

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเลไปประเทศจีน ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่ส่งออก และผู้ที่สนใจในธุรกิจนี้ สำหรับนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง วางแผนทางการตลาด และแก้ไขปัญหามาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ได้รวบรวมวิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 ผู้ศึกษาจึงได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75 จำนวน 159 ราย มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการแผนกนำเข้า-ส่งออก ร้อยละ 34.43 จำนวน 73 ราย ดำเนินอุตสาหกรรมเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 14.62 จำนวน 31 ราย จัดทะเบียนธุรกิจเป็นแบบบริษัทจำกัด ร้อยละ 84.91 จำนวน 180 ราย เป็นธุรกิจประเภทผู้ผลิตและส่งออก ร้อยละ 81.60 จำนวน 173 ราย มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 150 ล้านบาท ร้อยละ 41.51 จำนวน 88 ราย มีระยะเวลาเปิดดำเนินงานมาแล้ว 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.02 จำนวน 70 ราย มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ร้อยละ 37.74 จำนวน 80 ราย มีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่มาจากประเทศไทย ร้อยละ 55.19 จำนวน 117 ราย มีการบริหารงานโดยผู้บริหารชาวไทย ร้อยละ 57.07 จำนวน 121 ราย มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป ร้อยละ 57.55 จำนวน 122 ราย มีการใช้บริการเป็นประจำกับบริษัทขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ/สายเดินเรือ/ตัวแทนเดินเรือ ของ OOCL ร้อยละ 31.13 จำนวน 66 ราย ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง ร้อยละ 70.75 จำนวน 150 ราย ช่วงเวลาในแต่ละเดือนที่ใช้บริการขนส่งสินค้าจะระบุได้ไม่แน่นอนแล้วแต่สัญญาซื้อ-ขาย ร้อยละ 70.76 จำนวน 150 ราย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีนสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมากตามอันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือเป็นอันดับสอง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดเสียหายในระหว่างขนส่ง เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านราคา

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน เป็นอันดับแรก ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เป็นอันดับสอง ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีสายการบินเรือ/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับแรก มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย เป็นอันดับสอง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน เป็นอันดับแรก ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง และ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับสอง ระบบการทำงานมีมาตรฐานสม่ำเสมอ เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านบุคลากร

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง เป็นอันดับแรก พนักงานให้บริการสามารถแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว เป็นอันดับสอง พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เป็นอันดับแรก เป็นสายการเดินเรือที่มีประสบการณ์ เป็นอันดับสอง มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านอื่นๆ

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย เป็นอันดับแรก การประกันความเสียหายของสินค้า เป็นอันดับสอง สภาพเรือเก่า เป็นอันดับสาม

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง เป็นอันดับแรก ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย เป็นอันดับสอง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เป็นอันดับสาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลและข้อเสนอแนะอื่นๆ

พบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า เป็นอันดับแรก อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม เป็นอันดับสอง การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร เป็นอันดับสาม

พบว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ประเด็นสำคัญเพิ่มเติม คือ ปัญหาเรื่องระยะเวลาขนส่งถึงปลายทางไม่แน่นอน การคิดอัตราค่าระวาง ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบของพนักงาน การบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรเพิ่มตารางเดินเรือหรือสายการเดินเรือ สภาพและความสะอาดของตู้สินค้า ความล่าช้าและความถูกต้องของระบบเอกสาร การจัดการเรื่องขนาค่าระวางสินค้า ระบบงานที่ซ้ำซ้อน/ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว มาตรฐานงานเกี่ยวกับเงื่อนไขของสายเดินเรือ/ การดูแลรักษาสินค้า

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และจำแนกตามยอดขายเฉลี่ย

พบว่าปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน สามารถจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม สรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านราคา เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านส่งเสริมทางการตลาด เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านบุคลากร เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านอื่นๆ เป็นอันดับแรก

ปัญหาที่พบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยโดยรวมด้านปัญหาที่พบ เป็นอันดับแรก

พบว่าปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน สามารถจำแนกตามยอดขายเฉลี่ย สรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยมากกว่า 200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยมากกว่า 200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคา เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยมากกว่า 200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ย 11-50 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมทางการตลาด เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ย 101-200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยมากกว่า 200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ย 101-200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยมากกว่า 200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย
ย่อยด้านอื่นๆ เป็นอันดับแรก

