

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และทำงานในแผนกบริหารงานบุคคล บริษัทส่วนใหญ่จัดอยู่ประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทจำนวนมากที่สุดมีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 - 1,000 คน และในปัจจุบันใช้บริการรถรับส่งพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่าของบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับส่งพนักงาน คือ กรรมการผู้จัดการ เหตุผลที่บริษัทส่วนใหญ่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการรถรับส่งพนักงาน คือ เป็นนโยบายของบริษัท โดยใช้บริการรถรับส่งพนักงานมาแล้วประมาณ 10 ปี จำนวนรถที่บริษัทส่วนใหญ่ใช้บริการรับส่งพนักงานในปัจจุบัน คือ 2 คัน เป็นประเภทยนต์คู่ โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนจำนวนมากที่สุด มากกว่า 150,000 บาท

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอดตามความต้องการได้ และมีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง เท่ากัน รองลงมา ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาทุกด้านในระดับมาก เรียงลำดับ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ รองลงมา อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม และมีนโยบายเน้นราคาถูก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สถานภาพการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ โทรศัพท์ติดต่อง่าย รองลงมา สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง มีการลดและแจกแถม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี รองลงมา มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานขับรถ มีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย รองลงมา พนักงานขับรถมีวินัยทำงานตรงเวลา และ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีสภาพภายนอกดูดี รองลงมา มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ และมีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี สามารถตรวจสอบวัดผลได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ความถูกต้องในการให้บริการ รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ และความเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการรถรับส่งพนักงาน

ปัญหาจากการใช้บริการรถรับส่งด้านพนักงานด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจำนวนมากที่สุด คือ ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน รองลงมา ไม่มีมารยาท/ไม่รู้จักกฎจราจร ดีพอ และสภาพภายในรถไม่สะอาดเท่าที่ควร

ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจำนวนมากที่สุด คือ สลับเปลี่ยนรถบ่อย ไม่ใช้รถคันที่ตกลงไว้ รองลงมา รถเสียบ่อย ดูแลสภาพได้ไม่ดีพอ และไม่มีรถทดแทนในยามรถเสียฉุกเฉิน

ปัญหาด้านอื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจำนวนมากที่สุด คือ มีค่าใช้จ่ายรายเดือนสูง และคุณภาพรถไม่ดี มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงาน

5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน จำแนกตาม ประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความสามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และอุตสาหกรรมอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีนโยบายเน้นราคาถูก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ โทรศัพท์ติดต่อง่าย ยกเว้นเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานขายมีอรรถาศัยไมตรี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีการลดแลกแจก แถม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานขับรถ มีความสามารถในการจับชีพยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์มแต่งตัวเรียบร้อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ และต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานการเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การตกลงทำสัญญาทำได้รวดเร็ว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อนและความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตาม จำนวน

พนักงานในบริษัท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 – 1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีรถรับส่งพนักงานให้เลือกหลายขนาดหลายประเภท ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท มากกว่า 3000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่าง ๆ ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้องที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีนโยบายเน้นราคาถูกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน และจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง โทรศัพท์ติดต่อกง่าย ให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000คน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานขายมีอริยาศัยไมตรี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

เกี่ยวกับงานบริการของกิจการ และมีการลด แลก แจก แถม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 1,001-2,000 คน และ มากกว่า 3000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อย สุภาพ และพนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขึ้นเขาพาหนะได้อย่างปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ และต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และ ในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน ในบริษัท 2,001-3,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อบริการรับส่งพัสดุต่างๆ ในระดับมาก

ส่วนที่ 6 ข้อมูลการการใช้บริการรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท

6.1 ข้อมูลการการใช้บริการรับส่ง ตามประเภทอุตสาหกรรม

การให้บริการรับส่งพนักงานในปัจจุบัน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้บริการรับส่งพนักงานร้อยละ 93.1 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 6.9 ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ใช้บริการรับส่งพนักงาน ร้อยละ 83.3 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 16.7 ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ใช้บริการรับส่งพนักงาน ร้อยละ 85.7 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 14.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ใช้บริการรับส่งพนักงาน ร้อยละ 33.3 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 61.7

ประเภทรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกอุตสาหกรรม ประเภทรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด มากกว่า 150,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด ต่ำกว่า 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด 30,001-60,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด 60,001-90,000 บาท

