

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือของผู้ส่งออกอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ไปยังท่าเรือเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 110 บริษัท ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะของธุรกิจ ทุนจดทะเบียนบริษัท ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ จำนวนพนักงานในบริษัท ความถี่ในการเลือกใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเรือ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ การกำหนดรูปแบบของค่าระวาง ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ ได้แก่ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือและข้อเสนออื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงในตาราง

ที่ 29 - 35

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมหาชน	16	14.50
บริษัทจำกัด	94	85.40
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	110	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.40 อันดับถัดมาคือบริษัทมหาชน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

บริษัทมีทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	47	42.7%
5 – 10 ล้านบาท	30	27.30%
11 – 20 ล้านบาท	19	17.30%
21 – 50 ล้านบาท	2	1.80%
51 – 100 ล้านบาท	10	9.10%
มากกว่า 100 ล้านบาท	2	1.80%
รวม	110	100.00%

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.7% ถัดมา มีทุนจดทะเบียน 5 – 10 ล้านบาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.30% มีทุนจดทะเบียน 11 – 20 ล้านบาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.30% มีทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10% มีทุนจดทะเบียน 21 – 50 ล้านบาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80% มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80%

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 5 ปี	32	29.10%
5 ปี - 10 ปี	49	44.50%
11 ปี - 15 ปี	18	16.40%
16 ปี - 20 ปี	8	7.30%
มากกว่า 20 ปี	3	2.70%
รวม	110	100.00%

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการของกิจการ 5 ปี – 10 ปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50% ถัดมา ไม่ถึง 5 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.10% 11 ปี – 15 ปี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.40% 16 ปี – 20 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30% มากกว่า 20 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70%

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

พนักงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าและเท่ากับ 20 คน	25	22.70%
ตั้งแต่ 21 – 50 คน	43	39.10%
ตั้งแต่ 51 – 100 คน	31	28.20%
ตั้งแต่ 101 – 200 คน	8	7.30%
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	3	2.70%
รวม	110	100.00%

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัท ตั้งแต่ 21 – 50 คน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.10% ถัดมา มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 51 – 100 คน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.20% มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่าและเท่ากับ 20 คน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70% มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 101 – 200 คน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30% มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70%

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเลือกใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเรือ

บริษัทขนส่งทางเรือ	ไม่เคยใช้ บริการ		ใช้บริการ บางครั้ง		ใช้บริการ ประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. MAERSK LINE	64	58.20	30	27.30	16	14.50	110	100.00
2. APL	70	63.60	25	22.70	15	13.60	110	100.00
3. OOCL	55	50.00	42	38.20	13	11.80	110	100.00
4. NYK	70	63.60	28	25.50	12	10.90	110	100.00
5. COSCO	75	68.20	30	27.30	5	4.50	110	100.00
6. HANJIN	66	60.00	33	30.00	11	10.00	110	100.00
7. YANMING	70	63.60	30	27.30	10	9.10	110	100.00
8. RCL	81	73.60	21	19.10	8	7.30	110	100.00
9. EVER GREEN	66	60.00	33	30.00	11	10.00	110	100.00
10. K LINE	85	77.30	16	14.50	9	8.20	110	100.00
11. HEUNG A SHIPPING	54	49.10	51	46.40	5	4.50	110	100.00
12. HYUNDAI	74	67.30	25	22.70	11	10.00	110	100.00
13. HAPAG LLOYD	78	70.90	22	20.00	10	9.10	110	100.00
14. อื่น ๆ โปรด ระบุ.....	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเรือ ที่ใช้บริการเป็นประจำคือ MAERSK LINE จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50 ถัดมาที่ใช้บริการขนส่งสินค้า คือ APL จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.60 บริษัท OOCL จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.80 บริษัท NYK จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.90 บริษัท HANJIN จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 บริษัท EVER GREEN จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 บริษัท HYUNDAI จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 บริษัท YANMING จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10 บริษัท HAPAG LLOYD จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10 บริษัท K LINE จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.20 บริษัท RCL จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.30 บริษัท HEUNG A SHIPPING จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 บริษัท COSCO จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการดำเนินธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
Manufacturing Company	41	37.30%
Trading Company	35	31.80%
Freight Forwarder	18	16.40%
Shipping Company	14	12.70%
Others	2	1.8%
Total	110	100.00%

(อื่น ๆ หมายถึง บริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย บริษัทที่ดำเนินธุรกิจเพื่อการส่งออก)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจเป็น Manufacturing Company จำนวน 41ราย คิดเป็นร้อยละ 37.30% ถัดมาเป็น Trading Company จำนวน 35ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80% บริษัท Freight Forwarder จำนวน 18ราย คิดเป็นร้อยละ 16.40% เป็นบริษัท Shipping Company จำนวน 14ราย คิดเป็นร้อยละ 12.70% อื่น ๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8%