ปัญหาที่พบ

ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ย 101-200 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย
ด้านปัญหาที่พบ เป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงความสำคัญอันดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยอื่นๆ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม ที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม จำแนกตามอุตสาหกรรมประเภท

อุตสาหกรรมประเภท									
	ผู้ซื้อสิ่งทอ	อาหาร /ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ
ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	ประสิทธิภาพและช่วยประหยัด	ประสิทธิภาพและช่วยประหยัด	ประสิทธิภาพและช่วยประหยัด	ติดตาม ดูแลรักษา ตรงเวลา รับผิดชอบต่อสินค้า มีโกดังเก็บสินค้า	การดูแลรักษา สินค้าให้มีเกิดเสียหายในระยะห่าง การขนส่ง	การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด	ติดตามสินค้า และส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด	การขนส่งสินค้า	การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด
ปัจจัยด้านราคา	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	ค่าระวาง ค่าธรรมเนียมระบบเงินเชื่อ อัตราแลกเปลี่ยน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	มีสายเคเบิลเร็ว/ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ	มีสายเคเบิลเร็ว/ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ	มีสายเคเบิลเร็ว/ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ	มีหลายช่องทางติดต่อ มีสาขา/ตัวแทน/สายเร็ว กว้างขวางทั้งในประเทศ	มีหลายช่องทางติดต่อ มีสาขาในประเทศไทย	มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	มีสายเคเบิลเร็ว/ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ

อุตสาหกรรมประเภท									
	ด้านและสิ่งขอ	อาหาร /สินค้า	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	แปรรูป	อื่นๆ
ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้ออุตสาหกรรม	การให้ส่วนลดเพื่อมุ่งใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	การให้ส่วนลดเพื่อมุ่งใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (มาก)	ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (ปานกลาง)	ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (มาก)	การให้ส่วนลดเพื่อมุ่งใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (มาก)	การให้ส่วนลดเพื่อมุ่งใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	การให้ส่วนลดเพื่อมุ่งใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน	ส่งสินค้าได้ถูกต้องพึงประเภท-จำนวน, ระยะเวลาที่ใช้แก้ไขปัญหาต่างๆ (มาก)	ความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้ง เปลี่ยนแปลงรายละเอียดขนส่ง (มากที่สุด)	สั่งงานรวดเร็ว เทคโนโลยีทันสมัย สิ่งสำคัญต้องตามประเภท, จำนวน (มาก)	ความรับผิดชอบ ต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง (มากที่สุด)	สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภท, จำนวนสินค้า (มากที่สุด)	ความรับผิดชอบ ต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง (มากที่สุด)	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว (มาก)	ติดต่อสั่งงานทำได้รวดเร็ว ซ้ำซ้อน, ระยะเวลาแก้ไข ปัญหารวดเร็ว (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ, รับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็ว (มาก)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มาก)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็ว ถูกต้อง (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการสามรถแก้ไขปัญหาคำแนะนำรวดเร็ว (มากที่สุด)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มากที่สุด)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มากที่สุด)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มากที่สุด)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มาก)	พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มากที่สุด)

อุตสาหกรรมประเภท									
ปัจจัยด้านลูกค้าและผู้ซื้ออุตสาหกรรม	ผู้และสิ่งทอ	อาหาร/สินค้าและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือ-มั่นคง, สภาพเรือ, สะอาด	เป็นสายการเดินเรือที่มีประสิทธิภาพ	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือ-มั่นคง, เป็นระดับขั้นนำ, และมีประสิทธิภาพ	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และเป็นสายเรือที่มีประสิทธิภาพ	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง, อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	เป็นสายการเดินเรือ/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง
ปัจจัยด้านอื่นๆ	จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป	นโยบายของผู้ซื้อ/ตัวแทนสายการเดินเรือ/บริษัทตัวแทนเอง	การประกันความเสี่ยงของสินค้า	นโยบายของผู้ซื้อ/ตัวแทนสายการเดินเรือ/บริษัทตัวแทนเอง	จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป, การประกันความเสี่ยงของสินค้า	การตอบสนองความต้องการที่ไม่แน่นอน หรือเปลี่ยนแปลงบ่อย	การตอบสนองความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย	นโยบายของผู้ซื้อ/ตัวแทนสายการเดินเรือ/บริษัทตัวแทนเอง	การตอบสนองต่อความต้องการที่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย
ปัญหาที่พบจากการให้บริการ	การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม	การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	การบริการ-ให้ความช่วยเหลือล่าช้า	อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม	การบริการ-ช่วยเหลือล่าช้า	การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญอันดับแรกต่อปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จาก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร และ อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ระบบการชำระค่าบริการเป็น เงินเชื่อ และ อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่ายค่าระวางที่มีผลต่อการเลือก เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และ