6.2 ข้อมูลการการใช้บริการรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

การให้บริการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ใช้บริการรับส่งพนักงาน ร้อยละ 67.6 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 32.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ใช้บริการรับส่งพนักงาน ร้อยละ 90.0 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 10.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

จำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 88.9 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 11.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 100.0

ประเภทรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน 1,001-2,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ประเภทรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ประเภทรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน มากที่สุด คือ ต่ำกว่า 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001 –2,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน 30,001-60,000 บาท 60,001-90,000 บาท และ 90,001-120,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรถรับส่งพนักงานมากที่สุด คือ มากกว่า 30,000 บาท

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ในเครือสหพัฒน์ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ของ คีรีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ รวมทั้งวรรณกรรมที่ได้ทบทวน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในอันดับแรกคือ สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอสอดตามความต้องการได้ และมีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการยังมีความต้องการรถหลายขนาดสำหรับใช้ในการรับส่งพนักงาน ตลอดจนการมีรูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอแนะให้บริการมีหลากหลาย อย่างไรก็ตามสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

การสลับเปลี่ยนรถบ่อย และไม่ใช้รถคันที่ตกลงไว้ ส่งผลให้พบเหตุการณ์รถเสียบ่อย อาจเป็นผลอันเนื่องมาจากการดูแลสภาพของรถไม่ดีพอ ตลอดจนไม่มีรถทดแทนเมื่อรถเสียฉุกเฉิน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาว ได้แก่ รถยนต์มีให้เลือกหลายขนาด หลายประเภทและหลายยี่ห้อ ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากประเภทของรถให้เช่าต่างกันโดยการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง ศึกษาเช่าที่ให้บริการโดยไม่มีพนักงานขับรถ และประเภทของรถให้เช่าเป็นรถเก๋ง ซึ่งลูกค้าสามารถเปลี่ยนรถได้หากสภาพของรถไม่ดี

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับสภาพรถ อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ โดยที่ไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมอีก และมีนโยบายเน้นราคาถูก เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการได้คำนึงถึงในการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการเกี่ยวกับการใช้รถรับส่งพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าเช่าต้องมีความเหมาะสมกับสภาพรถเช่นกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง โทรศัพท์ติดต่อง่าย และสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ได้ ต่างกับผลการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการที่ผู้เช่าสามารถเปลี่ยนรถยนต์ได้ หากไม่พอใจรถยนต์ และการมีรถยนต์ทดแทนกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเกิดปัญหาขัดข้องใช้งานไม่ได้ ทั้งนี้ ผลการศึกษาแตกต่างกันอาจเกิดจากประเภทของรถให้เช่าต่างกันโดยการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง ศึกษาเช่าที่เป็นลักษณะให้เช่าโดยไม่มีบริการในเรื่องของพนักงานขับรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การใช้พนักงานขาย ในการดำเนินกิจกรรมและสิ่งปรากฏตามความเป็นจริงนั้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พนักงานขายมีอิสระ ไม่มีตรี มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานอยู่เสมอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ ซึ่งผลการศึกษาแตกต่างกับผลการศึกษาของ พัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการมีส่วนลดให้กับ

รถยนต์ที่จะเช่าคันต่อไป ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของการให้บริการที่ต่างกัน การเน้นในเรื่องของการส่งเสริมการตลาดจึงมีลักษณะที่ต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจที่ให้บริการ

ด้านบุคลากร เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุดกิจกรรม เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรม และนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างในการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย พนักงานขับรถมีวินัยทำงานตรงเวลา และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก คือ มีสภาพภายนอกดูดี มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ และมีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับที่สามารถตรวจสอบวัดผลได้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกับผลการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่พบว่าในด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการต้อนรับอย่างเป็นกันเองและอบอุ่น สถานประกอบการมีภาพพจน์ที่ดีและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของการให้บริการรถเช่าที่ต่างกันตามประเภทของรถให้เช่าต่างกัน โดยการศึกษาของพัฒน์พงษ์ ผาทอง ศึกษาเช่าที่ให้บริการโดยไม่มีบริการพนักงานขับรถ

