

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 ราย สามารถแบ่งผลการศึกษาข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติและแปลความหมายของข้อมูลสามารถสรุปได้ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1- 14) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง ประเภทอุตสาหกรรม ลักษณะของธุรกิจ ประเภทธุรกิจส่งออก เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการลงทุน-ผู้ถือหุ้นมาจากประเทศใด การบริหารงานโดยชาวไทยหรือชาวต่างชาติ จำนวนพนักงาน ความถี่ในการเลือกใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเรือ ท่าเรือที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการในแต่ละเดือนกับบริษัทขนส่งสินค้า

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน (ตารางที่ 15-22) ได้แก่ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น นโยบายหรือวิธีการติดต่อบริษัทเดินเรือ จำนวนเที่ยวเรือ การประกันความเสียหาย

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล และข้อเสนอแนะอื่นๆ (ตารางที่ 23-24)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และยอดขายเฉลี่ย (ตารางที่ 25-44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	25.0
หญิง	159	75.0
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศชายจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 จากทั้งหมด 212 ราย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	16	7.56
ผู้จัดการโรงงาน	1	0.47
ผู้จัดการทั่วไป	14	6.60
ผู้จัดการแผนกนำเข้า-ส่งออก	73	34.43
อื่นๆ	108	50.94
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเข้า-ส่งออก จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมาคือตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.56 ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.94 ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการ (จำนวน 5 ราย), รองกรรมการผู้จัดการ (จำนวน 2 ราย), หัวหน้าหน่วยส่งออก (จำนวน 8 ราย), ผู้จัดการจัดส่งและส่งออก (จำนวน 1 ราย), เจ้าหน้าที่การค้าเขตประเทศจีน (จำนวน 1 ราย), เจ้าหน้าที่ทั่วไป (จำนวน 5 ราย), ฝ่ายต่างประเทศ (จำนวน 2 ราย), พนักงานนำเข้า-ส่งออก (จำนวน 12 ราย), ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายนำเข้า-ส่งออก (จำนวน 6 ราย), ธุรกิจต่างประเทศ (จำนวน 1 ราย), เจ้าหน้าที่ประสานงานส่งออก (จำนวน 5 ราย), เจ้าหน้าที่

การค้าทั่วไป (จำนวน 1 ราย), ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดซื้อธวัระวางสินค้า (จำนวน 1 ราย), ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการเอกสาร (จำนวน 3 ราย), หัวหน้าฝ่ายบัญชี (จำนวน 2 ราย), เจ้าหน้าที่บริหาร (จำนวน 6 ราย), เจ้าหน้าที่ดูแลสินค้านำเข้า-ส่งออก (จำนวน 8 ราย), เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก (จำนวน 7 ราย), เลขานุการ, ฝ่ายขายต่างประเทศ (จำนวน 1 ราย), ผู้ดูแล BOI Import Export (จำนวน 2 ราย), วางแผนอาวุโส Product Trading (จำนวน 1 ราย), ผู้ควบคุมงาน Supervisor (จำนวน 1 ราย), Supervisor แผนกส่งออก (จำนวน 1 ราย), Export Officer (จำนวน 2 ราย), Marketing Section Manager (จำนวน 1 ราย), Customer Service Manager (จำนวน 2 ราย), Support Import-Export, (จำนวน 1 ราย), Export Sales (จำนวน 2 ราย), Export Coordinator (จำนวน 3 ราย), SR Supervisor (จำนวน 1 ราย), Assistance Supervisor (จำนวน 1 ราย), Logistic Department (จำนวน 2 ราย), Sales Executive, Export Document Officer (จำนวน 1 ราย), Logistic Officer (จำนวน 2 ราย), Material Management Manager (จำนวน 1 ราย), Transport and Distribution Supervisor (จำนวน 2 ราย), Marketing /IT office (จำนวน 1 ราย), Department Head (จำนวน 1 ราย), Customer Service Executive (จำนวน 2 ราย), Head of Ware house and Transportation (จำนวน 1 ราย) จากทั้งหมด 212 ราย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ผ้าและสิ่งทอ	18	8.49
อาหาร / ผักและผลไม้	30	14.15
เคมีภัณฑ์และพลาสติก	26	12.27
เครื่องหนังและผลิตภัณฑ์และบริการจากหนัง	1	0.47
เครื่องไฟฟ้า / อิเลคทรอนิกส์	31	14.62
เครื่องคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วนและอุปกรณ์	7	3.30
ยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง	18	8.49
แปรรูปการเกษตร	14	6.61
อื่นๆ	67	31.60
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการอุตสาหกรรมเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.62 รองลงมาคือ อุตสาหกรรมอาหาร/ผักและผลไม้ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.15 อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์และพลาสติก จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.27 อุตสาหกรรมผ้าและสิ่งทอ และอุตสาหกรรมยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง จำนวน 18 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.49 อุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตร จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.61 อุตสาหกรรมเครื่องคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 อุตสาหกรรมเครื่องหนังและผลิตภัณฑ์และบริการจากหนัง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 และอุตสาหกรรมอื่นๆ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.60 ได้แก่ ปีโตรเคมี (จำนวน 5 ราย), เคมีเหลว (จำนวน 1 ราย), อุตสาหกรรมเหล็ก (จำนวน 5 ราย), ชิ้นส่วนรถยนต์ (จำนวน 1 ราย), โยหิน (จำนวน 1 ราย), อาหารทะเลแช่แข็ง (จำนวน 2 ราย), ไข่แช่แข็ง (จำนวน 1 ราย), เฟอ์นิเจอร์ทำด้วยไม้ (จำนวน 2 ราย), ชิ้นส่วนเครื่องปรับอากาศ (จำนวน 2 ราย), ชิ้นส่วนประกอบลำโพง (จำนวน 2 ราย), อุปกรณ์ไฟฟ้า (จำนวน 1 ราย), อุปกรณ์การเกษตร (จำนวน 2 ราย), อาหารสัตว์ โปรตีนเสริมอาหารสัตว์ (จำนวน 7 ราย), หมวกสำเร็จรูปเด็ก สตรี บุรุษ (จำนวน 1 ราย), อะไหล่จักรยานยนต์ (จำนวน 1 ราย), ก่อกระดาดสำหรับบรรจุอาหาร (จำนวน 1 ราย), กระดาษกราฟท์ (จำนวน 1 ราย), ผลิตก้นกรองบุหรี่ (จำนวน 1 ราย), เครื่องจักร (จำนวน 3 ราย), อะไหล่เครื่องจักร (จำนวน 4 ราย), เครื่องครัว (จำนวน 2 ราย), ข้าวสารหอมมะลิ (จำนวน 2 ราย), น้ำตาลทราย (จำนวน 2 ราย), แป้งมันสำปะหลังแปรรูป (จำนวน 2 ราย), แก้ว (จำนวน 1 ราย), โลหะ (จำนวน 1 ราย), แร่ (จำนวน 1 ราย), เหล็ก (จำนวน 1 ราย), อัญมณี (จำนวน 1 ราย), น้ำมัน (จำนวน 1 ราย), ปูนซีเมนต์ (จำนวน 2 ราย), ลวดทองแดงเคลือบน้ำยา (จำนวน 2 ราย), Stainless Marine Hardware (จำนวน 1 ราย), Wooden Picture Frame (จำนวน 1 ราย), Spa Product and Cosmetic (จำนวน 1 ราย), และ Plastic and Packaging (จำนวน 2 ราย)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ลักษณะธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมหาชนจำกัด	29	13.68
บริษัทจำกัด	180	84.91
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3	1.41
อื่นๆ	0	0
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะธุรกิจบริษัทจำกัด จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.91 รองลงมาคือ ลักษณะธุรกิจบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 และลักษณะธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.41

