน

**ปัญหา และ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม**

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 67 แสดงปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
การขาดประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก	-ควรจัดให้มีการอบรมทั้งด้านขับรถ, การป้องกันอุบัติเหตุ, การให้บริการ และ เส้นทางเดินรถ -ควรคัดเลือกพนักงานขับรถ ที่พร้อม ทั้งอารมณ์ ร่างกาย และ ความรักในอาชีพ
การตรวจสอบสภาพรถยนต์ เนื่องจากบางครั้งรถยนต์เกิดความเสียหาย ซึ่งไม่สามารถหาสาเหตุได้ว่าเกิดจากอะไร	-มีพนักงานที่สามารถตรวจสอบสภาพรถยนต์ได้ ก่อนส่งมอบให้กับผู้รับปลายทาง -ควรมีการขอให้ผู้รับปลายทางร่วมตรวจสอบสภาพรถด้วย ว่ารถอยู่ในสภาพสมบูรณ์/ไม่เสียหาย (รถต้องส่งมอบภายในเวลาทำการ)
จำนวนรถบรรทุก ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	เพิ่มจำนวนรถบรรทุก และขนาดรถบรรทุก
ไม่มีการประสานงานก่อนที่จะมารับรถยนต์	ควรมีการประสานงานก่อนที่จะนำรถบรรทุกมารับรถยนต์
ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น	รัฐบาลควรแก้ไข้ปัญหา เนื่องจากผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น การที่ออกกฎหมายห้ามบรรทุกน้ำหนักเกิน ควรมีการนำมาพิจารณา (เพิ่มจำนวนรถในการขนส่ง ลดค่าใช้จ่าย)
กฎหมายปรับปรุงไม่ทัน และไม่สอดคล้อง	เช่นการออกกฎจำกัดความกว้าง + ยาว + สูง ของรถที่วิ่งบนถนน แต่การทำถนนแต่ละครั้งเพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วม ทำให้มีปัญหาในการใช้ถนน ควรกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน ให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และปฏิบัติ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ควรเน้นการฝึกอบรมพนักงานในด้าน "จิตสำนึกในด้านความเป็นเจ้าของสินค้า" เนื่องจากธุรกิจขนส่งมีผู้ประกอบการน้อยราย สินค้ามีราคาแพง และมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดความเสียหาย
2. ให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถยนต์เบื้องต้น แก่พนักงานประจำรถขนส่ง เพื่อให้มีการระมัดระวัง และสามารถตรวจสอบคุณภาพร่วมกับผู้ใช้บริการได้
3. เน้นคุณภาพของการขนส่ง ซึ่งประกอบไปด้วย
  - 3.1 พนักงานขับรถมีความสุภาพ
  - 3.2 คุณภาพของการขนส่ง
  - 3.3 ความปลอดภัยของสินค้าที่บรรทุก
  - 3.4 มีระบบการทำงานที่ดี
4. ควรจัดรถบรรทุกให้เพียงพอ และเหมาะสมกับปริมาณรถยนต์ที่รับขนส่ง
5. ควรแก้ไขเรื่องเวลาในการส่งมอบ และถูกต้องกับสถานที่ปลายทาง
6. พัฒนาเรื่องการติดต่อสื่อสารให้รวดเร็ว และ ฉับไว สื่อสารได้ทันที ที่เกิดปัญหา
7. บริษัทขนส่งรถยนต์ควรให้ความเสมอภาค และความเป็นธรรมกับลูกค้า
8. บริษัทขนส่ง ควรเน้นการให้บริการกับลูกค้า โดยคำนึงถึง ต้นทุน (Cost) การส่งมอบ (Delivery) และ คุณภาพ (Quality)