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน ซึ่งต่างกับผลการศึกษาของ พัฒน์พงษ์ ผาทอง (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถยนต์ให้เช่าระยะยาวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่พบว่าในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการมีแผนปฏิบัติงานซ่อมแซมรถยนต์ชัดเจน การให้บริการเช่าเป็นไปตามโฆษณาประชาสัมพันธ์ทุกประการ และเงื่อนไขสัญญาสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้เช่า ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของธุรกิจให้บริการเช่ารถที่ให้บริการต่างกัน

ข้อค้นพบ

ประเภทของอุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 1 – 1,001 คน ปัจจุบันบริษัทที่ยังไม่ได้ใช้บริการมีถึงร้อยละ 21.7 และผู้ที่อำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับส่งพนักงาน คือ กรรมการผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการแผนกบุคคลมากที่สุด เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเพราะเป็นนโยบายของบริษัท

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด ถึงร้อยละ 93.1 โดยประเภทของรถคือ รถยนต์คู่โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 150,000 บาท

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าบริษัทที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ใช้บริการมากที่สุด โดยประเภทของรถรับส่งพนักงานเป็นรถยนต์คู่โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง โดยเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 บาท

และจากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เมื่อจำแนกตามตามประเภทอุตสาหกรรมและจำนวนพนักงานในบริษัท มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในเรื่องรูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลายในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 1-1,000 ให้ความสำคัญในเรื่อง มีรถรับส่งพนักงานให้เลือกหลายขนาด หลายประเภท ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลายในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง ในระดับมากที่สุด

2. ด้านราคา

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในเรื่อง มีนโยบายเน้นราคาถูก ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง มีนโยบายเน้นราคาถูก ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญในเรื่อง อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพ ในระดับมากที่สุด

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ และโทรศัพท์ติดต่อก่อน

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง มีพนักงานขายมีอัตรายั่งยืน

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1,001-2,000 คน 2,001-3,000 คน และมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง มีพนักงานขายมีอัตรายั่งยืน ในขณะที่บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5. ด้านบุคลากร

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่พาหนะได้อย่างปลอดภัย

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อยสุภาพ และพนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่พาหนะได้อย่างปลอดภัย

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน มากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในเรื่องขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงข้อมูลการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พบเป็นอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม

ปัจจัย	ประเภทอุตสาหกรรม			
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	-สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้ -มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง	-ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน -มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง	สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้	มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง
ด้านราคา	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย

ตารางที่ 42 แสดงข้อมูลการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พบเป็นอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทอุตสาหกรรม			
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานขายมีอัตราขายไม่ตรี	มีพนักงานขายมีอัตราขายไม่ตรี	-มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ -มีพนักงานขายมีอัตราขายไม่ตรี	มีพนักงานขายมีอัตราขายไม่ตรี
ด้านบุคลากร	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	-พนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อยสุภาพ -พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ	มีสภาพภายนอกดูดี	มีสภาพภายนอกดูดี	มีระบบ TACHOGRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี่สามารถตรวจสอบวัดผลได้
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ

ตารางที่ 43 แสดงข้อมูลการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พบเป็นอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ปัจจัย	จำนวนพนักงานในบริษัท			
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน
ด้านผลิตภัณฑ์	ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน	ชื่อเสียงของบริษัท	ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน	มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง
ด้านราคา	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	อัตราค่าบริการเหมาะสมรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆแล้วและบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย	-สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ -โทรศัพท์ติดต่อง่าย	โทรศัพท์ติดต่อง่าย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี	มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี	มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี	มีพนักงานขายมีอัธยาศัยไมตรี
ด้านบุคลากร	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	พนักงานขับรถมีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย	พนักงานขับรถมีวินัยทำงานตรงเวลา
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีสภาพภายนอกดูดี	มีสภาพภายนอกดูดี	มีสภาพภายนอกดูดี	มีการคิดป้ายชื่อบริษัทที่ดูค้าที่รถ
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความรวดเร็วของการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ	-ความรวดเร็วของการให้บริการ -ความถูกต้องในการให้บริการ	ความถูกต้องในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ในเรือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรให้ความสำคัญกับการมีใบอนุญาตประกอบการที่ถูกต้อง สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้ของลูกค้า ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน และชื่อเสียงของบริษัท ไม่ควรสลับเปลี่ยนรถบ่อยหรือไม่ใช้รถคันที่ตกลงกันได้ และควรมีการตรวจสอบสภาพของรถให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน

