



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการน้ำมันด้วยรถบรรทุก

พนิดา ชูสาไล, พงศ์ ทรดาล, สมเดช ฉေးไสย

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Factors related to Petron Truck Carrier services

Panida Chusalee, Pongsak Damyot., Pong Horadal, Somdej Cheaysai.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกและเพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ปัจจัยในที่นี้คือลักษณะสถานีน้ำมัน และการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน พิจารณาจากด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการปฏิบัติการ และด้านนโยบาย การวิจัยครั้งนี้จะวิจัยเพียงสถานีน้ำมันในภาคตะวันออกเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สถานีน้ำมันจำนวน 124 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1.) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบว่าสถานีบริการน้ำมันส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี และการตัดสินใจเลือกให้สถานีบริการน้ำมัน ส่วนใหญ่ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเป็นประเภท ก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.16 รองลงมาคือประเภท ข คิดเป็นร้อยละ 25.81 และประเภท ค คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ 2.) การให้ความสำคัญในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ในภาพรวมพบว่ามีการให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพบริการ ถูกให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญระดับมาก ด้านปฏิบัติการ ถูกให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญระดับมาก ด้านนโยบาย ถูกให้ความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญระดับมาก 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะสถานีน้ำมันมีความสัมพันธ์กับความสำคัญการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก พบว่าปัจจัยลักษณะสถานีน้ำมันมีความสัมพันธ์กับความสำคัญการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์, ผู้ให้บริการน้ำมันด้วยรถบรรทุก

Abstract

The objectives of this research were to study factors related to the selection of oil truck transportation and also study the factors related to the decision on hiring the oil truck transportation. In this study the factors were the criteria of gas station, and the criteria of oil truck transportation. There were services quality, execution and policy.

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

This research will focus only the gas station on eastern areas and the sample were 124 gas stations. The questionnaires were used to gather the data. The statistical tools were used for analyzed the data. The statistic were percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation. The study found that: 1.) The gas station mostly located in Chonburee province and 71.16 percent of the gas station belonging to first criteria and 25.81 percent belonging to second criteria and 4.03 percent belonging to third criteria. 2.) All the gas stations will look on the services quality, the execution and policy for hiring the petroleum truck carrier transportation. 3.) There was significant relationship between criteria of gas station and criteria of petroleum truck carrier transportation at 0.05 leveled.

Keyword: Factors related, Petron Truck Carrier services

ภูมิหลัง

ท่ามกลางสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในปัจจุบัน จะเห็นว่าการดำเนินธุรกิจทุก ๆ ประเภท ต่างมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยมีการนำเอากลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพื่อสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่ง ธุรกิจการขนส่งก็เช่นเดียวกันโดยการขนส่งนั้น โดยการขนส่งมีหน้าที่หลัก คือ การเคลื่อนย้ายสินค้าสินค้าภายในโซ่อุปทาน มีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดของสินค้าไปยังผู้ใช้บริการ ธุรกิจบริการขนส่งสินค้า เป็นตัวแทนการจัดส่งสินค้าให้กับธุรกิจต่าง ๆ นับเป็นธุรกิจที่มีบทบาทในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการเติบโตของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเวลาและสถานที่ให้กับผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจได้ การขนส่งในประเทศไทยส่วนใหญ่เราบริหารด้วยประสบการณ์ส่วนบริษัทต่างชาติจะมีการนำวิชาการและซอฟต์แวร์เข้ามาใช้ผู้ประกอบการคนไทยต้องปรับตัว ต้องเริ่มเอาซอฟต์แวร์เข้ามาใช้เก็บข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ สิ่งที่เป็นหัวใจของการอยู่รอดคือ มีกำไร ดังนั้นจำเป็นต้องบริหารค่าใช้จ่ายหลัก 3 ประการ (น้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุง และค่าจ้าง) รวมถึงการบริหารการเงินรถเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม หมายถึงจะทำอย่างไรที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ใช้รถ ใช้บุคลากรที่มีอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพโดยไม่ได้ลงทุนเพิ่ม รวมถึงความเข้าใจในเรื่องบัญชีการขนส่งเชิงวิเคราะห์ บัญชีนี้ไม่เหมือนบัญชีที่ทำนนำส่งสรรพากรเพราะว่าบัญชีที่ทำนนำส่งสรรพากรเป็นบัญชีกำไรและขาดทุนรวมของบริษัท แต่บัญชี