ตารางที่ 68 แสดงปัญหาอันดับแรกจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม และปัจจัยอื่นๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	-ไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)
ด้านราคา	-ค่าบริการต่อเที่ยวสูง -ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน -มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มจากค่าบริการขนส่ง -ไม่ให้ส่วนลดเมื่อทำผิดสัญญาหรือเงื่อนไข (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-ค่าบริการต่อเที่ยวสูง -มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มจากค่าบริการขนส่ง (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)
ด้านสถานที่	-ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง(ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง(ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)
ด้านส่งเสริมการตลาด	-ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับส่วนลดพิเศษ -ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)	-ไม่ให้การสนับสนุนตามที่ร้องขอ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)
ด้านบุคคล	-พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน -พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ -พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ -พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ -พนักงานให้บริการขาดความรับผิดชอบ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ -พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ -พนักงานให้บริการขาดความรับผิดชอบ -พนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือแก้ไขได้ล่าช้า (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)
ด้านกระบวนการให้บริการ	-การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน -การให้บริการช้ากว่ากำหนด ไม่ตามงาน (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า -การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด -การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	-บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)

ตารางที่ 68 แสดงปัญหาอันดับแรกจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม และปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ปัญหาจากปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	ตำแหน่งงาน	
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	-การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก -การจำกัดน้ำหนักบรรทุกในการขนส่งทำให้ต้องเพิ่มเที่ยวในการให้บริการ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน -อัตราดอกเบี้ยสูงทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)
ปัจจัยภายในองค์กร	-นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ช้าซ้อน (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	-อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน -ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)	-ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	-พนักงานขาดประสบการณ์ในการให้บริการ -เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ -พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงาน ความรับผิดชอบ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อย)	-พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงานและความรับผิดชอบ (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)
ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ	-การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)	-การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง (โดยรวมระดับความสำคัญของปัญหาน้อยที่สุด)

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละตำแหน่งงาน ให้ความสำคัญลำดับแรกต่อปัญหาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ ไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ ค่าบริการต่อเที่ยวสูง ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มจากค่าบริการขนส่ง และไม่ให้ส่วนลดเมื่อทำผิดสัญญาหรือเงื่อนไข เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่าย

ขนส่ง/กระจายสินค้า เป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ ค่าบริการต่อเที่ยวสูง มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มจากค่าบริการขนส่ง

ปัญหาจากปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าทั้งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ ให้บริการขนส่งเฉพาะบางที่(ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับส่วนลดพิเศษ และไม่มีโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ ไม่ให้การสนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน ขาดความรับผิดชอบ ขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ ขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการขาดความรับผิดชอบ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือ แก้ไขได้ล่าช้า เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้าซ้ำซ้อน และการให้บริการช้ากว่ากำหนด ไม่ตามงาน เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด และการส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่ เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ บริษัทขนส่งไม่มีประสบการณ์ในการขนส่ง เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก และการจำกัดน้ำหนักบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มเที่ยวในการให้บริการ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจุบัน คือ การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน และอัตราดอกเบี้ยสูงทำให้ค่าขนส่งเพิ่ม เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยากซ้ำซ้อน เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ อำนวยที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน และไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ พนักงานขาดประสบการณ์ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ ความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อยคือพนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ ความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก

ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ พบว่าทั้งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง เป็นอันดับแรก

### การอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ
- แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคองค์กร

**ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix)** ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่าย บุคคลหรือพนักงาน การนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และ กระบวนการให้บริการ พบว่าทุกปัจจัยมีผลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

**ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)** ในที่นี้หมายถึงการบริการขนส่ง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง



จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานมีคุณภาพ งาน ได้มาตรฐาน

#### บุคคล (Person)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ และพนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถของพนักงาน

#### กระบวนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด และการติดต่อสั่งงานสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ เกรียงศักดิ์ พิสุทธิบัณฑูรย์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก พ.ศ. 2543 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรงต่อเวลาในการขนส่ง และ ผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งงานตรงเวลา

#### สถานที่ (Place)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อง่าย ไปมาสะดวก เข้าตรวจเช็คงานได้ง่าย

#### ราคา (Price)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการต่อเที่ยว แต่ผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาใน

## การผลิตสื่อ

### ลักษณะทางกายภาพ (Physical)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง

### ส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีผลต่อการเลือกมาก ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าของแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลด

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าทุกปัจจัยมีผลตามลำดับดังต่อไปนี้

### ปัจจัยเฉพาะบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง

### ปัจจัยภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัตถุประสงค์ขององค์กร และ ต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑูรย์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก พ.ศ. 2543 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าต่อปัจจัยภายในองค์กรในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการรับ ส่ง สินค้า

### ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑูรย์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจ

ขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก พ.ศ. 2543 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงด้านราคาน้ำมัน หรือแก๊สที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการขนส่งสินค้ามากที่สุด

#### ปัจจัยระหว่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำชักชวน และแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สื่อโฆษณาของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยระหว่างบุคคลในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อำนาจที่ได้รับมอบหมาย และต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑุรย์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุก พ.ศ. 2543 พบว่า ปัจจัยที่มีต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่ง ด้านปัจจัยระหว่างบุคคลในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวของผู้บริหาร

#### ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษา พบว่าผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกระจายรถยนต์ของธุรกิจรถยนต์เป็นเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย โดยที่ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และ ผู้จัดการโรงงานไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง เงินทุนจดทะเบียนบริษัทส่วนใหญ่สูงกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป โดยจะไม่ซื้อรถบรรทุกมาใช้ในการขนส่งเอง พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งส่วนใหญ่จะใช้บริการ โดยทำสัญญากับ 1 บริษัท และใช้บริการบริษัทขนส่งอื่นร่วมด้วย โดยไม่เคยใช้บริการกับบริษัทขนส่ง NNN TRANSPORT CO.,LTD. และ บริษัท PACIFIC SWITCH CO.,LTD. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อราคาค่าบริการต่ำกว่าบริษัทอื่น และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารในอันดับสุดท้าย การตั้งงบประมาณการขนส่งจะคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจเป็นอันดับสุดท้าย ค่าขนส่งโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 100,000 บาท การขนส่งรถยนต์จะส่งไปยังตัวแทนจำหน่ายทั่วทุกภูมิภาค ยกเว้นภาคตะวันตกที่มีตัวแทนจำหน่ายไม่ครบทุกราย โดยตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในภูมิภาคที่มีคนอยู่อย่างหนาแน่น เช่น กรุงเทพมหานคร ภาคอีสาน และภาคเหนือ ส่วนภาคตะวันตกมีตัวแทนจำหน่ายรถยนต์น้อยที่สุดในประเทศ จำนวน 25 แห่ง การใช้บริการขนส่งจะไม่ใช้บริการในช่วงวันที่ 1-10 ของเดือน แต่ใช้บริการขนส่งมากในวันที่ 21-31 ของเดือน

ตารางที่ 69 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ปัญหาที่พบ
สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย	"ไม่มีความชำนาญ ในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง
ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง	"ไม่มีการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ
ประสิทธิภาพและการให้บริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน
มีจำนวนรถบรรทุกเพียงพอให้บริการ	มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ
สภาพของรถบรรทุก	สภาพรถบรรทุกเก่า และชำรุด
มีการประกันความเสียหายและชดเชยค่าเสียหาย	สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทาง ไม่สมบูรณ์/เสียหาย
ปรับปรุงพัฒนา การให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	ขนาดของรถบรรทุกไม่หลากหลาย
มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน (ISO)	มีระบบการทำงานและนโยบายไม่ได้มาตรฐาน
มีรถบรรทุกให้เลือกหลายขนาด	การชดเชยค่าเสียหายไม่เป็นไปตามข้อตกลง

ตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมในปัจจัยย่อย คือ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทาง/สมบูรณ์ ไม่เสียหาย เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาที่พบ โดยรวมในปัจจัยย่อย คือ การไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 70 แสดงปัจจัย และ ปัญหาด้านบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านบุคคล	ปัญหาที่พบ
พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ	พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ
พนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ	พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ
พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	พนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ตามงาน
พนักงานให้บริการมีอัตราเสีย มนุษย์สัมพันธ์ดี	พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน
พนักงานขับรถขนส่งมีความน่าเชื่อถือ	พนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือ แก้ไขปัญหาได้ล่าช้า
พนักงานให้บริการมีความรับผิดชอบติดตามงานได้อย่างรวดเร็ว	พนักงานให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในปัจจัยย่อยคือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาที่พบโดยรวมในปัจจัยย่อย คือ พนักงานขับรถขาดความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 71 แสดงปัจจัย และ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ปัญหาที่พบ
การส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด	การติดต่อส่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน
การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน	การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการตามงาน
การติดต่อส่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ช้าซ้อน	การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด
สามารถส่งรถยนต์ ได้ถูกบุคคล/สถานที่	การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่
เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น	เงื่อนไขในสัญญายุ่งยาก และไม่ยืดหยุ่น

ตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวมในปัจจัยย่อย คือ การติดต่อส่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 72 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านสถานที่ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านสถานที่	ปัญหาที่พบ
สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ	ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค)
มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	การติดต่อกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก ติดต่อยาก
เวลา เปิด ปิดทำการของบริษัทขนส่ง	ไม่มีโกดังให้บริการเก็บรถยนต์
มีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ	เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัท

ตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวมในปัจจัยย่อย คือ บริษัทขนส่งให้บริการเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 73 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านราคา เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านราคา	ปัญหาที่พบ
ราคาค่าบริการต่อเที่ยว	อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง
ค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้วโดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มเติม	มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่ม จากอัตราค่าบริการขนส่ง
การให้เครดิต	ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน
ให้ราคาพิเศษเหมาะจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน	ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำผิดสัญญาหรือผิดเงื่อนไข
การให้ส่วนลดเมื่อทำผิดสัญญาหรือเงื่อนไข	ไม่ให้เครดิตในการชำระเงิน

ตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ค่าบริการต่อเที่ยว เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 74 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ปัญหาที่พบ
บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย
มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	บริษัทขนส่งไม่มีประสบการณ์ในการขนส่ง
พนักงานแต่งกายสุภาพ มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์	พนักงานของบริษัทขนส่งแต่งกายไม่เรียบร้อย
บริษัทขนส่งมีชื่อเสียง	สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่งแออัด ไม่ทันสมัย
สถานที่ทำงานกว้างขวาง มีการตกแต่งทันสมัย	บริษัทขนส่งไม่มีชื่อเสียง

ตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 75 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ปัญหาที่พบ
การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ	ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัท ในกรณีที่ร้องขอ
มีส่วนลดให้ เมื่อขอใช้บริการถึงกำหนด	ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ	ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับให้ส่วนลดพิเศษ
การมีของขวัญ ของรางวัล ในโอกาสพิเศษ	ไม่มีของขวัญ ของรางวัลในโอกาสพิเศษ

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมในปัจจัยย่อย คือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทในกรณีที่ร้องขอ เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 76 แสดงปัจจัย และปัญหาเฉพาะบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ปัญหาที่พบ
เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง	พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ ความรับผิดชอบ
ประสบการณ์ของพนักงาน	พนักงานขาดประสบการณ์ในการให้บริการ
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษย์สัมพันธ์

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ เจ้าหน้าที่บริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหา โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ ความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 77 แสดงปัจจัย และปัญหาภายในองค์กร เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยภายในองค์กร	ปัญหาที่พบ
ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน	ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ช้าซ้อน
โครงสร้างของบริษัทขนส่งมีการแยกหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน	การเลือกใช้บริการขนส่งถูกจำกัดด้วยงบประมาณ
นโยบายของบริษัทยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้	นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
งบประมาณการขนส่ง	ขั้นตอนการอนุมัติ สั่งการหลายขั้นตอน

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยภายในองค์กร โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหา โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ช้าซ้อน



ตารางที่ 78 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ปัญหาที่พบ
ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น	การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน
ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น	อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น
ภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น	ความต้องการซื้อของตลาดไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้
การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก	การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	การจำกัดน้ำหนักรถบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวนเที่ยวในการให้บริการ
การควบคุมบรรทุกน้ำหนักเกินของรัฐบาล	ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ทำให้บริษัทต้องเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 79 แสดงปัจจัย และปัญหาระหว่างบุคคล เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ปัญหาที่พบ
คำชักชวน และแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ
การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย	อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน
ความชอบพอใจส่วนตัว	-

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลโดยรวมในปัจจัยย่อย คือ คำชักชวน และแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ เป็นอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหาโดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 80 แสดงปัจจัย และปัญหาด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ปัญหาที่พบ
การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง
ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่ง	บริษัทขนส่งไม่มั่นคงทางการเงิน
การเลือกใช้บริการตามคู่แข่ง	-