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจส่งออก

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ค้า (นำเข้า / ส่งออก)	38	16.52
ตัวแทนส่งสินค้า	10	4.35
ผู้ผลิตและส่งออก	173	75.22
อื่น ๆ	9	3.91
รวม	230	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจผู้ผลิตและส่งออก จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.22 (จำนวน 173 รายนี้ มีจำนวน 10 ราย ที่เป็นประเภทธุรกิจทั้ง 3 แบบ คือ เป็นผู้ผลิตและส่งออก, ผู้ค้า (นำเข้า / ส่งออก) และตัวแทนส่งสินค้า รองลงมา เป็นประเภทธุรกิจผู้ค้า (นำเข้า / ส่งออก) จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.52 (จำนวน 38 รายนี้ มีจำนวน 6 ราย ที่เป็นประเภทธุรกิจทั้ง 2 แบบ คือ เป็นผู้ผลิตและส่งออก และตัวแทนส่งสินค้า) ประเภทธุรกิจตัวแทนส่งสินค้า จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.35 (จำนวน 10 รายนี้ มีจำนวน 2 ราย ที่เป็นประเภทธุรกิจทั้ง 2 แบบ คือ เป็นผู้ผลิตและส่งออก และ ผู้ค้า (นำเข้า / ส่งออก) ประเภทธุรกิจอื่นๆ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.91 ได้แก่ ตัวกลางส่งออก, ขนส่งเคมีเหลว, และไม่ได้อบกรายละเอียด

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	21	9.91
6 - 50 ล้านบาท	56	26.41
51 - 100 ล้านบาท	33	15.57
101- 150 ล้านบาท	14	6.60
มากกว่า 150 ล้านบาท	88	41.51
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจมากกว่า 150 ล้านบาท จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.51 รองลงมาคือ มีเงินทุนจดทะเบียน 6-50 ล้านบาท จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.41 เงินทุนจดทะเบียน 51- 100 ล้านบาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.57 เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 เงินทุนจดทะเบียน 101- 150 ล้านบาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการของธุรกิจถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาเปิดดำเนินการของธุรกิจถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	21	9.91
ตั้งแต่ 5-10 ปี	42	19.81
ตั้งแต่ 11-15 ปี	35	16.51
ตั้งแต่ 16-20 ปี	44	20.75
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	70	33.02
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการของธุรกิจถึงปัจจุบัน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.02 รองลงมาระยะเวลาเปิดดำเนินการตั้งแต่ 16- 20 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.75 ระยะเวลาเปิดดำเนินการตั้งแต่ 5- 10 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 ระยะเวลาเปิดดำเนินการตั้งแต่ 11- 15 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.51 และระยะเวลาเปิดดำเนินการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน

ยอดขายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ล้านบาท	27	12.73
ตั้งแต่ 11 - 50 ล้านบาท	54	25.47
ตั้งแต่ 51 - 100 ล้านบาท	30	14.15
ตั้งแต่ 101- 200 ล้านบาท	21	9.91
มากกว่า 200 ล้านบาท	80	37.74
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.74 รองลงมาคือยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 11-50 ล้านบาท จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.47 ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.15 ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.73 และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 101-200 ล้านบาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติของผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่มาจากประเทศไทย

สัญชาติของผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
ประเทศไทย	117	55.19
ประเทศจีน	13	6.13
ประเทศญี่ปุ่น	50	23.58
ประเทศอเมริกา	6	2.83
ประเทศเยอรมัน	3	1.42
อื่นๆ	23	10.85
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีสัญชาติของผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่จากประเทศไทยจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.19 รองลงมามีสัญชาติของผู้ถือหุ้นจาก ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.58 มีสัญชาติของผู้ถือหุ้นจากประเทศจีน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 มีสัญชาติของผู้ถือหุ้นจากประเทศอเมริกา จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.83 มีสัญชาติของผู้ถือหุ้นจากประเทศเยอรมัน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 และมีสัญชาติของผู้ถือหุ้นจากประเทศอื่นๆ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.85 ได้แก่ ประเทศอังกฤษ, สวิสเซอร์แลนด์, เนเธอร์แลนด์, ออสเตรเลีย, เบลเยียม, ฝรั่งเศส, เกาหลี, ไต้หวัน, อินเดีย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการบริหารงาน

ลักษณะการบริหารงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารชาวไทย	121	57.07
ผู้บริหารชาวต่างประเทศ	39	18.40
ผู้บริหารชาวไทยและชาวต่างประเทศร่วมกัน	52	24.53
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบริหารงานโดยผู้บริหารชาวไทย จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.07 รองลงมามีการบริหารงานโดยผู้บริหารชาวไทยและชาวต่างประเทศร่วมกัน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.53 และมีการบริหารงานโดยผู้บริหารชาวต่างประเทศ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 คน	22	10.38
ตั้งแต่ 21 - 50 คน	24	11.32
ตั้งแต่ 51 - 100 คน	18	8.49
ตั้งแต่ 101- 200 คน	26	12.26
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	122	57.55
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 200 คนขึ้นไป จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.55 รองลงมามีจำนวนพนักงาน 101-200 คน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 จำนวนพนักงาน 21-50 คน จำนวน 24 ราย

คิดเป็นร้อยละ 11.32 จำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 คน จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.38 จำนวนพนักงาน 51-100 คน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.49

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งทางเรือ /สายเดินเรือ /ตัวแทนเดินเรือ

บริษัทขนส่งทางเรือ/สายเดินเรือ/ตัวแทนเดินเรือที่ใช้บริการ	ไม่เคยใช้บริการ		ใช้บริการเป็นบางครั้ง		ใช้บริการเป็นประจำ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. Yang Ming	98	46.23	79	37.26	35	16.51	212	100.00
2. Wan Hai Line	71	33.49	86	40.57	55	25.94	212	100.00
3. Hapag-Lloyd MOL	125	58.96	71	33.49	16	7.55	212	100.00
4. Maersk Line	85	40.09	87	41.04	40	18.87	212	100.00
5. OOCL	79	37.27	67	31.60	66	31.13	212	100.00
6. Ngowhock	116	54.72	61	28.77	35	16.51	212	100.00
7. NOL	186	87.74	25	11.79	1	0.47	212	100.00
8. Rickmers Line	197	92.92	12	5.66	3	1.42	212	100.00
9. MOL	128	60.38	51	24.05	33	15.57	212	100.00
10. Thoresen Thai Agency	194	91.51	15	7.07	3	1.42	212	100.00
11. Unithai Line	162	76.42	38	17.92	12	5.66	212	100.00
12. Precious Shipping PCL	206	97.17	6	2.83	0	0.00	212	100.00
13. Hanjin	110	51.89	80	37.73	22	10.38	212	100.00
14. Cosco	145	68.40	59	27.83	8	3.77	212	100.00
15. NYK (Nippon Yusen Kaisha)	81	38.21	83	39.15	48	22.64	212	100.00
16. Siam Paethra Line	153	72.17	43	20.28	16	7.55	212	100.00
17. Evergreen	80	37.74	85	40.09	47	22.17	212	100.00
18. อื่นๆ.....	147	69.34	17	8.02	48	22.64	212	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลกับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ/ สายเดินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ ที่ใช้บริการเป็นประจำคือ สายเดินเรือ OOCL จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.13 รองลงมาที่ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นประจำคือ สายเดินเรือ Wan Hai Line จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.94 สายเดินเรือ NYK จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 สายเดินเรือ Evergreen จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.17 สายเดินเรือ Maersk Line จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.87 และบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ/ สายเดินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ อื่นๆ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 ได้แก่ สายเดินเรือ Mitsui, China Shipping, APL, Heung-A, PTL, K-Line, Hyundai, P&O Nedlloyd, Nam Yuen Yong, Sim Line, Cosnum, Eastern Maritime, TS Line, Sealite Shipping, CNC, SYMC, NIL, Sinokor, Dongnama, Sri Mongkol

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือ/ สายเดินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ ที่ใช้บริการขนส่งเป็นบางครั้งคือ สายเดินเรือ Maersk Line จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมาที่ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นบางครั้งคือ สายเดินเรือ Wan Hai Line จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.57 สายเดินเรือ Evergreen จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.09 สายเดินเรือ NYK จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.15 สายเดินเรือ Hanjin จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.73