นี้หมายถึงบัญชีเชิงขนส่งจริง ๆ เราต้องการรู้จุดคุ้มทุนรถขนส่งแต่ละคัน ต้องการรู้ผลกำไร ขาดทุนผลประกอบการของรถแต่ละคัน ท่านมีรถบรรทุก 100 คันสิ้นปีบอกว่ามีกำไรแล้ว ในความเป็นจริงอาจมีรถเพียง 60 คัน เท่านั้นที่กำไรให้ท่าน แต่อีก 40 คันขาดทุน ท่านจึงต้องรู้ว่าคันไหนขาดทุน คันไหนกำไร และพยายามหาทางแก้ไขคันที่ขาดทุนหาสาเหตุให้ได้ว่าขาดทุนได้อย่างไร เกิดจากพนักงานขับรถตัวรถ หรือระบบกรรมการขนส่งทางบก ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ควบคุมจราจร ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ประสานและวางแผนให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่น ๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และปลอดภัย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบกส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบกดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบกร่วมมือและประสานงานกับองค์การและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในด้านการขนส่งทางบก และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย(กรมการขนส่งทางบก. 2553)

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ก หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดเขตทางหลวง ถนนสาธารณะหรือถนนส่วนบุคคล ซึ่งมีขนาดความกว้างตามที่กรมธุรกิจพลังงานประกาศกำหนดและเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ใน ถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใต้พื้นดิน (สถานีบริการติดถนนใหญ่)

2. ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ข หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดเขตถนนสาธารณะหรือถนนส่วนบุคคลที่มีความกว้างตามที่กรมธุรกิจพลังงานประกาศกำหนด และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ใน ถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใต้พื้นดิน (สถานีบริการติดถนนซอย)

3. ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ค มี 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ลักษณะที่ 1 หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบกที่มีการเก็บ น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟปานกลาง หรือชนิดไวไฟน้อยมีปริมาณไม่เกิน 10,000 ลิตร และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงเหนือพื้นดิน (ปั๊มถังลอยริมถนนขนาดเล็ก)

3.2 ลักษณะที่ 2 หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบกที่มีการเก็บ น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟปานกลาง หรือชนิดไวไฟน้อย มีปริมาณเกิน 10,000 ลิตรขึ้นไป และเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงเหนือพื้นดิน (ปั๊มถังลอยริมถนนขนาดใหญ่)

4. ลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ง ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่เก็บน้ำมันเชื้อเพลิงชนิดไวไฟมาก ชนิดไวไฟปานกลางหรือชนิดไวไฟน้อยไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั๊มหลอดแก้วมือหมุน)

บริษัท พรวัฒนา ซี.แอล. จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่ใช้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก โดยบริษัทดำเนินกิจการขนส่งน้ำมันบางส่วนจากให้แก่สถานีบริการน้ำมันในเขตภาค

ตะวันออกของประเทศไทย โดยมีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจมากที่สุด จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่า ยังมีหลายปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจในการให้บริการขนส่งของบริษัท ได้แก่ การเกิดความเสียหายระหว่างการจัดส่ง การสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการผิดพลาด การขนส่งล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งปัญหาที่พบเบื้องต้น สำหรับผู้ใช้บริการที่ใส่ใจในการบริการขนส่ง และต้องการการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนั้น หากบริษัทไม่มีการปรับปรุงการให้บริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ใช้บริการบางรายอาจเลิกใช้บริการกับบริษัทของเราแล้วหันไปใช้บริการกับบริษัทอื่นแทน บริษัทจึงกำหนดนโยบายแผนงานเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการขนส่ง

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการน้ำมันด้วยรถบรรทุกของสถานีบริการน้ำมันในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือก และต้องการทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านที่บริษัทดำเนินการอยู่เป็นที่ประทับใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับใด ทั้งนี้เพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อการลงทุน รวมถึงการนำผลจากการวิจัยไปเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันดำเนินการปรับปรุงพัฒนางานด้านระบบการให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก โดยเน้นคุณภาพการให้บริการขนส่งให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและให้บริการขนส่งมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกผู้ใช้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกผู้ใช้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำผลของความสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกไปเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน
2. สามารถนำผลของการศึกษาลำดับความสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกไปใช้เป็นแนวทางช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน
3. สามารถตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้ คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การตัดสินใจเลือกลักษณะของสถานีบริการ 3 ประเภท ประกอบด้วย ประเภท ก ประเภท ข และ ประเภท ค
2. ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการขนส่ง ซึ่งประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 ด้านคุณภาพบริการ พิจารณาจาก การประกันความเสียหาย ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนอง ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม มีจิตใจในการให้บริการ
 - 2.2 ด้านปฏิบัติการ ตัดสินใจคัดเลือกจาก ภาพลักษณ์ที่เป็นบวก อุปกรณ์ขนส่งที่เหมาะสม การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ใส่ใจและตรงเวลา ให้ความสะดวกกับลูกค้า พนักงานตอบสนองการให้บริการ
 - 2.3 ด้านนโยบาย ตัดสินใจคัดเลือกจาก มีต้นทุนขนส่งที่แข่งขันได้ มีบริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์ขนส่งและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ บริการขนส่งที่ตอบสนองความต้องการได้