พลาสติก และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย และ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน และอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญต่อปัญหาในปัจจัยย่อย คือ มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ผักและผลไม้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การติดต่อสั่งงาน

สามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำและพนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง และพนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เป็นอันดับแรก ตอบแบบสอบถาม

ที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และสภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการเดินเรือที่มีประสบการณ์ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ และเป็นสายการเดินเรือที่มีประสบการณ์ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และเป็นสายการเดินเรือที่มีประสบการณ์ เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ และอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการเดินเรือ / บริษัทตัวแทนเอง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การประกันความเสียหายของสินค้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป และ การประกันความเสียหายของสินค้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย เป็นอันดับแรก

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง และอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ อัตราค่าระวางและ

ค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภท
เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า
และความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้าเสียหายบ่อย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ
การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้า
เสียหายบ่อย และ พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ ค่าปรึกษาแนะนำ
เป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงความสำคัญอันดับแรกของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยอื่นๆ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการโดยรวม ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ข้อมูลอุตสาหกรรม จำนวนตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ข้อมูลอุตสาหกรรม	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	11-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	101-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	-การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด (มาก)	-ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ -การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด (มาก)	-ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ (มาก)	-การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด (มาก)	-การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (มาก)	-อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (มาก)	-อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (มากที่สุด)	-อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (มากที่สุด)	-อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ -มีสายเคเบิล/ ตัวแทน เครื่องข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ (มาก)	-มีสายเคเบิลเร็ว/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ (มาก)	-มีสายเคเบิลเร็ว/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ (มากที่สุด)	-มีสายเคเบิลเร็ว/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ (มากที่สุด)	-มีสายเคเบิลเร็ว/ ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด	-การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	-การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)	-ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (มาก)	-การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง -ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย (มาก)	-การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง (มาก)

ยอดขยายเฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	11-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	101-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ ผู้ซื้ออุตสาหกรรม					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว (มากที่สุด)	-ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง (มาก)	-การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (มาก)	-ความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงขนส่ง -ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว (มาก)	-การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	-พนักงานให้บริการสามารถให้แก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า รวดเร็ว (มากที่สุด)	-พนักงานมีความรับผิดชอบติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มาก)	-พนักงานให้บริการสามารถให้แก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า รวดเร็ว (มากที่สุด)	-พนักงานให้บริการสามารถให้แก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า รวดเร็ว (มาก)	-พนักงานมีความรับผิดชอบติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	-เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง (มาก)	-เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง (มาก)	-เป็นสายการเดินเรือที่มีประสิทธิภาพ (มาก)	-เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง (มากที่สุด)	-เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง (มาก)
ปัจจัยด้านอื่นๆ	-การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย (มาก)	-การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย (มาก)	-การประกันความเสี่ยงของสินค้า (มาก)	-การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย (มาก)	-การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย (มาก)
ปัญหาที่พบจากการให้บริการ	-การบริการที่มีขีดจำกัดไม่ครบวงจร (มาก)	-การบริการและให้ความช่วยเหลือต่างๆ (ปานกลาง)	-อัตราว่างและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม (มาก)	-อัตราว่างและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม (มาก)	-การบริการและให้ความช่วยเหลือต่างๆ (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญอันดับแรกต่อปัจจัยด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และมีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับแรก มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อยเหมือนกัน คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อย่อย คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง และข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ช้าช้อน เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ เป็นสายการบินเร็ว/ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ เป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การประกันความเสียหายของสินค้า เป็นอันดับแรก