ด้านราคา ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรให้ความสำคัญต่ออัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆแล้วและบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม และมีนโยบายเน้นราคาถูก นอกจากนั้นควรชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงรายละเอียดของค่าบริการและความจำเป็นในการคิดอัตราค่าบริการเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ง่าย สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ นอกจากนี้ควรมีพนักงานคอยรับโทรศัพท์ตลอดเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรมีพนักงานขายที่มีอรรถาศัยไมตรี มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการเสมอ ถ้ามถึงปัญหาในบริการด้านต่างๆ ที่ ลูกค้าพบ นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการให้ลูกค้าได้ทราบ

ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานขับรถที่มีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย พนักงานมีวินัยทำงานตรงเวลา และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากปัญหาที่พบคือพนักงานไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน และไม่มีมารยาท/ไม่รู้จักกฎจราจรดีพอ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบสูง มีวินัยในการทำงานตรงเวลา มีมารยาทและรู้จักกฎจราจรดีพอมาปฏิบัติงาน ไม่ดื่มสุราในขณะที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรเน้นการอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่พนักงานขับรถสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า มีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีไมตรีจิตและเต็มใจในการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย

ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน จึงควรรักษาระดับคุณภาพในด้านสภาพภายนอกดูดี มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ และมีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี่ที่สามารถตรวจสอบวัดผลได้ นอกจากนี้ควรรักษาความสะอาดภายในรถไม่ให้มีกลิ่นเหม็น ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการรักษา ลูกค้าให้มีความจงรักภักดีต่อผู้ประกอบการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการบริการรถรับส่งพนักงาน ควรให้ความสำคัญถึงความถูกต้องในการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน ซึ่งหากลูกค้าเกิดปัญหาควรรีบแก้ไขปัญหาได้ในทันที ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกโดยมีโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้โดยตรง และขั้นตอนในการติดต่อไม่ควรยุ่งยากซับซ้อน การตกลงทำสัญญาควรทำได้อย่างรวดเร็ว และควรมีการติดตามผลงานอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท ดังนี้

กลุ่มลูกค้าประเภทอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ให้ความสำคัญต่อความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญต่อผู้ประกอบการที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ยังให้ความสำคัญต่อพนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อยสุภาพ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ และการมีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี่ที่สามารถตรวจสอบวัดผลได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรพิจารณาจัดหาให้บริการลูกค้า โดยควรพิจารณาตามประเภทของอุตสาหกรรม และตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ควรมีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมมาประกอบการดำเนินการในแต่ละครั้ง เพื่อให้มีความสอดคล้อง และเป็นไปตามความต้องการทั้งสองฝ่าย

กลุ่มลูกค้าตามจำนวนพนักงานในบริษัท บริษัทที่มีพนักงาน จำนวน 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทที่ให้บริการรถรับส่งพนักงาน ในขณะที่บริษัทที่มีพนักงานมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อการมีใบอนุญาตประกอบการที่ถูกต้อง พนักงานขับรถมีวินัยทำงานตรงเวลา และการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ จึงอนุมานได้ว่าการเดินทางไปทำงานของพนักงานในแต่ละบริษัทที่มีพนักงานจำนวนมากนั้น นอกจากการให้ความสำคัญต่อสภาพรถที่ใช้ใน

การรับส่งพนักงานแล้ว ยังได้ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการเดินทางโดยเน้นไปที่พนักงานขับรถ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อมารยาท ในการขับชื้อและควบคุมรถของพนักงานขับรถอยู่เป็นประจำ มีการทบทวนมารยาทในการขับชื้ออยู่เสมอ และคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสิ่งแรก ซึ่งผู้ประกอบการอาจจะมีการอบรมพนักงานขับรถของบริษัท เช่น มีการทบทวนเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร มารยาทในการขับรถ ตลอดจนการแสดงออกในสถานะที่คับขันในขณะขับชื้อ หรือการควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในขณะเดียวกัน ก็จะเป็นการสร้างชื่อเสียงของบริษัท อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน

ข้อจำกัดในการศึกษา

จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจร้อยละ 1.7 ที่เป็นกรรมการผู้จัดการ ผลการศึกษาที่ได้ อาจจะไม่สะท้อนถึงความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในทางเลือกใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ดังนั้น การนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ควรพิจารณาอย่างระมัดระวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University –

All rights reserved