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้วิจัยจาก สถานีบริการน้ำมันในเขตภาคตะวันออก ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ด้านประชากร คือ ผู้ประกอบการ สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 124 สถานี

4. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ด้านประชากร คือ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันของผู้ประกอบการน้ำมันในบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จำนวน 124 สถานี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของสถานีบริการ

ตัวแปรตาม การตัดสินใจของสถานีบริการต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ประกอบด้วย

 1. ด้านคุณภาพบริการ
 2. ด้านปฏิบัติการ
 3. ด้านนโยบาย

สมมติฐานในการวิจัย

1. การตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านคุณภาพบริการ ด้านปฏิบัติการ และด้านนโยบาย มีความสำคัญระดับมาก
2. ปัจจัยลักษณะของสถานีบริการน้ำมันที่มีความสัมพันธ์กับความสำคัญการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก

สรุปผลการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ พบว่า

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบว่าสถานีบริการน้ำมันส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี และลักษณะของสถานีบริการน้ำมัน ส่วนใหญ่มีลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเป็นแบบประเภท ก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.16 รองลงมาคือ มีลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเป็นแบบประเภท ข คิดเป็นร้อยละ 25.81 และมีลักษณะของสถานีบริการน้ำมันเป็นแบบประเภท ค คิดเป็นร้อยละ 4.03 ตามลำดับ
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก โดยภาพรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ใน

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช ฉေးไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

ระดับความสำคัญมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านปฏิบัติการ และด้านนโยบาย ตามลำดับ

2.1 ด้านคุณภาพบริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

การประกันความเสียหาย มากที่สุดคือ กระบวนการรับประกันความเสียหาย และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คืออัตราการเกิดความเสียหาย

ความเชื่อถือในการให้บริการ มากที่สุดคือ บริษัทที่มีการฝึกอบรมพนักงาน เช่น อบรมขับข้อย่างปลอดภัย อบรมการดับเพลิง ซ่อมแผนฉุกเฉินและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน และน้อยที่สุด คือความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ความสามารถในการตอบสนอง มากที่สุดคือผู้ขนส่งมีขีดความสามารถสูงที่จะให้บริการได้ และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือจำนวนของยานพาหนะในการขนส่ง

การปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม มากที่สุดคือ ชื่อเสียงของบริษัทด้านโครงสร้างการดำเนินงาน และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือผู้จัดการขนส่งมีการเยี่ยมและปฏิบัติงานภาคสนาม

มีจิตใจในการให้บริการ มากที่สุดคือความซื่อสัตย์ของพนักงาน และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุดคือผู้ให้บริการตอบสนองความเต็มใจ

2.2 ด้านปฏิบัติการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ภาพลักษณ์ที่เป็นบวก มากที่สุดคือ ความสามารถของผู้บริหารจัดการ และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือมีการให้ข้อมูลเรื่องราคาที่ทันสมัย

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มากที่สุดคือมีความพร้อมที่จะทำการจัดส่งตลอดเวลาและความสามารถในการจัดตารางขนส่งที่สอดคล้องกับแผนการ

บริการ และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือความยืดหยุ่นได้ของตารางการจัดส่ง

อุปกรณ์ที่ขนส่งที่เหมาะสม มากที่สุดคือ ความถูกต้องและรวดเร็วของการทำเอกสารและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือความเหมาะสมของเทคโนโลยีของผู้รับจ้างกับลูกค้า

การใส่ใจและตรงต่อเวลา มากที่สุดคือ พนักงานมีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุดคือการจัดส่งและเก็บเงินมีความถูกต้องตรงตามเวลา

การให้ความสะดวกกับลูกค้า มากที่สุดคือ สามารถจัดส่งสินค้าในกรณีเร่งด่วนและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือพิจารณาถึงทางเลือกในการชำระเงิน

พนักงานตอบสนองการให้บริการ มากที่สุดคือความพร้อมของพนักงานที่ให้บริการ และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุดคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้าง