หมายเหตุ จากตารางที่ 12 บริษัทขนส่งทางเรือ/ สายเดินเรือ/ ตัวแทนเดินเรือ ทั้ง 17 รายนั้น ประกอบธุรกิจเป็นบริษัทขนส่งทางเรือของไทย ได้แก่ Unithai Line, Unithai Line, Siam Paethra Line เป็นสายการเดินเรือจากต่างประเทศ ได้แก่ Yang Ming, Wan Hai Line, Hapag-Lloyd, MOL, Maersk Line, OOCL, Ngowhock, NOL, Rickmers Line, MOL, Thoresen Thai Agency, Hanjin Cosco, NYK (Nippon Yusen Kaisha), Evergreen

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่าเรือของไทยที่ใช้บริการ

ท่าเรือที่ใช้บริการ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่าเรือกรุงเทพ	146	68.87	66	31.13	212	100.00
ท่าเรือแหลมฉบัง	150	70.75	62	29.25	212	100.00
ท่าเรือมาบตาพุด	18	8.49	194	91.51	212	100.00
ท่าเรือสงขลา	12	5.66	200	94.34	212	100.00
อื่นๆ	28	13.21	184	86.79	212	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาได้ใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.87 ท่าเรือมาบตาพุด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.49 ท่าเรือสงขลา จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 และท่าเรืออื่นๆ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.21 ได้แก่ ท่าเรือเกาะสีชัง ท่าเรือเชียงแสน ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือบริษัทเอกชน ลาดกระบัง ท่าเรือบางสะพาน ประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในแต่ละเดือนที่ใช้บริการขนส่งสินค้า

ช่วงเวลาที่ให้บริการขนส่งสินค้าในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
วันที่ 1- 10 ของเดือน	7	3.30
วันที่ 11 - 20 ของเดือน	14	6.60
วันที่ 21 - 30 ของเดือน	41	19.34
ไม่แน่นอนแล้วแต่สัญญาซื้อ-ขาย	150	70.76
รวม	212	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งสินค้าแต่ละเดือนไม่แน่นอนแล้วแต่สัญญาซื้อ-ขาย จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.76 รองลงมาที่ใช้บริการขนส่งสินค้าในแต่ละเดือนคือ ช่วงวันที่ 21- 30 ของเดือน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.34 ช่วงวันที่ 11- 20 ของเดือน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60 และช่วงวันที่ 1- 10 ของเดือน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ	111 52.36	75 35.38	24 11.32	2 0.94	- -	4.39 มาก	อันดับที่ 2
2. ความหลากหลายของการให้บริการ	21 9.90	99 46.70	81 38.21	11 5.19	- -	3.61 มาก	อันดับที่ 9
3. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	36 16.98	111 52.36	55 25.94	10 4.72	- -	3.82 มาก	อันดับที่ 8
4. ได้รับความบริการที่ได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	88 41.51	94 44.34	29 13.68	1 0.47	- -	4.27 มาก	อันดับที่ 5
5. การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	102 48.11	68 32.08	37 17.45	4 1.89	1 0.47	4.25 มาก	อันดับที่ 6
6. การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง	111 52.36	59 27.83	36 16.98	5 2.36	1 0.47	4.29 มาก	อันดับที่ 3
7. การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน	82 38.68	79 37.26	46 21.70	5 2.36	- -	4.12 มาก	อันดับที่ 7
8. การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย	107 50.47	61 28.77	39 18.40	5 2.36	- -	4.27 มาก	อันดับที่ 5
9. สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ	97 45.75	80 37.74	33 15.57	1 0.47	1 0.47	4.28 มาก	อันดับที่ 4
10. มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ	25 11.79	60 28.30	97 45.76	20 9.43	10 4.72	3.33 ปานกลาง	อันดับที่ 10
11. การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด	123 58.02	58 27.36	26 12.26	4 1.89	1 0.47	4.41 มาก	อันดับที่ 1
รวม						4.09 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (4.09) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.41 อันดับรองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 และ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อัตราค่าธรรมเนียมมาตรฐาน	117 55.19	77 36.32	16 7.55	1 0.47	1 0.47	4.45 มาก	อันดับที่ 1
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	83 39.15	92 43.40	35 16.51	2 0.94	- -	4.21 มาก	อันดับที่ 2
3. ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	44 20.75	73 34.43	71 33.49	21 9.91	3 1.42	3.63 มาก	อันดับที่ 3
4. อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่ายค่าธรรมเนียมต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง	27 12.74	60 28.30	99 46.70	19 8.96	7 3.30	3.38 ปานกลาง	อันดับที่ 5
5. เครดิตทอมที่ได้รับในการชำระค่าบริการ	37 17.45	74 34.91	75 35.38	22 10.38	4 1.89	3.56 มาก	อันดับที่ 4
รวม						3.85 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 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมมาตรฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 อันดับรองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 และระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	71 33.49	91 42.92	47 22.17	3 1.42	- -	4.08 มาก	อันดับที่ 3
2. มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย	74 34.91	102 48.11	30 14.15	5 2.36	1 0.47	4.15 มาก	อันดับที่ 2
3. มีสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ	89 41.98	90 42.45	28 13.21	4 1.89	1 0.47	4.24 มาก	อันดับที่ 1
รวม						4.16 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (4.16) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายการบินเรือ/ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 อันดับรองลงมาได้แก่ มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 และมีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	8 3.77	49 23.11	133 62.74	20 9.43	2 0.94	3.19 ปานกลาง	อันดับที่ 3
2. การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง	53 25	79 37.26	66 31.13	13 6.13	1 0.47	3.80 มาก	อันดับที่ 1
3. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย	39 18.40	92 43.40	69 32.55	11 5.19	1 0.47	3.74 มาก	อันดับที่ 2
4. การมีของขวัญในโอกาสพิเศษ	10 4.72	20 9.43	97 45.75	54 25.47	31 14.62	2.64 ปานกลาง	อันดับที่ 4
รวม						3.34 ปานกลาง	

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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง (3.34) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 อันดับรองลงมา ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.74 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.19

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ	102 48.11	87 41.04	22 10.38	1 0.47	- -	4.37 มาก	อันดับที่ 3
2. การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	118 55.66	71 33.49	20 9.43	3 1.42	- -	4.43 มาก	อันดับที่ 1
3. การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ ทันสมัย	61 28.77	97 45.75	49 23.11	5 2.36	- -	4.01 มาก	อันดับที่ 7
4. เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยากและมี ความยืดหยุ่น	54 25.47	106 50	42 19.81	10 4.72	- -	3.96 มาก	อันดับที่ 8
5. สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตาม ประเภทและจำนวนสินค้า	104 49.06	74 34.91	31 14.62	3 1.42	- -	4.32 มาก	อันดับที่ 4
6. การปฏิบัติตามคำแนะนำจาก ลูกค้า	64 30.19	97 45.75	44 20.75	7 3.30	- -	4.03 มาก	อันดับที่ 6
7. ความรับผิดชอบต่อความ ผิดพลาดหรือความเสียหายจากการ ขนส่ง	124 58.49	59 27.83	22 10.38	7 3.30	- -	4.42 มาก	อันดับที่ 2
8. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัท ขนส่ง/ตัวแทน	34 16.04	91 42.92	71 33.49	16 7.55	- -	3.67 มาก	อันดับที่ 9
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการ รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ในการขนส่ง	101 47.64	79 37.26	27 12.74	5 2.36	- -	4.30 มาก	อันดับที่ 5
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว	129 60.85	49 23.11	28 13.21	6 2.83	- -	4.42 มาก	อันดับที่ 2
รวม						4.19 มาก	