ปัญหาที่พบจากใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร เป็น

อันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อบริษัทจ้อยเหมือนกัน คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อบริษัทจ้อยเหมือนกัน คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม เป็นอันดับแรก

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ในที่นี้หมายถึงบริการขนส่งสินค้าทางทะเล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งต่างไปจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย

ราคา (Price)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าบริการต่อเที่ยว

สถานที่ให้บริการ (Place)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริษัทจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีสายการบินเรือ/ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งต่างจากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ

ส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ซึ่งต่างจากผลการศึกษาครั้งก่อนว่า อีสาระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ

กระบวนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งก่อนว่าอีสาระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด และการติดต่อสั่งงานสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน

บุคลากร (People)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งก่อนว่าอีสาระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถและมีความรับผิดชอบ

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence and Presentation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นสายการเดินเรือ/ ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ซึ่งต่างจากผลการศึกษาครั้งก่อนว่าอีสาระของ ทิพย์วรรณ อาจณรงค์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารรถทุกในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าไปประเทศจีน ผลการศึกษาได้ข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ซึ่งเป็นการขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้าน จะให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สำหรับทุกประเภทอุตสาหกรรม และทุกช่วงยอดขายให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัยย่อยเรื่อง การมีโกดังเก็บสินค้า ซึ่งหมายความว่าอุตสาหกรรมข้างต้นต้องการประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่ต้องการโกดังไว้เก็บพักสินค้า ต้องการความเร่งด่วนในการขนส่ง

ราคา (Price) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ซึ่งเป็นการขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ และมียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 51 ล้านบาทเป็นต้นไป จะให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยเรื่องอัตราค่าระวางมีมาตรฐานอยู่ปัจจัยเดียว

สถานที่ให้บริการ (Place) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก และอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ซึ่งเป็นสินค้าอุตสาหกรรมและขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ จะให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรื่อง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และมีสายการบินเรือที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ และทุกระดับของยอดขายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการทุกปัจจัยย่อยที่เท่ากัน

ส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้นอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์ และทุกระดับของยอดขาย ซึ่งเป็นการขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทเทกอง (Bulk Cargo) ประเภทสินค้าเหลว (Liquid Bulk) ประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) ให้ความสำคัญระดับน้อยถึงปานกลางกับปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เน้นเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีการใช้สายการบินเรือเจ้าประจำอยู่แล้ว

กระบวนการให้บริการ (Process) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ซึ่งเป็นสินค้าอุตสาหกรรมที่ขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด

บุคลากร (People) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้นอุตสาหกรรมเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์ และทุกระดับของยอดขาย ซึ่งเป็นการขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทเทกอง (Bulk Cargo) ประเภทสินค้าเหลว (Liquid Bulk) ประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งหมายความว่า บุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษา ติดตามงานรวดเร็วและมีความรับผิดชอบ

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ซึ่งเป็นสินค้าอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยตู้คอนเทนเนอร์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย ที่เป็นสายการบินเรือ/ ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นระดับชั้นนำในการให้บริการ ซึ่งหมายความว่า อุตสาหกรรมประเภทนี้มีมูลค่าสินค้าราคาสูงต้องการสายการบินเรือที่เป็นมืออาชีพ

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่พบปัญหาจากการให้บริการในระดับปานกลาง ยกเว้นอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก และอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ซึ่งเป็นสินค้าอุตสาหกรรม เป็นการขนส่งสินค้าทางทะเลประเภทสินค้าเหลว (Liquid Bulk) และประเภทหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) ซึ่งจะพบปัญหาในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า อุตสาหกรรมประเภทนี้ต้องขนส่งสินค้าด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ และช่วงยอดขาย 51-200 ล้านบาท ถือเป็นอุตสาหกรรมในระดับปานกลางจะพบปัญหาจากการให้บริการในระดับปานกลางและมาก

ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน ผู้ศึกษา ได้พบปัญหาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 2 เกี่ยวกับตำแหน่งงาน และข้อที่ 3 เกี่ยวกับอุตสาหกรรมประเภท ดังนี้