2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านนโยบาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

ต้นทุนที่แข่งขันได้ มากที่สุดคือการรับประกันการสูญหายและสูญเสียที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง และผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุดคือความสามารถในการต่อรองราคาค่าขนส่ง

บริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือและความสม่ำเสมอในเรื่องของการตรงต่อเวลาในส่วนของเวลาที่ใช้ในการขนส่งและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุด คือการมีความสามารถริเริ่มสร้างสรรค์ในเรื่องการจัดการ

อุปกรณ์ขนส่งและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุดคือความสามารถในการจัดตารางขนส่งที่สอดคล้องกับแผนการผลิตและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมัน น้อยที่สุดคือความพร้อมของอุปกรณ์ขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร

บริการขนส่งที่ตอบสนองได้ มากที่สุด ในเรื่อง มีมาตรฐานในการดำเนินงาน และผู้ให้บริการขนส่ง

น้ำมัน น้อยที่สุดคือมีความถูกต้องและรวดเร็วของการทำเอกสาร

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของสถานบริการน้ำมันที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกพบว่า ลักษณะของสถานบริการน้ำมันประเภท ก ประเภท ข และประเภท ค มีความสัมพันธ์กับการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกทุกอย่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก โดยส่วนใหญ่มีสถานบริการน้ำมันตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี รองลงมา คือ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดตราด ซึ่งมีลักษณะของสถานบริการน้ำมันเป็นแบบประเภท ก มากที่สุด รองลงมาคือ เป็นแบบประเภท ข และเป็นแบบประเภท ค ส่วนด้านการดำเนินการขนส่งน้ำมันโดยการรับน้ำมันจากรถขนส่งภายนอก มากที่สุด รองลงมาคือ มีการรับน้ำมันจากรถขนส่งภายนอกและขนส่งน้ำมัน ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องจ้างผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันก็เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการลดต้นทุนในการดำเนินงาน ทำให้จำนวนผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันมีเพียงจำนวน 1 ราย มากที่สุด รองลงมา คือ จำนวน 2 - 3 ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดและได้รับผลประโยชน์ที่สำคัญที่สุดคือการจัดส่งได้ทันกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับวันชัย ริจิรวนิช (2541:362) ที่กล่าวว่าทำเลที่ตั้งที่ดีต้องคำนึงถึงด้านการตลาด ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ และควรอยู่ใกล้ตลาด ทั้งนี้จะช่วยให้สามารถสนองตอบความต้องการของตลาดได้ทันความต้องการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก โดยภาพรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ใน

ระดับความสำคัญมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านปฏิบัติการ และด้านนโยบาย ตามลำดับ

2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเชื่อถือในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกมากที่สุด และจะต้องมีจิตใจในการให้บริการ คำนึงถึงการประกันความเสียหาย ความสามารถในการตอบสนองและการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำแนวคิดของ ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552 : 431-433) คุณภาพบริการ (Service Quality) จำนวนผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมขนส่งแตกต่างกันไปตามรูปแบบการขนส่งและตามพื้นที่ ผู้ประกอบการขนส่งแข่งขันภายในรูปแบบเดียวกันและแข่งขันระหว่างรูปแบบการขนส่ง การแข่งขันในตลาดเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพและคุณภาพบริการขนส่ง ผู้จัดการขนส่งพิจารณาตัดสินใจเลือกผู้รับขนส่งหรือผู้ให้บริการขนส่งในด้านคุณภาพบริการ ในประเด็นดังต่อไปนี้ ธุรกิจบริการโดยทั่วไปมีการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นข้อผูกพันขั้นต่ำในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ครอบคลุมกำหนดเวลารับและส่งมอบสินค้า ระยะเวลาขนส่ง ความสม่ำเสมอการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนอง ปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม และมีจิตใจในการให้บริการ การขนส่งเป็นบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการที่ดี ผู้ให้บริการขนส่งจึงต้องเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการและตอบสนองด้วยความเต็มใจและด้วยอัธยาศัยที่ดี ผู้ใช้บริการครอบคลุมผู้ส่งของ และผู้รับของ

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การใส่ใจและตรงต่อเวลา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกของผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกมากที่สุด และต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ขนส่งที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