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

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (4.19) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.43 อันดับรองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง และ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 และระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่าเสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคลากรต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	99 46.70	87 41.04	21 9.91	5 2.35	- -	4.33 มาก	อันดับที่ 4
2. พนักงานมีความรับผิดชอบติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง	136 64.15	57 26.89	17 8.02	2 0.94	- -	4.54 มากที่สุด	อันดับที่ 1
3. พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย	68 32.07	113 53.30	28 13.21	3 1.42	- -	4.40 มาก	อันดับที่ 3
4. พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว	130 61.32	56 26.42	18 8.49	8 3.77	- -	4.45 มาก	อันดับที่ 2
5. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ไม่ซ้ำซ้อน	83 39.15	97 45.75	27 12.74	4 1.89	1 0.47	4.21 มาก	อันดับที่ 5
รวม						4.39 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (4.39) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 อันดับรองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 และ พนักงานให้บริการมีอรรถยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เป็นสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง	98 46.23	87 41.04	27 12.74	- -	- -	4.33 มาก	อันดับที่ 1
2. เป็นสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	57 26.89	102 48.11	50 23.58	3 1.42	- -	4.00 มาก	อันดับที่ 4
3. เป็นสายการบินเรือที่มีประสบการณ์	73 34.43	108 50.94	28 13.21	2 0.94	1 0.47	4.18 มาก	อันดับที่ 2
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน	66 31.13	86 40.57	58 27.36	2 0.94	- -	4.02 มาก	อันดับที่ 3
5. สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี	71 33.49	82 38.68	47 22.17	11 5.19	1 0.47	4.00 มาก	อันดับที่ 4
รวม						4.11 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (4.11) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 อันดับรองลงมาได้แก่ เป็นสายการบินเรือที่มีประสบการณ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ต่อการเลือกใช้ บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัจจัยด้านอื่นๆ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้ กำหนดการใช้สายการบินเรือ / บริษัทตัวแทนเอง	61 28.77	70 33.02	64 30.19	15 7.08	2 0.94	3.82 มาก	อันดับที่ 5
2. เอเจนต์/ ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือ ให้เอง	26 12.26	84 39.62	74 34.91	21 9.91	7 3.30	3.48 ปานกลาง	อันดับที่ 8
3. ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน	23 10.85	99 46.70	72 33.96	18 8.49	- -	3.60 มาก	อันดับที่ 6
4. ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน	31 14.62	82 38.68	70 33.02	29 13.68	- -	3.54 มาก	อันดับที่ 7
5. จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อย เกินไป	50 23.58	96 45.28	54 25.47	9 4.25	3 1.42	3.85 มาก	อันดับที่ 4
6. การประกันความเสียหายของ สินค้า	79 37.26	77 36.32	45 21.23	9 4.25	2 0.94	4.05 มาก	อันดับที่ 2
7. สภาพของเรือเก่า	69 32.55	73 34.43	59 27.83	9 4.25	2 0.94	3.93 มาก	อันดับที่ 3
8. การเป็นสายการบินเรือ/ บริษัท ตัวแทนของไทย	29 13.68	58 27.36	99 46.70	22 10.38	4 1.89	3.41 ปานกลาง	อันดับที่ 9
9. การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย	84 39.62	77 36.32	42 19.81	7 3.30	2 0.94	4.10 มาก	อันดับที่ 1
รวม						3.75 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 อันดับรองลงมา ได้แก่ การประกันความเสียหายของสินค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 และสภาพของเรือเก่า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลและ
ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัญหาจากการใช้บริการ ต่อการ
เลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทะเล

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. การบริการและให้ความช่วยเหลือ ล่าช้า	23 10.85	73 34.43	96 45.28	19 8.96	1 0.47	3.46 ปานกลาง	อันดับที่ 1
2. การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบ วงจร	13 6.13	59 27.83	108 50.94	32 15.09	- -	3.25 ปานกลาง	อันดับที่ 3
3. อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียม พิเศษไม่เหมาะสม	28 13.21	68 32.08	86 40.57	27 12.74	3 1.42	3.43 ปานกลาง	อันดับที่ 2
4. บริษัทขนส่งหรือตัวแทนใน ประเทศไทยยังมีไม่เพียงพอในการ ให้บริการ	13 6.13	53 25	99 46.70	40 18.87	7 3.30	3.12 ปานกลาง	อันดับที่ 7
5. ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือ ค่อนข้างน้อย	11 5.19	54 25.47	99 46.70	43 20.28	5 2.36	3.11 ปานกลาง	อันดับที่ 8
6. ความรับผิดชอบต่อความเสียหาย จากการขนส่ง / สินค้าเสียหายบ่อย	25 11.79	49 23.11	90 42.45	43 20.28	5 2.36	3.22 ปานกลาง	อันดับที่ 4
7. ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการใช้บริการมีมากเกินไป	14 6.60	52 24.53	97 45.75	42 19.81	7 3.30	3.11 ปานกลาง	อันดับที่ 8
8. พนักงานขาดความรู้ ความ เชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ คำปรึกษาแนะนำ	26 12.26	41 19.34	94 44.34	47 22.17	4 1.89	3.18 ปานกลาง	อันดับที่ 5
9. ขนาดระวางบรรทุกน้อย	17 8.02	51 24.06	88 41.51	44 20.75	12 5.66	3.08 ปานกลาง	อันดับที่ 9
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งล่าช้า กว่ากำหนด	20 9.43	56 26.42	83 39.15	47 22.17	6 2.83	3.17 ปานกลาง	อันดับที่ 6
รวม						3.21 ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง (3.21) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 อันดับรองลงมา ได้แก่ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และ การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 24 แสดงปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการและข้อเสนอแนะ	
หัวข้อของปัญหาที่พบ	รายละเอียดของปัญหา
1. ระยะเวลาขนส่ง	ระยะเวลาในการขนส่ง ถึงปลายทางที่ไม่แน่นอน, เรือ Delay บ่อย ควรออกตามกำหนดเวลา, ควรส่งมอบตรงเวลา, Delay Shipment
2. อัตราค่าระวาง	อัตราค่าระวางมีผลต่อการแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างประเทศ, ควรจะมี หน่วยงานในการควบคุมอัตราค่าระวางเรือ เพื่อช่วยผู้ค้าส่งออก เพราะปัจจุบัน อ้างอิงราคาตลาดต่างประเทศ, การคิดค่าบริการควรมีมาตรฐาน, ราคาค่า Freight มี ผลต่อต้นทุน ซึ่งจะเสียเปรียบคู่แข่ง
3. พนักงาน	ขาด Service Mind ทำให้เกิดตัวแทน Freight Forwarder, ควรจะติดตามและบริการ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ, สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า, ให้บริการสุภาพ ควรมี ความรู้ และทำงานรวดเร็ว, การแจ้งเปลี่ยนข้อมูลต้องทำอย่างมืออาชีพ, Customer Service ไม่ค่อยรับสาย สายไม่ว่าง รอสายเป็นเวลานานมาก, ควรอบรมให้ พนักงานในด้านบริการ, Sale มักจะรับ Order ไว้เกิน Capacity ของเรือ ทำให้สินค้า ตกเรือเนื่องจากน้ำหนักเกินพิกัด ก่อให้เกิดความเสียหายมาก
4. บริการ	ควรแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างรวดเร็ว, ต้องมีศักยภาพในการรับผิดชอบ, ให้ความ ช่วยเหลือ, ควรรับประกันเรื่องเวลาและขนาดบรรจุของเรือ, ควรปรับปรุง ช่องทางการติดต่อกับสายเดินเรือ เพราะปัจจุบันติดต่อสายเดินเรือยากมาก, ความ ล่าช้าในการติดต่อบริษัทเรือกรณีมีปัญหาในระหว่างขนส่ง สามารถจะติดต่อได้ รวดเร็ว, สายเดินเรือ Maersk Line ให้บริการและความช่วยเหลือดีมาก ควรจะ ปรับปรุงอย่างยิ่ง

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	
หัวข้อของปัญหาที่พบ	รายละเอียดของปัญหาและข้อเสนอแนะ
5. ตารางเดินเรือ	หากมีการเปลี่ยนแปลง ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที, ควรเพิ่มตารางเดินเรือ เพราะปัจจุบันนี้สินค้าต้องรอวันที่มีเรือเท่านั้น, ควรจะเพิ่มสายเดินเรือในทวีปเอเชีย ให้สามารถรองรับ 4 วันต่อสัปดาห์, ตารางเดินเรือมีความล่าช้า,
6. ตู้สินค้า	การคืนตู้สินค้าควรให้เวลามากขึ้น, สภาพภายในและภายนอกของตู้สินค้าต้องดี และสะอาด, ตู้ Container ควรได้มาตรฐานและบำรุงรักษาสม่ำเสมอ, ตู้มีสภาพไม่ค่อยดี และไม่เพียงพอความต้องการ, ปริมาณของจำนวนตู้สั้นๆ ควรมีมาตรฐานของตู้บรรจุสินค้า, การเปิดตู้ล่าช้า แม้ว่าเรือมาเทียบท่าแล้วก็ตาม
7. ระบบเอกสาร	ความล่าช้าในการอนุมัติ B/L ในแต่ละครั้ง, ความถูกต้องของเอกสาร, เอกสาร B/L ใช้เวลานานนาน, เงื่อนไขใน LC มักจะมีปัญหา
8. ขนาดระวางสินค้า	มีปัญหามาก, จะกระทำการกึ่งบังคับให้ลูกค้าซื้อทั้งตู้แบบ FCL มีการเอาเปรียบลูกค้า ไม่ค่อยเอาใจใส่ลูกค้า
9. ระบบงาน	คู่สายโทรศัพท์ไม่ว่างบ่อย ติดต่อยาก, การทำงานที่ซ้ำซ้อน, ระบบการ Claim มีปัญหา, การเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัยของสินค้าน้อย, ควรเพิ่มบุคลากรให้ตอบสนองปัญหาเฉพาะหน้าให้รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ฝ่าย Document มีไม่เพียงพอที่จะดำเนินการเรื่องเอกสาร พนักงานขาย Freight มักจะสร้างความรำคาญบ่อย
10. มาตรฐานงาน	บริษัทเรือมักจะมีขีดจำกัดของแต่ละสายเดินเรือ ผู้ส่งออกต้องหาเรือที่มีเงื่อนไขตรงกัน การเปลี่ยนแปลงของ Custom ที่ประเทศจีน ที่ไม่สามารถ Support Exporter ของไทย ควรจะดูแลรักษาสินค้าของลูกค้าให้ดีที่สุด มักจะพบเห็นสินค้าเสียหายบ่อยมาก ควรจัดให้มีการตั้งสายเดินเรือแห่งชาติ มีสายเดินเรือที่ปิดดำเนินงานหลายสาย ทำให้การส่งของยิ่งล่าช้า ต้องรอรอบต่อไป ทำให้เกิดปัญหาการขนส่งล่าช้า

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางรายได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมมา โดยชุดแบบสอบถาม ในส่วนที่ 3 ได้ถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถได้เขียนบรรยายแบบพรรณนาถึงปัญหาต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้พบจากการปฏิบัติงานจริงและผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้สรุปประเด็นปัญหาที่พบได้ 10 ประเด็น คือ 1. ระยะเวลาขนส่ง 2. อัตราค่าระวาง 3. พนักงาน 4. บริการ 5. ตารางเดินเรือ 6. ตู้สินค้า 7. ระบบเอกสาร 8. ขนาดระวางสินค้า 9. ระบบงาน 10. มาตรฐานงาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยและปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าไปประเทศจีน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และยอดขายเฉลี่ย

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและการเปลี่ยนแปลงในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ผู้และสิ่งทอ	อาหาร/ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ	
1. ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.72 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.27 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.54 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.23 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.43 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.43 มาก	
2. ความหลากหลายของการให้บริการ	3.50 ปานกลาง	3.57 มาก	3.88 มาก	3.00 ปานกลาง	3.65 มาก	3.43 ปานกลาง	3.72 มาก	3.57 มาก	3.55 มาก	
3. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	3.83 มาก	3.70 มาก	4.12 มาก	3.00 ปานกลาง	3.77 มาก	4.00 มาก	3.94 มาก	3.36 ปานกลาง	3.82 มาก	
4. ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ	4.44 มาก	4.10 มาก	4.23 มาก	3.00 ปานกลาง	4.26 มาก	4.43 มาก	4.28 มาก	4.14 มาก	4.34 มาก	
5. การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	4.39 มาก	4.10 มาก	4.27 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	4.43 มาก	4.44 มาก	4.21 มาก	4.21 มาก	

ประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)									
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ด้านสิ่งทอ	อาหาร/ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล
6. การดูแลรักษาสินค้าให้มีชีวิตยืนยาวในระหว่างการขนส่ง	4.50 มาก	4.10 มาก	4.38 มาก	4.00 มาก	4.35 มาก	4.29 มาก	4.39 มาก	3.93 มาก	4.30 มาก
7. การให้ความสัมพันธ์กับงานส่งที่เร่งด่วน	4.39 มาก	3.90 มาก	4.19 มาก	4.00 มาก	4.16 มาก	4.29 มาก	4.22 มาก	3.86 มาก	4.12 มาก
8. การรับผิดชอบต่อสินค้าสูญหาย	4.56 มากที่สุด	4.13 มาก	4.38 มาก	4.00 มาก	4.19 มาก	4.29 มาก	4.56 มากที่สุด	3.86 มาก	4.27 มาก
9. สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ	4.39 มาก	4.23 มาก	4.35 มาก	4.00 มาก	4.29 มาก	4.43 มาก	4.44 มาก	4.00 มาก	4.24 มาก
10. มีโครงสร้างสินค้าให้บริการ	2.94 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.00 มาก	3.19 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
11. การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด	4.67 มากที่สุด	4.13 มาก	4.46 มาก	4.00 มาก	4.26 มาก	4.57 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.21 มาก	4.49 มาก
12. อื่นๆ.....	4.50 มาก	4.00 มาก	4.50 มาก	0.00	0.00	0.00	5.00 มากที่สุด	0.00	4.33 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 มาก	3.97 มาก	4.22 มาก	3.33 ปานกลาง	3.72 มาก	3.82 มาก	4.28 มาก	3.57 มาก	4.13 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (3.92) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.24) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหารผัก/และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.22) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.33) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ และการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.28) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย และ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง และ การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.13) โดยปัจจัยย่อยที่ให้
ความสำคัญอันดับแรกคือการขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของการให้บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและสม่ำเสมอ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ และอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง ที่เท่ากันเป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และ

พลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางตามที่ถูกค้าต้องการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ผักและผลไม้ และอุตสาหกรรมประเภทอื่น ที่เท่ากันเป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์และบริการจากยาง เป็นอันดับสาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผันในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล
จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร /ผัก และผลไม้	เคมีภัณฑ์และ พลาสติก	เครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์และ บริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์ และบริการจากยาง	แปรรูป การเกษตร	อื่นๆ	
1. อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.56 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.43 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.62 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.42 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.71 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.61 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.07 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.42 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.42 มากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	4.28 มาก	4.10 มาก	4.42 มาก	3.00 ปานกลาง	4.19 มาก	4.57 มากที่สุด	4.33 มาก	3.93 มาก	4.16 มาก	4.16 มาก
3.ระบบการชำระค่าบริการเป็น เงินเชื่อ	3.78 มาก	3.27 ปานกลาง	4.12 มาก	3.00 ปานกลาง	3.65 มาก	4.00 มาก	3.83 มาก	3.43 ปานกลาง	3.52 มาก	3.52 มาก
4. อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่าย ค่าระวางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง	3.17 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.71 มาก	3.78 มาก	3.79 มาก	3.39 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
5.เครดิตทอมที่ได้รับในการชำระค่าบริการ	3.39 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	4.15 มาก	2.00 น้อย	3.42 ปานกลาง	4.14 มาก	3.67 มาก	3.50 ปานกลาง	3.52 มาก	3.52 มาก
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	0.00	4.00 มาก	0.00	5.00 มากที่สุด	0.00	5.00 มากที่สุด	0.00	4.00 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	4.16 มาก	2.33 น้อย	3.95 มาก	3.52 มาก	4.20 มาก	3.12 ปานกลาง	3.84 มาก	3.84 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย (3.48) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.20) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.04) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.16) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.33) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ระบบการชำระค่าบริการเป็น เงินเชื่อ และอัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่ายค่าระวางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.20) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.12) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.84) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคืออัตราค่าระวางมีมาตรฐาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่

ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่ายค่าระวางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เครดิตทอมนที่ได้รับในการชำระค่าบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติกเป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยางเป็นอันดับสาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล ข้านถามตามประเภทอุตสาหกรรม

		ประเภทอุตสาหกรรม									
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ		ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล	ค่าเฉลี่ย / แปลผล
1.	มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	4.33 มาก	3.90 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.86 มากที่สุด	4.33 มาก	4.07 มาก	4.03 มาก	4.03 มาก
2.	มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศ ไทย	4.22 มาก	3.90 มาก	4.35 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.43 มาก	4.39 มาก	3.86 มาก	4.13 มาก	4.13 มาก
3.	มีสายเคเบิล / ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในประเทศ	4.44 มาก	3.97 มาก	4.73 มากที่สุด	4.00 มาก	3.87 มาก	4.14 มาก	4.22 มาก	3.86 มาก	4.37 มาก	4.37 มาก
4.	อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	0.00	5.00 มากที่สุด	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00 มากที่สุด	4.00 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.25 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	4.48 มาก	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	4.20 มาก	4.13 มาก	4.13 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (3.51) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.25) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเรือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.94) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเรือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.48) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเรือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.00) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย และมีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเรือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.03) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.36) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.24) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.20) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.13) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ/ตัวแทนที่มีเรือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ และ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร/ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ	
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.33 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.97 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.23 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.11 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.19 ปานกลาง	
2. การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.78 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.73 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.77 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.39 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.94 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.94 มาก	
3. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.67 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.85 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.52 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.06 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.71 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.82 มาก	
4. การมีช่องทางในโอกาสพิเศษ	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.61 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.60 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.69 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.26 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.94 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.64 ปานกลาง	
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	4.00 มาก	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00 มาก	4.50 มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.43 น้อย	3.03 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.66 มาก	3.62 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย (2.92) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.68) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.37) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.71) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.00) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า /อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ /ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.03) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.81) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูป การเกษตร เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง และ อุตสาหกรรมประเภทอื่น ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีของขวัญในโอกาสพิเศษ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน และ อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ที่เท่ากัน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติกเป็นอันดับสาม

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการรัฐกิจขนส่ง
สินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร/ผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และ บริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	แปรรูป การเกษตร	อื่นๆ	
1. ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.33 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.50 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.23 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.57 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.39 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.07 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.43 มาก	
2. การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.50 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.30 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.50 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.32 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.71 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.57 มากที่สุด	
3. การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.83 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.93 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.12 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.03 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.43 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.06 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.71 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.04 มาก	
4. เสนอใจในสัญญาไม่ผูกมัดและมีความ ยืดหยุ่น	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.72 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.96 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.87 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.64 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.13 มาก	
5. สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตาม ประเภทและจำนวนสินค้า	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.28 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.37 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.31 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.16 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.86 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.33 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.79 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.43 มาก	
6. การปฏิบัติตามคำแนะนำจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.83 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.97 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.15 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.06 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.71 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.28 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.03 มาก	
7. ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาด หรือความเสียหายจากการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.22 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.33 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.35 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.52 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.67 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 4.51 มากที่สุด	
8. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง/ ตัวแทน	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.22 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.63 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.92 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.65 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.94 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย/ แปรผล 3.63 มาก	

ประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)										
ปัจจัยด้านปริมาณการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย / แปดผล	อาหาร /ผักและ ผลไม้	เคมีภัณฑ์และ พลาสติก	เครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์และ บริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและ ผลิตภัณฑ์จาก ยาง	แปรรูป การเกษตร	อื่นๆ	
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับ แจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการ ขนส่ง	4.06 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.30 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.54 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.10 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.93 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.43 มาก	
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว	4.22 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.37 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.50 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.43 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.36 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.57 มากที่สุด	
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.00	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.78 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.90 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 2.73 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.75 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.91 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 3.55 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปดผล 4.16 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (3.71) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.78) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.73) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.00) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.91) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.16) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกเท่ากัน คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ช้าช้อน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ และ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ และ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การปฏิบัติตามคำแนะนำจากลูกค้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง/ตัวแทน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติกเป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทประเภทคอมพิวเตอร์/ ซินส์่วน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง

ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล
 จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ค้าและสิ่งทอ	อาหาร/ภัตและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ	
1. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.23 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.54 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.16 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.57 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.39 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.64 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.45 มาก	
2. พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.47 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.69 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.55 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.86 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.39 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.66 มากที่สุด	
3. พนักงานให้บริการมีอัตราเสียคือ สุภาพเรียบร้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.30 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.90 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.10 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.22 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.79 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.28 มาก	
4. พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.28 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.20 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.58 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.43 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.39 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.61 มากที่สุด	
5. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ไม่ซ้ำซ้อน	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.17 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.23 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.13 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.22 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.93 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.25 มาก	
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 0.00	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.50 มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.61 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.51 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.71 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.67 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.59 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.69 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.60 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.92 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.46 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 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (3.64) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.61) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำและพนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.67) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์ /ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.60) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง และ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.46) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความสามารถ ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภท ประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทประเภทอื่นๆ เป็นอันดับ สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตาม งานรวดเร็วและถูกต้อง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภท ประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทประเภทอื่นๆ เป็นอันดับ สาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี สุภาพ เรียบร้อย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรม ประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภท ประเภทอื่นๆ เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน ไม่ซ้ำซ้อน จำแนกตามประเภท อุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทประเภทประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรม ประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแง่คะแนนแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการรัฐกิจขนส่ง
 ดินท่าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ค้าและสิ่งทอ	อาหาร/พืชและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ	
1. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มี ความน่าเชื่อถือและมั่นคง	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.33 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.20 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.31 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.26 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.71 มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปรผล 4.42 มาก	
2. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่เป็น ระดับชั้นนำในการให้บริการด้าน ต่างประเทศ	4.00 มาก	3.90 มาก	4.23 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก	4.57 มากที่สุด	3.94 มาก	4.07 มาก	3.90 มาก	
3. เป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ	4.00 มาก	4.17 มาก	4.38 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก	4.71 มากที่สุด	4.28 มาก	4.07 มาก	4.19 มาก	
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบ ครัน	4.06 มาก	4.00 มาก	4.27 มาก	3.00 ปานกลาง	3.77 มาก	4.43 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	3.99 มาก	
5. สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจ ใส่ดี	3.78 มาก	4.20 มาก	4.31 มาก	3.00 ปานกลาง	3.81 มาก	4.29 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก	3.96 มาก	
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00 มากที่สุด	4.33 มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 ปานกลาง	3.91 มาก	4.25 มาก	3.00 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.79 มาก	3.43 ปานกลาง	4.23 มาก	4.13 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (3.71) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.36) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.91) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และ สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (4.25) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.00) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการต่างประเทศ และเป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.31) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.79) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และเป็นสายการบินเร็วที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.23) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง และ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.13) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือเป็นสายการบินเร็ว/ตัวแทนที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยาง และผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเรือ / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเรือที่มีประสบการณ์ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติกเป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญองปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล

จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ประเภทอุตสาหกรรม									
	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร/ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูปการเกษตร	อื่นๆ	
1. นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ/บริษัทตัวแทนเอง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.44 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.03 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.85 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.77 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.83 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.75 มาก	
2. เอลเมนต์/ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือให้เอง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.50 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.27 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.69 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.55 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.14 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.11 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.46 ปานกลาง	
3. ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.72 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.77 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.85 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.32 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.44 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.54 มาก	
4. ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.28 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.63 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.77 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.29 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.61 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.43 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.60 มาก	
5. จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์ที่มีน้อยเกินไป	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.17 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.73 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.81 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.16 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.83 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.29 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.79 มาก	
6. การประกันความเสียหายของสินค้า	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.94 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.77 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.42 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.16 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.29 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.28 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.50 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.06 มาก	
7. สภาพของเรือเก่า	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.56 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.83 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.27 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.84 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.17 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.97 มาก	
8. การเป็นสายการบินเรือ/ บริษัทตัวแทนของไทย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.22 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.30 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.65 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.00 น้อย	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.61 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.29 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.33 ปานกลาง	

ประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)										
ปัจจัยด้านอื่นๆ	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร /ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และ บริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูป การเกษตร	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.06 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.97 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.38 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.97 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.39 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.86 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.07 มาก	
9. การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	5.00	4.00	
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....								มากที่สุด	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.57 มาก	2.40 น้อย	3.85 มาก	3.73 มาก	3.43 ปานกลาง	3.74 มาก	3.76 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ เฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (3.45) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.29) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์ มีน้อยเกินไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.33) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ /บริษัทตัวแทนเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การประกันความเสียหายของสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.40) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ /บริษัทตัวแทนเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป และ การประกันความเสียหายของสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ /บริษัทตัวแทนเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ / บริษัทตัวแทนเอง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์และบริการ และ อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เอเยนต์/ ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือให้เอง จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทอาหาร/ ผักและผลไม้ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การประกันความเสียหายของสินค้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพของเรือเก่า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การเป็นสายการบินเรือ/ บริษัทตัวแทนของไทย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรม

ประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ประเภทอุตสาหกรรม											อื่นๆ	
	ค้าและสิ่งทอ	อาหาร / สัตว์และผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์	เครื่องจักร / อุปกรณ์	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน		ยางและผลิตภัณฑ์
1. การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.83 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.23 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.65 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.39 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 4.00 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.71 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.39 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.71 มาก
2. การบริการที่ขัดจำกัด ไม่ครบวงจร	3.44 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.71 มาก	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.71 มาก	3.50 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง
3. อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม	3.50 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง	3.68 มาก	3.71 มาก	3.17 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.68 มาก	3.71 มาก	3.21 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง
4. บริษัทขนส่งหรือตัวแทนในประเทศ ไทยยังไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.33 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.71 มาก	3.28 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.71 มาก	3.64 มาก	3.28 ปานกลาง	3.64 มาก
5. ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือค่อนข้างน้อย	3.22 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.54 มาก	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.57 มาก	2.89 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.57 มาก	3.14 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
6. ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง / สินค้าเสียหายบ่อย	3.33 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	4.00 มาก	3.19 ปานกลาง	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.19 ปานกลาง	4.00 มาก	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
7. ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมีมากเกินไป	3.17 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.71 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.71 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
8. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้าน การให้บริการ ค่าบริการและมา	3.39 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	4.00 มาก	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	4.00 มาก	3.14 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง

ประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)										
ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ผ้าและสิ่งทอ	อาหาร /ผักและผลไม้	เคมีภัณฑ์และพลาสติก	เครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ	เครื่องไฟฟ้า / อิเล็กทรอนิกส์	คอมพิวเตอร์ / ชิ้นส่วน	ยางและผลิตภัณฑ์จากยาง	แปรรูป การเกษตร	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.06 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.93 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.00 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.16 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.57 มาก	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.11 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 3.14 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย / แปลผล 2.91 ปานกลาง	
9. ขนาดระวางบรรทุกน้อย										
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่ากำหนด	3.28 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.71 มาก	3.11 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	

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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (3.05) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.05) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอาหาร ผัก/ และผลไม้ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.77) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.20) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.91) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า และ ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้าเสียหายบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.94) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้าเสียหายบ่อย และ พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ คำปรึกษาแนะนำ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทยางและผลิตภัณฑ์จากยาง ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.84) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.26) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.07) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์และบริการ และ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ที่เท่ากัน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปเกษตร เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปเกษตร เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง บริษัทขนส่งหรือตัวแทนในประเทศไทยยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือค่อนข้างน้อย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้าเสียหายบ่อย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องหนัง/ ผลิตภัณฑ์และบริการ และ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน ที่เท่ากัน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมีมากเกินไป จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทผ้าและสิ่งทอ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ คำปรึกษาแนะนำ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับ

ประเภทผ้าและสิ่งทอ และ อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขนาดระวางบรรทุกน้อย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทเครื่องไฟฟ้า/ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งล่าช้ากว่ากำหนด จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมประเภทคอมพิวเตอร์/ ชิ้นส่วน เป็นอันดับแรก อุตสาหกรรมประเภทเคมีภัณฑ์และพลาสติก เป็นอันดับสอง อุตสาหกรรมประเภทแปรรูปการเกษตร เป็นอันดับสาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำนวนตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน												
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ													
1. ประสิทธิภาพการให้บริการและความช่วยเหลือ	4.19	มาก	4.30	มาก	4.40	มาก	4.19	มาก	4.58	มากที่สุด	4.39	มาก	
2. ความหลากหลายของการให้บริการ	3.37	ปานกลาง	3.59	มาก	3.63	มาก	3.43	ปานกลาง	3.75	มาก	3.61	มาก	
3. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	มาก	3.70	มาก	3.90	มาก	3.67	มาก	3.99	มาก	3.82	มาก	
4. ได้รับความพึงพอใจด้านบริการ	4.19	มาก	4.13	มาก	4.17	มาก	4.29	มาก	4.43	มาก	4.27	มาก	
5. การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	4.00	มาก	4.22	มาก	4.30	มาก	4.05	มาก	4.40	มาก	4.25	มาก	
6. การดูแลรักษาค่ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง	4.11	มาก	4.26	มาก	4.37	มาก	4.24	มาก	4.35	มาก	4.29	มาก	
7. การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน	3.70	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก	4.19	มาก	4.29	มาก	4.12	มาก	
8. การรับผิดชอบในกรณีสินค้าสูญหาย	4.07	มาก	4.22	มาก	4.17	มาก	4.14	มาก	4.45	มาก	4.27	มาก	
9. สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ	3.96	มาก	4.28	มาก	4.10	มาก	4.29	มาก	4.45	มาก	4.28	มาก	
10. มีોકถึงเก็บสินค้าให้บริการ	3.67	มาก	3.35	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	

ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)												
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
11. การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	มาก	4.30	มาก	4.20	มาก	4.38	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.41	มาก
12. อื่นๆ.....	4.40	มาก	0.00		0.00		5.00	มากที่สุด	4.33	มาก	4.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก	3.71	มาก	3.72	มาก	4.08	มาก	4.24	มาก	4.12	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

เดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดสูญหายในระหว่างการขนส่ง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้ความสำคัญกับการขนส่งที่เร่งด่วน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การรับประกันชอปปในกรณีสินค้าสูญหาย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถส่งสินค้าถึงปลายทางทุกแห่งตามที่ลูกค้าต้องการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโกดังเก็บสินค้าให้บริการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การขนส่งสินค้าถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนด จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ 11-50 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล
จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. อัตราค่าธรรมเนียมมาตรฐาน	4.22	มาก	4.30	มาก	4.60	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.45	มาก
2. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	4.00	มาก	4.07	มาก	4.27	มาก	4.43	มาก	4.29	มาก	4.21	มาก
3. ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินสด	3.19	ปานกลาง	3.56	มาก	3.77	มาก	3.95	มาก	3.70	มาก	3.63	มาก
4. อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินในการจ่าย ค่าระวางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง	3.56	มาก	3.20	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.62	มาก	3.38	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
5. เครดิตเพอมนที่ได้รับในการชำระค่าบริการ	3.52	มาก	3.41	ปานกลาง	3.53	มาก	3.71	มาก	3.64	มาก	3.56	มาก
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00		5.00	มากที่สุด	0.00		3.00	ปานกลาง	4.67	มากที่สุด	4.40	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08	ปานกลาง	3.92	มาก	3.26	ปานกลาง	3.87	มาก	4.04	มาก	3.94	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 ต่ำคิณน้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 ต่ำคิณน้อย, 2.51 - 3.50 ต่ำคิณปานกลาง, 3.51 - 4.50 ต่ำคิณมาก, 4.51 - 5.00 ต่ำคิณมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.08) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.26) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.04) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคืออัตราค่าระวางมีมาตรฐาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราค่าระวางมีมาตรฐาน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระบบการชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงิน ในการจ่ายค่าระวางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เครดิตเทอมที่ได้รับในการชำระค่าบริการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาทเป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาทเป็นอันดับสาม