1. การจำแนกตำแหน่งงาน (จากตารางที่ 2) ในแบบสอบถามที่มีข้อย่อให้เลือก 4 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเข้า-ส่งออก และอื่นๆ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ตอบแบบสอบถามว่า ดำรงตำแหน่งอื่นๆ มีจำนวน 108 ราย ซึ่งถือว่ามีความถี่มาก ทำให้ผู้ศึกษาได้พบปัญหาจากการศึกษาครั้งนี้คือ

1.1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบ ในโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกันในแต่ละธุรกิจจะมีชื่อตำแหน่งต่างกันแต่มีขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่เหมือนกันคือ ดูแลงานด้านส่งออกต่างประเทศ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบตามตำแหน่งงานตามที่ตนมีชื่อตำแหน่งอยู่จริง ได้แก่ ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยส่งออก จำนวน 8 ราย, ผู้จัดการจัดส่งและส่งออก จำนวน 1 ราย, พนักงานนำเข้า-ส่งออก จำนวน 12 ราย, ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายนำเข้า-ส่งออก จำนวน 6 ราย, เจ้าหน้าที่ประสานงานส่งออก จำนวน 5 ราย, เจ้าหน้าที่ดูแลสินค้านำเข้า-ส่งออก จำนวน 8 ราย, เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก จำนวน 7 ราย, ผู้ดูแล BOI Import Export จำนวน 2 ราย, Supervisor แผนกส่งออก จำนวน 1 ราย, Export Office จำนวน 2 ราย, Support Import-Export จำนวน 1 ราย, Export Coordinator จำนวน 3 ราย และ Export Document Officer จำนวน 1 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 57 ราย

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามบางราย ที่อยู่ในตำแหน่งบริหารซึ่งไม่เกี่ยวกับการจัดการการส่งออก แต่เป็นผู้มีความรู้ในการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลของบริษัทและสามารถให้ข้อมูลในการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แก่ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 5 ราย, กรรมการผู้จัดการ จำนวน 2 ราย, ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ-จัดวางสินค้า จำนวน 1 ราย, ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการเอกสาร จำนวน 3 ราย, วางแผนอาวุโส Product Trading จำนวน 1 ราย, Marketing Section Manager จำนวน 1 ราย, Customer Service Manager จำนวน 2 ราย และ Material Management Manager จำนวน 1 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 ราย รวมทั้งผู้ที่อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ

ซึ่งไม่ใช่ระดับผู้บริหารแต่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการส่งออกในการศึกษานี้ด้วยอีก 35 ราย

2. การจำแนกตามอุตสาหกรรมประเภท (จากตารางที่ 3) ในแบบสอบถามที่มีข้อข้อยกเว้นให้เลือก 8 ประเภทอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ, อาหาร/ผักและผลไม้, เคมีภัณฑ์และพลาสติก, เครื่องหนังและผลิตภัณฑ์จากหนัง, เครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์, เครื่องคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์, ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง, แปรรูปการเกษตร และอื่นๆ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ตอบแบบสอบถามว่าเป็นอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ มีจำนวน 67 ราย ซึ่งถือว่ามียุทธศาสตร์มากที่สุด ทำให้ผู้ศึกษาได้พบปัญหาจากศึกษาในครั้งนี้คือ

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามบางราย สามารถจัดประเภทอุตสาหกรรมที่บริษัทประกอบกิจการอยู่ในกลุ่มที่มีให้เลือกตอบในแบบสอบถามได้ แต่เนื่องจากในแบบสอบถามไม่มีจึงตอบในส่วนของอื่นๆ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมาว่าเป็นอุตสาหกรรมผลิตห่มวกสำเร็จรูปเด็ก สตรี บุรุษ (จำนวน 1 ราย) สามารถจัดกลุ่มให้อยู่ในแบบสอบถามที่มีให้เลือก ควรจะอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมส่งออกข้าวหอมมะลิ (จำนวน 2 ราย) ส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง (จำนวน 2 ราย) ส่งออกไก่แช่แข็ง (จำนวน 1 ราย) ผลิตอาหารสัตว์ วัตถุดิบอาหารสัตว์ โปรตีนเสริมอาหารสัตว์ ส่งออกน้ำตาล (จำนวน 9 ราย) สามารถจัดกลุ่มให้อยู่ในอุตสาหกรรมประเภท อาหาร/ผักและผลไม้ แป้งมันสำปะหลัง (จำนวน 2 ราย) สามารถจัดกลุ่มให้อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ราย