ความสะดวกรับลูกค้าและที่สำคัญพนักงานตอบสนองการให้บริการแล้วควรคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่เป็นบวก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำแนวคิดของ ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552 : 431-433) ด้านการปฏิบัติการ ปฏิบัติการการขนส่ง มีผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัท บริษัทจ้างบุคคลภายนอกเพื่อขนส่งวัสดุและสินค้าทั้งที่ใช้เองและไปให้ลูกค้า หากบริการขนส่งไม่มีคุณภาพและมาตรฐานก็จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าด้านต้นทุนสินค้าคงคลัง ความสะดวกและอื่น ๆ ผู้จัดการขนส่งจึงต้องเข้าใจถึงผลกระทบต่อบริษัทและลูกค้าในการพิจารณาตัดสินใจคัดเลือกบริษัทขนส่ง ดังนั้น ภาพลักษณ์ที่เป็นบวกภาพลักษณ์บริษัทขนส่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ใช้พิจารณาเลือกผู้รับขน บริษัทขนส่งที่มีภาพลักษณ์ไม่ดีก็ต้องคัดออกจากบัญชีพิจารณา บริษัทที่มีภาพลักษณ์เป็นบวกเป็นหลักประกันเบื้องต้นถึงคุณภาพบริการ อุปกรณ์ขนส่งที่เหมาะสม น้ำมันใช้ อุปกรณ์ขนส่งแตกต่างกัน น้ำมันบางชนิดมีน้ำหนักมากหรือเส้นทางขนส่งสูงชันซึ่งต้องใช้รถบรรทุกที่มีแรงม้าสูงรวมทั้งต้องมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม อุปกรณ์ขนส่งเป็นปัจจัยพิจารณาเบื้องต้น การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การขนส่งมีบทบาทสำคัญกับบริษัทในการเคลื่อนย้ายวัสดุที่ใช้ปัจจัยการผลิตมายังโรงงานและสินค้าสำเร็จรูปไปให้ลูกค้าของบริษัท ใส่ใจและตรงเวลา ความผิดพลาดและความเสียหายสินค้าบ่อยครั้งที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ขาดความใส่ใจ พนักงานที่มีความรับผิดชอบจะปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังซึ่งลดความผิดพลาดและเสียหายของสินค้า ให้ความสะดวกกับลูกค้า บริษัทขนส่งจะต้องสามารถให้บริการตามช่วงเวลาของลูกค้ามีความสะดวก ความหยุ่นตัวบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการกับลูกค้าของบริษัท พนักงานตอบสนองการให้บริการ พนักงานใกล้ชิดกับลูกค้าและเป็นผู้ให้บริการโดยตรง พนักงานบริษัทขนส่งที่มีความเข้าใจในความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าก็จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นันทศักดิ์ สุขแก้ว (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานที่ทำการขนถ่ายสินค้าขึ้นลงเรือบรรทุกสินค้า พบว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร คนงานที่ทำการขนถ่ายสินค้าขึ้นลงเรือบรรทุกสินค้ามีความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก ด้านนโยบาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าการบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว มากที่สุด และต้องมีต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ โดยเฉพาะการบริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ขนส่งและที่สำคัญบุคลากรจะต้องมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำแนวคิดของ ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552 : 431-433) ด้านนโยบาย เป็นการเติบโตการขายและการทำกำไรสูงสุด การที่จะบรรลุตามเป้าหมายบริษัทใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่น การลดต้นทุน การปรับปรุงการบริการลูกค้า กลยุทธ์การขนส่งต้องสอดคล้องและยึดติดกับกลยุทธ์บริษัท ดังนี้ มีต้นทุนขนส่งที่แข่งขันได้ การจัดการขนส่งของบริษัทจะต้องมุ่งให้มีต้นทุนขนส่งที่แข่งขันได้ ต้นทุนขนส่งสูงจะมีผลต่อราคาขายและพื้นที่ตลาด กลยุทธ์การขนส่งจึงต้องสอดคล้องกับนโยบายบริษัทในการทำกำไรและส่วนแบ่งตลาด โดยให้ต้นทุนรวมโลจิสติกส์ของบริษัทต่ำสุด มีบริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ บริการขนส่งเป็นบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกบริษัท ลูกค้าต้องการบริการขนส่งที่เชื่อถือได้และสามารถตอบสนองความต้องการบริษัทจะใช้ยานพาหนะขนส่งของตนเองหรือจ้างบริษัทภายนอกไม่ใช่ประเด็นสำคัญ ความสำคัญอยู่ที่ความสามารถจัดการขนส่งให้เป็นไปตามนโยบายบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์ขนส่งและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การจัดการขนส่งให้บรรลุตามนโยบายบริษัท ผู้ให้บริการขนส่งจะต้องมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ขนส่งและบุคลากร เทคโนโลยีวิศวกรรมขนส่งมีการพัฒนาทั้งทางด้านบริการพื้นฐาน ยานพาหนะ อุปกรณ์ขนส่งประสิทธิภาพบริการขนส่งขึ้นอยู่กับอุปกรณ์และบุคลากร ผู้ให้บริการขนส่งจะต้องมียานพาหนะและอุปกรณ์ขนส่งที่มีสมรรถนะสูงและมีบุคลากรขนส่งที่มีความสามารถและมีความชำนาญ บริการขนส่งที่ตอบสนองความต้องการได้นโยบายด้านการผลิตและการตลาดเปลี่ยนแปลงตามสภาพ