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของค่าระวาง(ค่าให้เข้าพื้นที่ขนส่ง)

การกำหนดรูปแบบของค่าระวางมีผลต่อการเลือก	จำนวน	ร้อยละ
มีผล	57	51.80%
ไม่มีผล	53	48.20%
รวม	110	100.00%

หมายเหตุ รูปแบบของค่าระวาง (ค่าให้เข้าพื้นที่ขนส่ง) คือ การกำหนดรูปแบบค่าขนส่งที่บริษัทรับขนส่งสินค้าทางเรือเป็นผู้กำหนดค่าขนส่งว่าคิดตามน้ำหนักสินค้ารวมบรรจุภัณฑ์ หรือค่าขนส่งแบบเหมาตู้รีเฟอร์คอนเทนเนอร์

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางเรือจากการกำหนดรูปแบบของค่าระวาง ซึ่งมีผลต่อการกำหนดรูปแบบค่าระวาง จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.80% ไม่มีผลกับการกำหนดรูปแบบค่าระวาง จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.20%

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือของผู้ส่งออกอาหารทะเลแช่

เยือกแข็ง ไปยังท่าเรือเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ผู้สินค้าได้มาตรฐาน	54 49.09	36 32.73	17 15.45	3 2.73	- -	3.85 มาก	อันดับ1
2. มีมูลค่าประกันภัยสูง	33 30	45 40.91	31 28.18	1 0.91	- -	3.70 มาก	อันดับ2
3. มีระบบการเชื่อมต่อของการขนส่งที่ดี	22 20	41 37.27	39 35.45	8 7.27	- -	3.49 ปานกลาง	อันดับ4
4. มีเส้นทางในการให้บริการ	56 50.91	33 30	17 15.45	4 3.64	- -	3.55 มาก	อันดับ3
5. มีการส่งมอบที่ตรงตามเวลา	37 33.64	23 20.91	39 35.45	11 10	- -	3.48 ปานกลาง	อันดับ5
6. มีระยะเวลาส่งมอบที่รวดเร็ว	28 25.45	47 42.73	21 19.09	9 8.18	5 4.55	3.41 ปานกลาง	อันดับ6
7. มีโรงพักสินค้า หรือ เทอร์มินอล	21 19.09	48 43.64	19 17.27	20 18.18	2 1.82	3.35 ปานกลาง	อันดับ7
รวม						3.54 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือผู้สินค้าได้มาตรฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 ถัดมา ได้แก่ มีมูลค่าประกันภัยสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ถัดมา ได้แก่ มีเส้นทางในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง)	58 52.73	33 31.82	16 14.55	1 0.91	- -	3.84 มาก	อันดับ1
2.อัตราแลกเปลี่ยน	11 10	25 22.73	33 30	41 37.27	- -	3.38 ปานกลาง	อันดับ4
3.ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในการให้บริการขนส่งสินค้า	51 46.36	39 35.45	18 16.36	2 1.82	- -	3.44 ปานกลาง	อันดับ2
4.การชำระค่าสินค้าเป็นเงินเชื่อ	43 39.09	28 25.45	13 11.82	19 17.27	7 6.36	3.39 ปานกลาง	อันดับ3
รวม						3.51 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน(ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 ถัดมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในการให้บริการขนส่งสินค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 ถัดมา การชำระค่าสินค้าเป็นเงินเชื่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร	47 42.73	38 34.55	24 21.82	1 0.91	- -	3.83 มาก	อันดับ1
2.สามารถติดต่อได้ทาง: อีเมล, อินเทอร์เน็ต	42 38.18	35 31.82	28 25.45	5 4.55	- -	3.49 ปานกลาง	อันดับ2
3.มีสาขาอยู่ที่เมือง ลอสแอนเจลิส	37 33.64	33 30	38 34.55	2 1.82	- -	3.46 ปานกลาง	อันดับ3
4.มีบริษัทขนส่งในเครือข่ายกว้างขวาง	28 25.45	42 38.18	29 26.36	11 10	- -	3.42 ปานกลาง	อันดับ4
รวม						3.55 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 ถัดมา ได้แก่ สามารถติดต่อได้ทาง: อีเมล, อินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 ถัดมา ได้แก่ มีสาขาอยู่ที่เมือง ลอสแอนเจลิส คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง	49 44.55	35 31.82	26 23.64	- -	- -	3.78 มาก	อันดับ 1
2.มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา	42 38.18	37 33.64	25 22.73	6 5.45	- -	3.50 ปานกลาง	อันดับ 4
3.ให้รางวัลกับผู้ที่มีการจองตู้ในปริมาณสูง(เป็นจำนวนเที่ยว)ในรอบระยะเวลา 1 ปีหรือรายไตรมาส	36 32.73	42 38.18	30 27.27	2 1.82	- -	3.55 มาก	อันดับ 3
4.จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จองตู้เกินเป้าหมาย เพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ	51 46.36	26 23.64	26 23.64	7 6.35	- -	3.56 มาก	อันดับ 2
รวม						3.59 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 ถัดมา ได้แก่ จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จองตู้เกินเป้าหมาย เพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 ถัดมา ได้แก่ ให้รางวัลกับผู้ที่มีการจองตู้ในปริมาณสูง(เป็นจำนวนเที่ยว)ในรอบระยะเวลา 1 ปี หรือรายไตรมาส คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละ ระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.การติดต่องานทำได้ รวดเร็ว	41 44.55	31 31.82	32 23.64	6 -	- -	3.81 มาก	อันดับ 1
2.การแก้ปัญหาและให้ คำตอบรวดเร็ว	29 26.36	37 33.64	35 31.82	9 5.45	- -	3.58 มาก	อันดับ 4
3.การจัดทำเอกสาร(Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	36 32.73	42 38.18	30 27.27	2 1.82	- -	3.60 มาก	อันดับ 3
4.ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือ ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	48 43.64	44 40	13 11.82	2 1.82	3 2.73	3.75 มาก	อันดับ 2
5.ขั้นตอนการเรียกร้อง ค่าเสียหายไม่ยุ่งยากและ รวดเร็ว	25 22.73	27 24.55	31 28.18	18 16.36	9 8.18	3.50 ปานกลาง	อันดับ 6
6.มีระบบป้องกันภัยที่ แข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย	21 19.09	32 29.09	27 24.55	20 18.18	10 9.09	3.49 ปานกลาง	อันดับ 7
7.ได้รับการแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว	34 30.91	26 23.64	25 22.73	22 20.91	2 1.82	3.57 มาก	อันดับ 5
รวม						3.61 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง,
3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.61) โดยปัจจัยย่อยที่ให้
ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่องานทำได้รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ถัดมา ได้แก่ ความ

ผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 ถัดมา ได้แก่ การจัดทำเอกสาร (Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม	41 37.27	34 30.91	23 20.91	8 7.27	4 3.64	3.78 มาก	อันดับ1
2.พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว	27 24.55	33 30	28 25.45	13 11.82	9 8.18	3.51 มาก	อันดับ2
3.พนักงานมีอัธยาศัยดี พุดจาไพเราะ	23 20.91	19 17.27	21 19.09	34 30.91	13 11.82	3.45 ปานกลาง	อันดับ3
4.มีทีมงานคอยให้บริการแก้ไข้ปัญหา	26 23.64	31 28.18	28 25.45	12 10.91	13 11.82	3.34 ปานกลาง	อันดับ4
รวม						3.52 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 ถัดมา ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.51 ถัดมา ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยดี พุดจาไพเราะ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ	39 35.45	25 22.73	23 20.91	19 17.27	4 3.64	3.75 มาก	อันดับ 1
2.มีมาตรฐานด้านคุณภาพเรือสูง	34 30.91	29 26.36	23 20.91	15 13.64	9 8.18	3.50 ปานกลาง	อันดับ 2
3.มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน	24 21.82	31 28.18	16 14.55	25 22.73	14 12.73	3.43 ปานกลาง	อันดับ 4
4.ความสะอาดของตู้สินค้า	29 26.36	27 24.55	23 20.91	18 16.36	13 11.82	3.45 ปานกลาง	อันดับ 3
รวม						3.53 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 ถัดมา ได้แก่ มีมาตรฐานด้านคุณภาพเรือสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 ถัดมา ได้แก่ ความสะอาดของตู้สินค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45

ปัจจัยที่พบในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือของผู้ส่งออกอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ไปยังท่าเรือเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา จำแนกตาม ประเภททุนจดทะเบียน และระยะเวลาดำเนินการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตาม ประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้าน	5-10 ล้าน	11-20 ล้าน	21-50 ล้าน	51-100 ล้าน	มากกว่า 100 ล้าน
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1. ผู้สินค้าได้มาตรฐาน	4.32 มาก	3.50 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.84 มาก	4.50 มาก	3.74 มาก
2. มีมูลค่าประกันภัยสูง	3.70 มาก	3.51 มาก	4.00 มาก	3.63 มาก	4.10 มาก	3.24 ปานกลาง
3. มีระบบการเชื่อมต่อของการขนส่งที่ดี	3.79 มาก	3.73 มาก	3.64 มาก	3.63 มาก	3.11 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
4. มีเส้นทางในการให้บริการ	3.15 ปานกลาง	4.26 มาก	3.53 มาก	4.02 มาก	3.14 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง
5. มีการส่งมอบที่ตรงตามเวลา	3.24 ปานกลาง	4.68 มาก	3.53 มาก	3.18 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
6. มีระยะเวลาส่งมอบที่รวดเร็ว	4.05 มาก	3.72 มาก	3.46 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
7. มีโรงพักสินค้า หรือ เทอร์มินอล	4.03 มาก	3.42 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
รวม	3.75 มาก	3.83 มาก	3.51 มาก	3.50 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.54) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน

บาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีระยะเวลาส่งมอบที่รวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโรงพักสินค้า หรือเทอร์มินอล จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาทเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านราคา	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5-10 ล้าน ล้านบาท	11-20 ล้านบาท	21-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.อัตราค่าระวางมี มาตรฐาน(ค่าให้เข้าพื้นที่ ขนส่ง)	4.50 มาก	3.71 มาก	3.04 ปานกลาง	3.53 มาก	4.50 มาก	3.74 มาก
2.อัตราแลกเปลี่ยน	3.98 มาก	3.46 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
3.ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ใน การให้บริการขนส่ง สินค้า	3.78 มาก	3.44 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.55 มาก	3.03 ปานกลาง
4.การชำระค่าสินค้าเป็น เงินเชื่อ	4.03 มาก	3.51 มาก	3.43 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
รวม	4.07 มาก	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.54 มาก	3.21 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้าน	5-10 ล้าน	11-20 ล้าน	21-50 ล้าน	51-100 ล้าน	มากกว่า 100 ล้าน
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร	4.05 มาก	3.59 มาก	3.53 มาก	3.83 มาก	4.21 มาก	3.74 มาก
2.สามารถติดต่อได้ทาง: Email, Internet	3.83 มาก	3.29 ปานกลาง	3.53 มาก	3.45 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.52 มาก
3.มีสาขาอยู่ที่เมือง ลอสแอนเจลิส	3.76 มาก	3.54 มาก	3.41 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.55 มาก	3.03 ปานกลาง
4.มีบริษัทขนส่งในเครือข่าย กว้างขวาง	3.71 มาก	3.65 มาก	3.48 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
รวม	3.84 มาก	3.52 มาก	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.62 มาก	3.34 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.55) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาทให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.84) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัด

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้าน	5-10 ล้าน	11-20 ล้าน	21-50 ล้าน	51-100 ล้าน	มากกว่า 100 ล้าน
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง	4.23 มาก	3.74 มาก	3.64 มาก	4.03 มาก	3.57 มาก	3.45 ปานกลาง
2.มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา	3.76 มาก	3.81 มาก	3.45 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.56 มาก
3.ให้รางวัลกับผู้ที่มีการจองตู้ในปริมาณสูง(เป็นจำนวนเที่ยว)ในรอบระยะเวลา 1 ปี หรือ รายไตรมาส	3.88 มาก	3.56 มาก	3.37 ปานกลาง	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
4.จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จองตู้เกินเป้าหมายเพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ	3.61 มาก	3.46 ปานกลาง	3.58 มาก	3.64 มาก	3.81 มาก	3.26 ปานกลาง
รวม	3.84 มาก	3.64 มาก	3.51 มาก	3.62 มาก	3.52 มาก	3.42 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.84) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ

คือ การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จงผู้เกินเป้าหมาย เพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.42) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ใ้รางวัลกับผู้ที่มีการจองคู่ในปริมาณสูง (เป็นจำนวนเที่ยว)ในรอบระยะเวลา 1 ปี หรือรายไตรมาส จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จงผู้เกินเป้าหมาย เพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3

อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 21-50 ล้านบาท เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นลำดับที่สาม

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้าน	5-10 ล้าน	11-20 ล้าน	21-50 ล้าน	51-100 ล้าน	มากกว่า 100 ล้าน
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.การติดต่องานทำได้รวดเร็ว	4.01 มาก	3.88 มาก	3.71 มาก	4.03 มาก	3.57 มาก	3.63 มาก
2.การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว	3.71 มาก	3.81 มาก	3.56 มาก	3.56 มาก	3.30 ปานกลาง	3.56 มาก
3.การจัดทำเอกสาร(Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.90 มาก	3.56 มาก	3.52 มาก	3.57 มาก	3.51 มาก	3.54 มาก
4.ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือ ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	4.09 มาก	3.56 มาก	3.76 มาก	3.71 มาก	3.81 มาก	3.57 มาก
5.ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหายไม่ยุ่งยาก และรวดเร็ว	3.66 มาก	3.58 มาก	3.49 ปานกลาง	3.55 มาก	3.41 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
6.มีระบบป้องกันภัยที่แข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย	3.74 มาก	3.57 มาก	3.42 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
7.ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.61 มาก	3.51 มาก	3.56 มาก	3.64 มาก	3.72 มาก	3.40 ปานกลาง
รวม	3.82 มาก	3.64 มาก	3.57 มาก	3.64 มาก	3.52 มาก	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.61) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่องานทำได้รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่องานทำได้รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่องานทำได้รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.49) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่องานทำได้รวดเร็ว

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่องานทำได้รวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 21-50 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การจัดทำเอกสาร(Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย ไม่ยุ่งยากและรวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีระบบป้องกันภัยที่แข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วจำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้าน	5-10 ล้าน	11-20 ล้าน	21-50 ล้าน	51-100 ล้าน	มากกว่า 100 ล้าน
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.พนักงานมีความ ชำนาญในการตอบข้อ ซักถาม	4.61 มาก	3.62 มาก	3.72 มาก	3.89 มาก	3.18 ปานกลาง	3.63 มาก
2.พนักงานสามารถ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว	3.58 มาก	3.71 มาก	3.69 มาก	3.45 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง
3.พนักงานมีอัธยาศัยดี พูดจาไพเราะ	3.61 มาก	3.80 มาก	3.03 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.51 มาก	3.54 มาก
4.มีทีมงานคอย ให้บริการแก้ไขปัญหา	4.03 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.41 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
รวม	3.96 มาก	3.65 มาก	3.46 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.52) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.65) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีอัธยาศัยดี พูดจาไพเราะ โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.46) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.41) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.28) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีทัศนคติ พุดจาไพเราะ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.36) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 21-50 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11-20 ล้านบาท เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีทัศนคติ พุดจาไพเราะ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาท เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีทีมงานคอยให้บริการแก้ไขปัญหา จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท เป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-10 ล้านบาทเป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามประเภททุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภททุนจดทะเบียน					
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	11-20 ล้านบาท	21-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1. เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับบริการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ	4.51 มาก	3.62 มาก	3.42 ปานกลาง	3.74 มาก	3.58 มาก	3.63 มาก
2. มีมาตรฐานด้านคุณภาพเรือสูง	3.48 ปานกลาง	3.52 มาก	3.43 ปานกลาง	3.58 มาก	3.51 มาก	3.45 ปานกลาง
3. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน	3.56 มาก	3.71 มาก	3.03 ปานกลาง	3.51 มาก	3.54 มาก	3.21 ปานกลาง
4. ความสะอาดของตู้สินค้า	4.08 มาก	3.01 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.58 มาก	3.25 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
รวม	3.91 มาก	3.47 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก	3.47 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (มาก)						

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภททุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.53) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.91) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 21-50 ล้านบาทเป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 11-20 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล
1. ผู้สินค้าได้มาตรฐาน	4.15 มาก	4.20 มาก	3.82 มาก	3.84 มาก	3.25 ปานกลาง
2. มีมูลค่าประกันภัยสูง	4.12 มาก	4.02 มาก	3.57 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก
3. มีระบบการเชื่อมต่อของการขนส่งที่ดี	3.80 มาก	3.41 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
4. มีเส้นทางในการให้บริการ	3.45 ปานกลาง	3.58 มาก	3.71 มาก	3.59 มาก	3.41 ปานกลาง
5. มีการส่งมอบที่ตรงตามเวลา	3.14 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.84 มาก	3.53 มาก
6. มีระยะเวลาส่งมอบที่รวดเร็ว	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
7. มีโรงพักสินค้า หรือเทอร์มินอล	3.43 มาก	3.52 มาก	3.20 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
รวม	3.73 มาก	3.66 มาก	3.46 ปานกลาง	3.51 มาก	3.38 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีระยะเวลาส่งมอบที่รวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี อันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 20 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโรงพักสินค้า หรือเทอร์มินอล จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับสาม

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน (ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง)	4.12 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก	3.45 ปานกลาง	3.61 มาก
2.อัตราแลกเปลี่ยน	3.85 มาก	3.26 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
3.ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในการให้บริการขนส่งสินค้า	3.41 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.50 มาก	3.61 มาก
4.การชำระค่าสินค้าเป็นเงินเชื่อ	3.53 มาก	3.45 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง
รวม	3.73 มาก	3.51 มาก	3.56 มาก	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล
1.สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร	4.16 มาก	4.05 มาก	3.89 มาก	3.49 ปานกลาง	3.54 มาก
2.สามารถติดต่อได้ทาง: อีเมล, อินเทอร์เน็ต	3.81 มาก	3.54 มาก	3.61 มาก	3.21 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
3.มีสาขาอยู่ที่เมือง ลอสแอนเจลิส	3.76 มาก	3.56 มาก	3.50 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
4.มีบริษัทขนส่งในเครือข่าย กว้างขวาง	3.52 มาก	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.35 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
รวม	3.81 มาก	3.64 มาก	3.65 มาก	3.34 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.55) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.64) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.65) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี ให้ความสำคัญต่อ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.34) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า-20 ปีให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.32) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถติดต่อได้ทาง: โทรศัพท์, โทรสาร จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถติดต่อได้ทาง: อีเมล, อินเทอร์เน็ต จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสาขาอยู่ที่เมืองลอสแอนเจลิส จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริษัทขนส่งในเครือข่ายกว้างขวาง จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง	3.83 มาก	3.84 มาก	3.79 มาก	3.59 มาก	3.54 มาก
2.มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา	3.76 มาก	3.41 ปานกลาง	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
3.ให้รางวัลกับผู้ที่มีการจองตู้ในปริมาณสูง(เป็นจำนวนเที่ยว)ในรอบระยะเวลา 1 ปีหรือรายไตรมาส	3.71 มาก	3.56 มาก	3.48 ปานกลาง	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง
4.จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จองตู้เกินเป้าหมาย เพื่อจัดงานเลี้ยงขอบคุณ	3.45 ปานกลาง	3.78 มาก	3.50 ปานกลาง	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง
รวม	3.69 มาก	3.65 มาก	3.59 มาก	3.54 มาก	3.45 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.65) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี ให้ความสำคัญ

ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยที่ให้
 ให้ความสำคัญอันดับแรก การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
 ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย
 ในระดับมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ให้ความสำคัญอันดับการให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง
 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
 ส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.45) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ให้ความสำคัญ
 อันดับแรก การให้เครดิตในการชำระค่าขนส่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้เครดิตในการ
 ชำระค่าขนส่ง จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
 ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลา
 ดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง
 มีการพบปะเพื่อรับฟังปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหา จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้
 ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็น
 อันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี เป็นอันดับสอง โดย
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่
 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ให้รางวัลกับผู้ที่มีการจองตู้ในปริมาณสูง(เป็นจำนวน
 เทียบ)ในรอบระยะเวลา 1 ปี หรือรายไตรมาส จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้
 ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็น
 อันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้
 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง จัดอันดับ 10 อันดับแก่ลูกค้าดีเด่นที่จองตู้เกินเป้าหมาย เพื่อ
 จัดงานเลี้ยงขอบคุณ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
 ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-
 15 ปี เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.การติดต่องานทำให้รวดเร็ว	4.02 มาก	3.73 มาก	3.66 มาก	3.92 มาก	3.74 มาก
2.การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว	4.11 มาก	3.96 มาก	3.05 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก
3.การจัดทำเอกสาร(Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	3.89 มาก	3.57 มาก	3.44 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.61 มาก
4.ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือ ระยะเวลาส่งมอบสินค้า	3.81 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก	3.67 มาก	3.54 มาก
5.ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย ไม่ยุ่งยาก และรวดเร็ว	3.48 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.86 มาก	3.53 มาก
6.มีระบบป้องกันภัยที่แข็งแกร่ง ทนทาน ปลอดภัย	3.87 มาก	3.65 มาก	3.15 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
7.ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.91 มาก	3.56 มาก	3.34 ปานกลาง	3.56 มาก	3.48 ปานกลาง
รวม	3.87 มาก	3.67 มาก	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.61) ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มี

ค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง (3.42) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.58) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การติดต่องานทำได้รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.56) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การติดต่องานทำได้รวดเร็ว

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่องานทำได้รวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การแก้ปัญหาและให้คำตอบรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การจัดทำเอกสาร(Bill of Lading)ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความผิดพลาดน้อยที่สุด เช่น อุณหภูมิตู้ หรือระยะเวลาส่งมอบสินค้า จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหายไม่ยุ่งยากและรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีระบบป้องกันภัยที่แข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นอันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล	ค่าเฉลี่ย / แปรผล
1.พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม	3.73 มาก	3.64 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.75 มาก
2.พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	3.71 มาก	3.51 ปานกลาง	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
3.พนักงานมีทัศนคติพูดจาไพเราะ	3.48 มาก	3.80 มาก	3.54 ปานกลาง	3.21 มาก	3.22 ปานกลาง
4.มีทีมงานคอยให้บริการแก้ไขปัญหา	3.28 ปานกลาง	3.71 มาก	3.22 ปานกลาง	3.04 มาก	3.45 ปานกลาง
รวม	3.55 มาก	3.67 มาก	3.55 มาก	3.41 มาก	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.52) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ ที่มีระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5-10ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก พนักงานมีทัศนคติพูดจาไพเราะ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-15ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน

บุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.41) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อซักถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 20 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีอัตราเสียดี พุดจาไพอเราะ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นอันดับสอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีทีมงานคอยให้บริการแก้ไขปัญหา จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 20 ปี เป็นลำดับที่สอง สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สาม

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่ถึง 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล
1.เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ	3.48 ปานกลาง	3.67 มาก	3.74 มาก	3.72 มาก	4.12 มาก
2.มีมาตรฐานด้านคุณภาพเรือสูง	3.61 มาก	3.57 มาก	3.40 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.74 มาก
3.มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน	3.84 มาก	3.20 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.51 มาก	3.11 ปานกลาง
4.ความสะอาดของผู้สินค้า	3.38 ปานกลาง	3.72 มาก	3.32 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
รวม	3.58 มาก	3.54 มาก	3.49 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.59 มาก
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 (มาก)					

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.52) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ ที่มีระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.58) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

(3.49) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปีให้ความสำคัญต่อย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.47) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า-20 ปีให้ความสำคัญต่อย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นบริษัทขนส่งที่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีมาตรฐานด้านคุณภาพเรือสูง จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 20 ปี เป็นอันดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ได้มาตรฐาน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 11-15 ปี เป็นลำดับที่สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะอาดของตู้สินค้า จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ ที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี เป็นลำดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ 16-20 ปี เป็นลำดับที่สอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาดำเนินการ ไม่ถึง 5 ปี เป็นลำดับที่สาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละ ระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.การส่งมอบตู้ลำช้า	37 33.64	27 24.55	23 20.91	19 17.27	4 3.64	3.82 มาก	อันดับ1
2.มีเส้นทางเดินเรือที่จำกัด	34 30.91	24 21.82	27 24.55	16 14.55	9 8.18	3.55 มาก	อันดับ2
3.ระยะเวลาการขนส่งล่าช้า และนาน	31 28.18	27 24.55	23 20.91	15 13.64	14 12.73	3.52 มาก	อันดับ3
4.ขนาดระวางบรรทุกน้อย	29 26.36	31 28.18	19 17.27	18 16.36	13 11.82	3.52 มาก	อันดับ3
5.การบริการไม่ครบวงจร	25 26.36	27 28.18	23 17.27	18 16.36	17 15.45	3.37 ปานกลาง	อันดับ4
6.ขนส่งสินค้าเสียหายบ่อย	23 20.91	26 23.64	31 28.18	19 17.27	11 10	3.49 ปานกลาง	อันดับ5
รวม						3.54 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การส่งมอบตู้ลำช้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 ถัดมา ได้แก่ มีเส้นทางเดินเรือที่จำกัด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55 ถัดมา ได้แก่ ระยะเวลาการขนส่งล่าช้าและนาน และขนาดระวางบรรทุกน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.อัตราค่าระวางสูง(ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง)	32 29.09	28 25.45	26 23.64	21 19.09	3 2.73	3.77 มาก	อันดับ1
2.อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศผันผวน	16 14.55	19 17.27	35 31.82	21 19.09	19 17.27	3.45 ปานกลาง	อันดับ3
3.ไม่มีการให้ชำระค่าสินค้าเป็นเงินเชื่อ	31 28.18	28 25.45	25 22.73	14 12.73	12 10.91	3.49 ปานกลาง	อันดับ2
4.มีค่าธรรมเนียมพิเศษอื่น ๆ หลายน้อย	29 26.36	34 30.91	16 14.55	18 16.36	13 11.82	3.49 ปานกลาง	อันดับ2
รวม						3.55 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยที่ให้มีความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางสูง(ค่าให้เช่าพื้นที่ขนส่ง) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 ถัดมา ได้แก่ ไม่มีการให้ชำระค่าสินค้าเป็นเงินเชื่อและมีค่าธรรมเนียมพิเศษอื่น ๆ หลายน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 ถัดมา ได้แก่ มีค่าธรรมเนียมพิเศษอื่น ๆ หลายน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ	27 24.55	31 28.18	27 24.55	22 20	3 2.73	3.75 มาก	อันดับ1
2.บริษัทขนส่งและตัวแทนยังมีไม่เพียงพอ หรือมีน้อย	16 14.55	28 25.45	25 22.73	23 12.73	18 10.91	3.53 มาก	อันดับ2
รวม						3.64 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 ถัดมา ได้แก่ บริษัทขนส่งและตัวแทนยังมีไม่เพียงพอ หรือมีน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	31 28.18	29 26.36	25 22.73	21 19.09	4 3.64	3.75 มาก	อันดับ1
2. ไม่มีของขวัญของรางวัลส่งเสริม และกระตุ้นการใช้บริการของลูกค้า	25 22.73	23 20.91	19 17.27	23 20.91	20 18.18	3.45 ปานกลาง	อันดับ2
รวม						3.6 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.6) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 ถัดมา ได้แก่ ไม่มีของขวัญของรางวัลส่งเสริม และกระตุ้นการใช้บริการของลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละ ระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.การให้บริการข้อมูลซ้ำและไม่ติดต่อกลับ	32 29.09	24 21.82	30 27.27	18 16.36	6 5.45	3.66 มาก	อันดับ1
2.ไม่ได้รับการชดเชยความเสียหายหรือขั้นตอนการชดเชยยุ่งยาก ใช้เวลานาน	21 19.09	23 20.91	21 19.09	25 22.73	20 18.18	3.49 ปานกลาง	อันดับ4
3.ไม่มีการติดตามและแก้ปัญหา	31 28.18	29 26.36	27 24.55	13 11.82	10 9.09	3.56 มาก	อันดับ2
4.ขั้นตอนในการขอรับบริการยุ่งยาก ซับซ้อน	27 24.55	33 30	24 21.82	12 10.91	14 12.73	3.53 มาก	อันดับ3
รวม						3.56 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.56) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลซ้ำและไม่ติดต่อกลับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 ถัดมาไม่มีการติดตามและแก้ปัญหา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 และ ขั้นตอนในการขอรับบริการยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากรต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.พนักงานขาดทักษะในการตอบและแก้ปัญหา	27 24.55	33 30	24 21.82	19 17.27	7 6.36	3.66 มาก	อันดับ1
2.พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในงาน	29 26.36	21 19.09	31 28.18	15 13.64	14 12.73	3.54 มาก	อันดับ2
3.พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	25 22.73	31 28.18	29 26.36	22 20	3 2.73	3.53 มาก	อันดับ3
รวม						3.57 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขาดทักษะในการตอบและแก้ปัญหา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 และ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ

ปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.เป็นบริษัทที่ไม่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ	28 25.45	32 29.09	27 24.55	15 13.64	8 7.27	3.63 มาก	อันดับ1
2.ใช้เรือเก่า หรือสภาพเรือไม่ได้มาตรฐาน	26 23.64	29 26.36	24 21.82	17 15.45	14 12.73	3.58 มาก	อันดับ2
3.อุปกรณ์ เครื่องมือที่ไม่ได้มาตรฐาน	25 22.73	26 23.64	29 26.36	22 20	8 7.27	3.50 ปานกลาง	อันดับ3
4.ผู้สินค้าไม่สะอาด และชำรุด	21 19.09	23 20.91	26 23.64	23 20.91	17 15.45	3.48 ปานกลาง	อันดับ4
รวม						3.54 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 สำคัญน้อยที่สุด, 1.51-2.50 สำคัญน้อย, 2.51-3.50 สำคัญปานกลาง, 3.51-4.50 สำคัญมาก, 4.51-5.00 สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นบริษัทที่ไม่ได้รับการยอมรับในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 ใช้เรือเก่า หรือสภาพเรือไม่ได้มาตรฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 อุปกรณ์ เครื่องมือที่ไม่ได้มาตรฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. คุณภาพมาตรฐานในตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (ผู้คอนเทนเนอร์) ควรได้มาตรฐานระดับสากล และได้รับการยอมรับจากประเทศผู้นำเข้า ในขณะที่ระดับราคาควรอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 12 ราย
2. ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รวมถึงความชำนาญและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 15 ราย
3. ควรจัดระบบการทำงานให้เป็น 24 ชั่วโมง โดยรวมหมายถึง การใช้ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อสามารถดูข้อมูล และสอบถามสถานะสินค้าระหว่างทาง ได้ทั้งผู้ส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง และผู้นำเข้าสินค้าอาหารทะเลแช่แข็ง เพื่อความสะดวก และการจัดเตรียมการก่อนสินค้าถึงปลายทาง จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 5 ราย
4. การตรวจสอบสภาพสินค้าก่อนการปล่อยสินค้ามายังผู้รับสินค้า (ส่งมอบผู้คอนเทนเนอร์ที่ยังไม่ได้รับการบรรจุ) ควรได้รับการตรวจสอบความพร้อมในเรื่องความสะอาด กลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ในตัวสินค้า (ผู้คอนเทนเนอร์) รวมถึงการปิดตู้ ควรดูแลตัวล็อคตู้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 5 ราย
5. พนักงานขับรถควรได้รับการจัดอบรมในเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น กรณี รถคว่ำ ควรปฏิบัติตัวอย่างไร และทำอย่างไรเป็นอันดับแรก รวมถึง กรณียางแตก ควรรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าของบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ ก่อนทำการแก้ไขยางรถ เพื่อป้องกันปัญหาผู้สินค้าตกเรือได้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 3 ราย
6. ความสุภาพ และอัธยาศัยของพนักงานขับรถ รวมถึงความมีน้ำใจในการโยกย้ายสินค้า(ผู้คอนเทนเนอร์) กรณีที่สินค้า(ผู้คอนเทนเนอร์) อยู่ห่างจากบริเวณที่โหลดสินค้า(อาหารทะเลแช่แข็ง) มากจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำ 2 ราย