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามบางราย ซึ่งไม่สามารถจัดประเภทอุตสาหกรรมอยู่ในกลุ่มที่มีให้เลือกตอบในแบบสอบถามได้ เช่น ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และอะไหล่ (จำนวน 2 ราย) ส่งออกกล่องกระดาษ ผลิตกระดาษกราฟและพลาสติก (จำนวน 4 ราย) ผลิตเหล็ก สเตนเลส (จำนวน 7 ราย) ปีโตรเลียม (จำนวน 7 ราย) เครื่องจักรและอุปกรณ์การเกษตร (จำนวน 2 ราย) ไบโกลี แร่ โลหะ ทองเหลือง ลวดทองแดงเคลือบน้ำยา (จำนวน 5 ราย) เฟอร์นิเจอร์ไม้ ของตกแต่งบ้าน (จำนวน 4 ราย) ชิ้นส่วนเครื่องปรับอากาศและลำโพง (จำนวน 5 ราย) เครื่องจักรและอะไหล่ (จำนวน 5 ราย) อุปกรณ์ไฟฟ้า (จำนวน 2 ราย) ผลิตก้นกรองบุหรี่ (จำนวน 1 ราย) เครื่องครัว (จำนวน 3 ราย) เครื่องเรือน (จำนวน 2 ราย) และเครื่องสำอาง (จำนวน 1 ราย) รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 ราย

3. ผู้ศึกษาได้จัดส่งแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออกของไทยที่เน้นว่าไปประเทศจีนเท่านั้น โดยทางไปรษณีย์ตามรายชื่อที่ค้นหามาได้ทั้งหมดจำนวน 324 ราย ได้รวบรวม

ข้อมูลรายชื่อ และที่อยู่ ของผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออกจากแหล่งใหญ่ๆ 5 แหล่งด้วยกัน คือ 1. กรมการค้าต่างประเทศ ห้องสมุดชั้น3 กระทรวงพาณิชย์ ต.บางกระสอ จ.นนทบุรี 2. กรมส่งเสริมการค้าส่งออก ถนนรัชดา 3. สมาคมหอการค้าไทย-จีน, 2548: ออนไลน์ 4. บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเล 5. หนังสือรายชื่อผู้ส่งออกของไทย แต่ทั้งนี้ได้แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 212 รายที่ยังขาดอีกจำนวน 112 ราย ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามกลับมาสืบเนื่องจาก

3.1 ที่อยู่ของผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออก บางรายมีการเปลี่ยนแปลง

3.2 รายชื่อผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออก บางรายที่ได้ข้อมูลมาไม่ได้ส่งออกทางเรือ แต่เป็นการส่งออกทางอากาศ โดยไปประเทศจีนเหมือนกัน

3.3 ผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออกบางรายส่งกลับมา โดยเขียนเหตุผลว่า ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากการกำหนดหรือเลือกสายเดินเรือจากลูกค้าโดยตรง หรือการตัดสินใจเลือกสายเดินเรือจากบริษัทแม่ ทั้งนี้ผู้ซื้อจะจัดหาสายเดินเรือมารับสินค้าเอง เป็นต้น

3.4 ผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออกบางรายใช้เงื่อนไขการส่งสินค้าที่ไม่สอดคล้องกับการที่ เป็นผู้เลือกสายเดินเรือเอง และไม่ได้ส่งสินค้าเอง เป็นต้น

3.5 ผู้ประกอบการ/ผู้ส่งออกบางรายแจ้งมาว่าข้อมูลเป็นความลับ โดยเลือกตอบมาแต่ไม่กี่ข้อ ซึ่งมีเพียง 2 รายเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลไปประเทศจีนผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อบริษัทขนส่งทางเรือ/ สายเดินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการดังนี้

ผลิตภัณฑ์และบริการ ชนิดของสินค้าอุตสาหกรรมและสินค้าเกษตรกรรม โดยรูปแบบการขนส่งประเภทใดก็ตาม ผู้ดำเนินธุรกิจเดินเรือสินค้าทางทะเลต้องเน้นในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ควรจะพัฒนาธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลที่มีการขนส่งแบบสินค้าหีบห่อ (Break-Bulk Cargo) โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์