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช ฉေးไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

อุปสงค์และตามบริการสภาพแต่ละตลาด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลต่อบริการขนส่งจะต้องตอบสนองได้ บริการขนส่งต้องเพียงพอในอันที่จะตอบสนองนโยบายของบริษัท รวมทั้งมีต้นทุนขนส่งต่ำและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรซ์ วงศ์ยุทธไกร (2552) ที่กล่าวว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานนั้นเป็นการเพิ่มคุณค่าทางเศรษฐศาสตร์ โดยการจัดการห่วงโซ่อุปทานจะเป็นการทำให้อำนาจต่อรองสูงสุด โดยสรุปเป็นข้อ ๆ ดังนี้ 1. การลดค่าใช้จ่าย คือ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การลดค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้าด้านการขาย การลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ การลดค่าใช้จ่ายไม่ใช้ลดเฉพาะการดำเนินงานในบริษัทตัวเองเท่านั้น ยังต้องลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกันระหว่างบริษัทด้วย โดยลดงานที่ซ้ำซ้อนของแต่ละบริษัทลง โดยใช้มาตรฐานงานเดียวกันระหว่างบริษัทต่อบริษัท เป็นต้น 2. การลดทรัพย์สิน สามารถทำได้ คือ การลดสั่งซื้อเครื่องจักรที่ไม่จำเป็น หรือลดการลงทุนในตัวอาคารที่ยังไม่มีความแน่นอน 3. การเพิ่มยอดขาย การจัดการห่วงโซ่อุปทานมีจุดมุ่งหมายในการลดสินค้าคงคลัง ลดการสูญเสีย เพิ่มโอกาสในการขายหรือจัดส่งสินค้าให้ทันเวลาและทันต่อความต้องการ ทำให้สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าในเวลาที่เหมาะสมและในจำนวนที่เหมาะสม นั่นคือการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการห่วงโซ่อุปทานนั่นเอง

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะสถานีน้ำมันมีความสัมพันธ์กับ ความสำคัญการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกพบว่า ปัจจัยลักษณะสถานีน้ำมันมีความสัมพันธ์กับความสำคัญการเลือกผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทวัส อุดมกิตติ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภค ทั้ง 7 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันควรทำการปรับปรุงการให้บริการ เรื่องความยืดหยุ่นได้ของตารางการจัดส่ง และมี การให้ข้อมูลเรื่องราคาที่ทันสมัย

2. ผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันควรทำการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้างโดยทำการพบปะพูดคุยระหว่างสถานีน้ำมันและผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันเพื่อทราบปัญหาและพัฒนาการจัดส่งให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันควรทำการปรับปรุงความพร้อมของอุปกรณ์ขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อความสะดวกปลอดภัยและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพัฒนาระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศมาใช้ในระบบการขนส่ง

2. วิจัยเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายของระบบการขนส่งน้ำมันด้วยระบบการขนส่งอื่นๆ

3. ศึกษาวิจัยปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานขนส่งน้ำมัน

บรรณานุกรม

- กรมขนส่งทางบก. (12 พฤษภาคม 2553). หน้าที่ของกรมขนส่ง. <http://www.dlt.go.th/th/>
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง (2552). กลยุทธ์การขนส่ง. นนทบุรี : วิชั่นพีเพรส.
- นันท์ภาค สุขแก้ว, พิชัย สดภิบาล, และ สมเดช ฉေးไสย การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานที่ทำการขนถ่ายสินค้าขึ้นลงเรือบรรทุกสินค้า วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2552 (29-33)
- ไพรัช วงศ์ยุทธไกร การจัดการห่วงโซ่อุปทานวารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2552 (6-10)

พนิดา ชูสาลี, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2554 (57-65)

วิทวัส อุดมกิตติ (2549) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย วิทยานิพนธ์ (บธ.ม.
การตลาด) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย