**บทคัดย่อ**

**ชื่อรายงานการวิจัย** : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางราง : กรณีศึกษาสถานีหัวลำโพง

**ชื่อผู้วิจัย** : ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

**ปีที่ทำการวิจัย** : 2561

....................................................................................................

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาของระบบการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย รวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามแบบประเมินค่าจากกลุ่มจำนวน 400 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารการรถไฟแห่งประเทศไทย 5 คน โดยสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาตํ่ากว่า ปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจในการใช้บริการขนส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์ด้วยตัวเอง ซึ่งรับรู้ข่าวสารจากคนรอบข้างแนะนำ ราคาเป็นเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการ อาหารแห้งเป็นสินค้าใช้บริการขนส่งมากที่สุดใช้บริการอาทิตย์ละ 1 - 2 ครั้ง ปริมาณการส่งมากกว่า 3 ชิ้น ช่วงเวลาในการใช้บริการ 15.00 - 18.00 น. ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากคือ ด้านบุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (= 3.76, S.D. = 0.89) รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ (= 3.64, S.D. = 0.80) ด้านองค์ประกอบด้านกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านช่องทางการบริการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (= 3.63, S.D. = 0.99, = 3.61, S.D. = 0.80, = 3.61, S.D. = 0.90, = 3.59, S.D. = 0.92, = 0.45, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การบริการขนส่งสินค้า, การรถไฟแห่งประเทศไทยม, สถานีหัวลำโพง

**Abstract**

**Research Title** : Factors influencing the use of rail transportation for parcels and goods : A case study HuaLumPong Station

**Author** : Dr.Chattrarat Hotrawaisaya

**Year** : 2018

.................................................................................................

This research is mixed methods research with study the problem and the factors affected the decision of logistic service and package of Stat Railway Thailand (case study at Hua Lumpong station) classified by personal factor such as gender, age, education level, occupation and income per month and using service behavior such as service frequency, period, objective and average cost. Data were collected by questionnaire assessment from 400 people. And for qualitative data gathering, interviews of 5 State Railway of Thailand’s Executives were used. Statistics to analyze data such as Mean, Standard Deviation another statistics for comparison data were T-test and One-Way ANOVA

Research result found that the most questionnaire respondents were Male, age 21-30 years, education lower Bachelor’s degree, entrepreneur occupation, income 10,001-30,000 Baht, service behavior that the most questionnaire respondents decided using logistic service and package by own self who received information and suggestion from surrounding persons. The price is the key factor to choose the service. Dry food is the goods to use logistic mostly, using service 1-2 time a week, quantity over 3 pieces, using service period 15.00-18.00 o’clock, marketing mix factor found that the questionnaire respondents concerned high level as the internal service person had most average ( = 3.76, *S*.D.= 0.89), then it is the service procedure ( = 3.64, S.D.= 0.80), physical components, price and marketing promotion, products and services, service channels were high level ( = 3.63, S.D.= 0.99, =3.61, S.D.= 0.80, =3.61,

S.D.= 0.90, = 3.59, S.D.= 0.92, = 3.45, S.D.= 0.99) respectively.

**Keywords:** Logistic service; State Railway of Thailand; Hua Lumpong station