ราคา มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของอัตราค่าระวางที่มีมาตรฐาน มีมาตรการกำหนดราคาค่าระวางที่แตกต่างกันตามฤดูกาล ร่วมประชุมกับสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือในกลุ่มประเทศต่างๆ ในระดับภูมิภาคและระดับโลก เพื่อทราบถึงสถานการณ์ขึ้น-

ลง ของอัตราค่าระวาง การขนส่งระหว่างประเทศและการส่งออก เนื่องจากอัตราค่าระวางถือว่าเป็นต้นทุนที่สำคัญในการขาย

สถานที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของ การให้บริการที่สามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว มีเครือข่ายของสายการบินเรือกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ กำหนดเส้นทางการเดินเรือให้อยู่ในเส้นทางที่ผู้ใช้บริการต้องการ ไม่ควรให้ลูกค้ารอสายโทรศัพท์เป็นเวลานาน เนื่องจากการขนส่งแต่ละครั้งมีมูลค่าที่สูงและปริมาณมาก ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำธุรกิจ

ส่งเสริมทางการตลาด มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของการให้ส่วนลดหรือจัดแคมเปญต่างๆ ให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นการจูงใจอีกทางหนึ่งสำหรับลูกค้ามาใช้บริการซ้ำ ให้ข้อมูลและชี้แนะถึงจุดเด่นของงานบริการขนส่งที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ

กระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของเวลาเปิด ปิดทำการของบริษัทตัวแทน/ขนส่ง เงื่อนไขในสัญญาต่างๆ หรือสัญญาซื้อ-ขายสินค้า เงื่อนไขการส่งมอบ ต้องไม่มีความยุ่งยากมีความกระชับเข้าใจง่าย รวมถึงเรื่องการประกันภัยสินค้าทางทะเลไม่ยุ่งยาก บริษัทประกันภัยและบริษัทขนส่งทางทะเล มีความรับผิดชอบเมื่อสินค้าได้รับความเสียหายจากการขนส่ง และการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

บุคลากร มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานต้องรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน ติดตามและบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบอยู่

ลักษณะทางกายภาพ มีข้อเสนอแนะว่าบริษัทขนส่งทางเรือ จะต้องเน้นในเรื่องของสายเดินเรือ ควรเพิ่มตารางเดินเรือหรือสายเดินเรือให้มากขึ้น ที่จะขนส่งสินค้าไปประเทศจีน, สภาพของเรือ เนื่องจากสินค้านี้มีมูลค่าสูงและต้องการเก็บรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัญหาที่พบ มีข้อเสนอแนะว่าธุรกิจเดินเรือสินค้าทางทะเล ต้องเน้นเรื่องการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินเรือ ตารางเดินเรือ ความตรงต่อเวลาของเรือ ควรพัฒนากองเรือพาณิชย์ไทย ให้ทันสมัยตามที่ลูกค้าต้องการ เนื่องจากกองเรือไทยมีขนาดเล็กที่มีอายุใช้งานมานาน โดยเฉลี่ยก่อนข้างสูงมีอายุตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป คุณภาพของเรือก่อนข้างต่ำมักเกิดปัญหาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวิเคราะห์และหาแนวทางในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเลของไทย เพื่อลดการสูญเสียเงินตราให้กับสายการบินเรือต่างชาติ

2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน

2.1 จัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษากับสมาชิกและผู้ส่งออก เพื่อแก้ไขอุปสรรคการส่งออก ระหว่างผู้ส่งออก กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมศุลกากร กรมส่งเสริมการส่งออก กรมการค้าต่างประเทศ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี การท่าเรือแห่งประเทศไทย ตัวแทนเรือกรุงเทพ (BSAA) สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (TIFFA) สมาคมท่าเทียบเรือคอนเทนเนอร์ไทย

2.2 ควรมีการรวมตัวกันตั้งเป็นสมาคมสำหรับให้ความรู้พื้นฐานแก่ผู้ประกอบการส่งออกรายใหม่ๆ เพื่อการติดต่อที่สะดวกรวดเร็วขึ้น กล้องตัวขึ้น