

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก บริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด และเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการของบริษัท จำนวน 200 ตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากในด้านความปลอดภัยของสินค้า และด้านช่องทางการขนส่งสินค้า ส่วนด้านราคา การบริการ และวิธีการบรรจุ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง
2. แนวทางในการปรับปรุงบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก บริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจมาก คือ ด้านความปลอดภัย และด้านช่องทางการขนส่งสินค้ามาก ภัยด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยของสินค้า ควรมีมาตรการการรับประกันความเสียหายและชำรุดของสินค้าตามจริงของมูลค่าสินค้า ด้านช่องทางการขนส่งสินค้า ควรมีการแจ้งเส้นทางเดินทางของสินค้า รวมถึงจัดทำเครื่องหมายในรูปของบาร์โค้ด ด้านวิธีการบรรจุควรมีการบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ให้มีการดูแลสินค้าให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ (Cargo in Good Condition) และได้มาตรฐาน ด้านการบริการ บริษัทควรมีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการอย่างเหมาะสม และด้านราคา ควรมีการปรับการตั้งราคาให้แตกต่าง (Differential Pricing) เพื่อลดความได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องของอัตราค่าบริการกับคู่แข่ง

The purposes of this survey research were to study factors relating to decision making for choosing truck transportation service of AA PTP Com. Ltd., to investigate the opinions towards these factors, and to find out the ways to improve the company's truck transportation business. The samples were 200 customers. Questionnaires were employed as research tools to collect data. The data were analyzed by using following statistics i.e., frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results revealed that:

1. The customers' opinions towards the factors relating to decision making for choosing the company's service were at a high level in two aspects i.e., goods safety, and transportation channel. However, their opinions towards other three aspects i.e., price, service, and package were at a moderate level.

2. The followings were recommendations for improvement of the services : For goods safety, goods damage should be guaranteed according to their real values. For transportation channel, transportation routs should be informed, and barcode should be made. For packaging, goods should be packed, and cargo should be in good condition and standard. For services, service area should be properly provided. In addition, for price, different pricing should be considered in order to compete with the competitors on service rates.