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวม ในปัจจัยย่อย คือ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง ในอันดับแรก เมื่อเทียบกับปัญหา โดยรวม ในปัจจัยย่อยคือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง เป็นอันดับแรก

โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาด สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้ายคือ การมีระบบและนโยบายที่ได้มาตรฐาน (ISO)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ พนักงานขับรถขนส่งมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการมีความรับผิดชอบ ติดตามงานได้รวดเร็ว

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการ โค้งเก็บรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ การให้ราคาเหมาะสมต่อเที่ยวต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่งกว้างขวาง และตกแต่งทันสมัย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ การให้ของขวัญ ของรางวัลให้ในโอกาสพิเศษ

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม สามารถจำแนกได้ดังนี้

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน

ปัจจัยภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ งบประมาณการขนส่ง

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยอันดับอันดับสุดท้าย คือ การควบคุมการบรรทุกน้ำหนักเกินของรัฐบาล

ปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ ความชอบพอใจส่วนตัว

ปัจจัยด้านอื่น ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ การใช้บริการขนส่งของกลุ่มแข่งขัน

บริการเสริมที่ต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการ โกดังเก็บรถยนต์ชั่วคราว

ด้านปัญหาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานขับรถขนส่งไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าช้อน การให้บริการขนส่งไม่ทั่วทุกภูมิภาค และทั่วทุกแห่ง อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง บริษัทขนส่งใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย และไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทในกรณีที่ร้องขอ

ปัญหาจากปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยเป็นอันดับแรก ได้แก่ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญ ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ช้าช้อน มีการคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน และการไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ส่วนปัญหาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยอันดับแรก คือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง

### ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีรถบรรทุกเป็นของตนเอง ซึ่งต้องมีการจ้างบริษัทขนส่งทำการขนส่ง โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการขนส่งคือ มีจำนวนรถบรรทุกมากเพียงพอให้บริการ ส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด ค่าบริการเหมาะสม ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ สภาพรถยนต์ไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง และ ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง ดังนั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทขนส่งควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการคัดเลือก พนักงานขับรถที่มีความชำนาญ ประสบการณ์ในการลำเลียงรถยนต์ ขึ้นลงรถเทเลอร์ พร้อมทั้งให้การฝึกอบรมในด้าน การขับรถให้ปลอดภัย (Defensive Driving), จัดหารถบรรทุกให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า มีรถบรรทุกขนาดหลากหลายสามารถขนส่งรถยนต์ได้กับทุกยี่ห้อ ดูแลรักษาสภาพรถบรรทุกให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ จัดทำระบบการทำงาน และนโยบายให้ได้มาตรฐาน (ISO) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และชดเชยค่าเสียหายตามข้อตกลง

#### ปัจจัยด้านราคา

ในปัจจุบันราคาค่าบริการเป็นสิ่งหนึ่ง ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการครั้งแรก รวมถึงการแข่งขันทางการตลาดในธุรกิจขนส่งซึ่งมีความรุนแรง เนื่องจากการให้บริการขนส่งส่วนใหญ่จะเกิดจากการทำสัญญาระยะยาว ดังนั้นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ บริษัทขนส่งควรพิจารณาในเรื่องของค่าบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เท่าเทียม ต่ำกว่า หรือสูงกว่า ซึ่งต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถ หรือความแตกต่างที่เหนือกว่าของบริษัท โดยอาจมีการจูงใจให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการให้ราคาพิเศษเหมาะสม ในกรณีที่ใช้บริการเป็นประจำ หรือขยายเครดิตในการชำระเงิน รวมถึงการหลีกเลี่ยงการเก็บค่าบริการที่ซ้ำซ้อน

#### ปัจจัยด้านสถานที่

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่เป็นอันดับแรก คือ ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) ดังนั้น บริษัทขนส่งควร มีการศึกษาเส้นทาง และให้บริการให้ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารของบริษัท เช่น เพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้มากขึ้น จัดให้บริการ โกดังเก็บรถยนต์ชั่วคราวเพื่อให้ลูกค้าสามารถส่งรถยนต์มาเก็บไว้เพื่อรอการส่งมอบ ทั้งนี้ลูกค้าจะได้รับบริการเพิ่มขึ้น ในเรื่องการดูแลรักษา ทำความสะอาดรถยนต์ก่อนถึงมือผู้รับคนต่อไป

### ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับมีผลต่อการตัดสินใจน้อย โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ การที่บริษัทขนส่งควรให้การสนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ ดังนั้น บริษัทจึงควรมีการพิจารณาให้การสนับสนุนตามสมควร มีของขวัญของรางวัลให้ในโอกาสพิเศษ เช่น เทศกาลปีใหม่ วันครบรอบต่าง ๆ เสนอราคาค่าบริการพิเศษ โดยมีสิ่งจูงใจจากการกำหนดวงเงินที่ใช้บริการ และควรเพิ่มการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในนิตยสารเกี่ยวกับการขนส่ง หรือ จัดทำ โบชัวร์ เพื่อให้ลูกค้ารู้จักชื่อบริษัท ถึงแม้ยังไม่ได้ใช้บริการ

### ปัจจัยด้านบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวม ในระดับมีผลต่อการเลือกมาก ซึ่งผู้ศึกษา พบว่าพนักงานขับรถ และพนักงานให้บริการเป็นผู้ที่สำคัญ ในการทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจ หรือ ประทับใจได้ ดังนั้นบริษัทควรเน้น ให้การฝึกอบรมพนักงาน การปลูกจิตสำนึกการให้บริการ และการให้รางวัลตอบแทนถ้ามีผลงาน จะทำให้พนักงานมีความทุ่มเทมากขึ้น

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม ในระดับมีผลต่อการเลือกมาก ซึ่งผู้ศึกษาพบว่า การติดต่อสั่งงาน เป็นเรื่องที่ถูกค่าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง และความไม่สับสนในการติดต่อสั่งงาน บริษัทควรมีแผนก Customer Support ในการดูแลลูกค้า โดยแบ่งเป็นเขตการรับผิดชอบ เพื่อช่วยในการติดต่อประสานงานกับพนักงานในบริษัทในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การติดตามความก้าวหน้าของงาน หรือ ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีการรับประกันเวลาถึงสถานที่ปลายทางของรถยนต์ และส่งใบส่งงานกลับให้บริษัทลูกค้าโดยทันที เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการบริหารในกระบวนการต่อไป รวมถึงจัดทำสัญญาในการให้บริการให้ชัดเจนเข้าใจง่าย และยืดหยุ่นได้เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งในอนาคต

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมีผลต่อการเลือกน้อย ซึ่งผู้ศึกษาพบว่า เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรก ดังนั้น บริษัทควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น เช่น ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูลการส่งรถยนต์ ได้จากระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ หรือ มีการลงทุนในระบบการสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามความ

ก้าวหน้าของงานได้ว่าตอนนี้งานถึงสถานที่ใด และเสียหายหรือไม่ จัดสำนักงานให้กว้างขวาง  
ดูแล้วสบายตา และเน้นการแต่งกายของพนักงานให้เรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์ม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการณ์ซื้อขององค์กร และอื่น ๆ

บริษัทควรมีการจัดลำดับขั้นขององค์กรให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนในแต่ละตำแหน่ง  
งาน เพื่อให้พนักงานในบริษัทไม่สับสน และสามารถให้คำแนะนำในการติดต่อกับลูกค้าได้ว่าต้อง  
ติดต่อ หรือตามงานกับแผนกใด ควรมีการวางแผนในการจัดเตรียมรถบรรทุกให้เพียงพอกับความ  
ต้องการในช่วงเวลาที่มีคำสั่งจากลูกค้ามาก ๆ เช่น ช่วงวันที่ 21-30 ของเดือน โดยอาจใช้วิธีการจ้าง  
บริษัทขนส่งรายย่อยในการรับช่วงงาน (Sub-Contractor) และควรมีการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดให้กับ  
ลูกค้าทราบล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนสำหรับจัดส่งรถยนต์ได้ล่วงหน้าเช่นกัน

นอกจากนี้บริษัทควรมีการรับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ  
หรือปัญหาของลูกค้า ถ้าสามารถจัดการ หรือแก้ไขได้ ควรทำทันที