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่ง
สินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	4.22	มาก	4.04	มาก	4.03	มาก	3.95	มาก	4.13	มาก	4.08	มาก
2. มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศ ต่าง	4.04	มาก	4.04	มาก	4.03	มาก	4.14	มาก	4.30	มาก	4.15	มาก
3. มีสายเคเบิล / ตัวแทน ที่มีเครือข่าย กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ	4.22	มาก	4.06	มาก	4.13	มาก	4.38	มาก	4.36	มาก	4.24	มาก
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....	5.00	มากที่สุด	0.00		0.00		4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	มาก	3.04	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	4.12	มาก	4.45	มาก	4.29	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 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.37) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และมีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.04) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.05) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.12) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.45) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีสายเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริษัทสาขาหรือตัวแทนในประเทศไทย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง มีสายการเดินเรือ / ตัวแทน ที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผันในแต่ละระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์กันสื่อต่างๆ	3.15	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
2. การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง	3.81	มาก	3.81	มาก	3.73	มาก	3.71	มาก	3.84	มาก	3.80	มาก
3. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย	3.70	มาก	3.67	มาก	3.77	มาก	3.71	มาก	3.80	มาก	3.74	มาก
4. การมีของข่วในโอกาสพิเศษ	2.96	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.43	น้อย	2.58	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	0.00	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	4.25	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	มาก	3.65	มาก	2.70	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	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 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.65) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.7) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.4) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง และ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.5) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้ส่วนลดเพื่อจูงใจตามปริมาณการขนส่ง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ 11-50 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การมีของขวัญในโอกาสพิเศษ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก

ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท
เป็นอันดับสาม



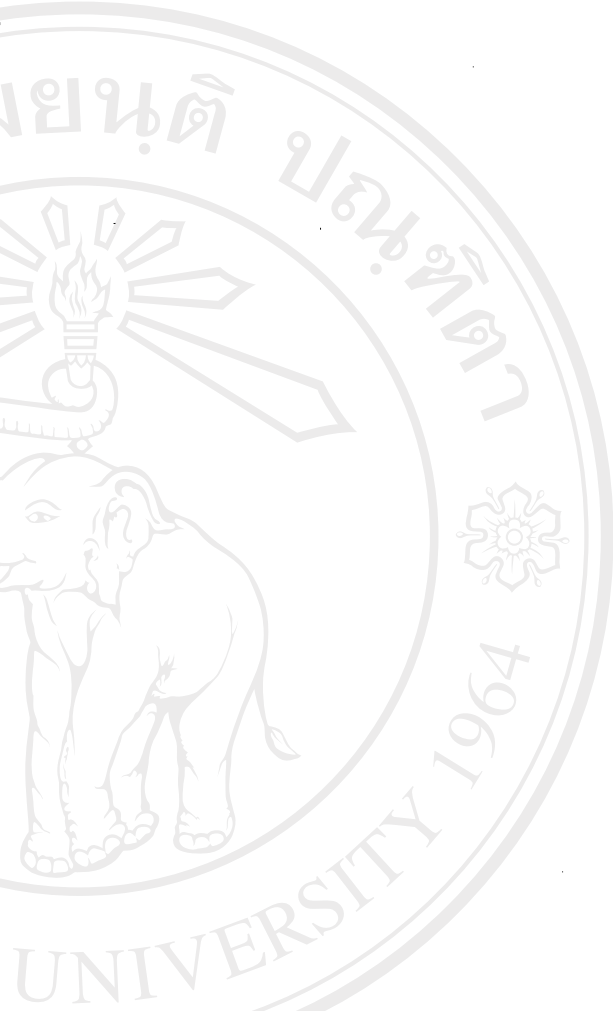
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สมบูรณ์	4.37	มาก	4.20	มาก	4.33	มาก	4.33	มาก	4.50	มาก	4.37	มาก
2. การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	4.48	มาก	4.24	มาก	4.43	มาก	4.38	มาก	4.56	มากที่สุด	4.43	มาก
3. การบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย	4.30	มาก	3.76	มาก	4.10	มาก	4.00	มาก	4.05	มาก	4.01	มาก
4. เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น	4.19	มาก	3.85	มาก	3.87	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก	3.96	มาก
5. สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามประเภทและจำนวนสินค้า	4.44	มาก	4.22	มาก	4.10	มาก	4.33	มาก	4.41	มาก	4.32	มาก
6. การปฏิบัติตามคำแนะนำจากลูกค้า	4.15	มาก	3.80	มาก	3.97	มาก	4.10	มาก	4.15	มาก	4.03	มาก
7. ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง	4.48	มาก	4.41	มาก	4.37	มาก	4.14	มาก	4.49	มาก	4.42	มาก
8. เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง/ตัวแทน	3.70	มาก	3.59	มาก	3.77	มาก	3.76	มาก	3.66	มาก	3.67	มาก
9. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง	4.37	มาก	4.22	มาก	4.17	มาก	4.43	มาก	4.35	มาก	4.30	มาก

ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)												
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 10 ด้านบาท (27 ราย)		11-50 ด้านบาท (54 ราย)		51-100 ด้านบาท (30 ราย)		101-200 ด้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ด้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นรวดเร็ว	4.63	มากที่สุด	4.24	มาก	4.37	มาก	4.43	มาก	4.49	มาก	4.42	มาก
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00		0.00		0.00		3.00	ปานกลาง	0.00		3.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก	3.68	มาก	3.77	มาก	4.08	มาก	3.88	มาก	4.08	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



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.08) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง และ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.88) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่องระบบการทำงานมีมาตรฐานสม่ำเสมอ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3

อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องตามและจำนวนสินค้า จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การปฏิบัติตามคำแนะนำจากลูกค้า จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101- 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากการขนส่ง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง/ตัวแทน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาทเป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะดวกและรวดเร็วในการรับแจ้งการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการขนส่ง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นรวดเร็ว จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแง่ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการรัฐกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.52	มากที่สุด	4.22	มาก	4.23	มาก	4.24	มาก	4.39	มาก	4.33	มาก
2. พนักงานมีความรับผิดชอบ ติดตามงานรวดเร็วและถูกต้อง	4.52	มากที่สุด	4.41	มาก	4.50	มาก	4.38	มาก	4.70	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด
3. พนักงานให้บริการมีอึดยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย	4.26	มาก	4.09	มาก	4.17	มาก	4.1	มาก	4.21	มาก	4.40	มาก
4. พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวดเร็ว	4.56	มากที่สุด	4.28	มาก	4.53	มากที่สุด	4.48	มาก	4.50	มาก	4.45	มาก
5. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานไม่รื้อช้อน	4.30	มาก	4.02	มาก	4.30	มาก	4.24	มาก	4.28	มาก	4.21	มาก
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00		5.00	มากที่สุด	0.00		4.00	มาก	4.00	มาก	4.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	มาก	4.34	มาก	3.62	มาก	4.24	มาก	4.35	มาก	4.38	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

ติดต่อกับพนักงาน ไม่ซ้ำซ้อน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก
ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ที่เท่ากัน เป็น
อันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน
101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

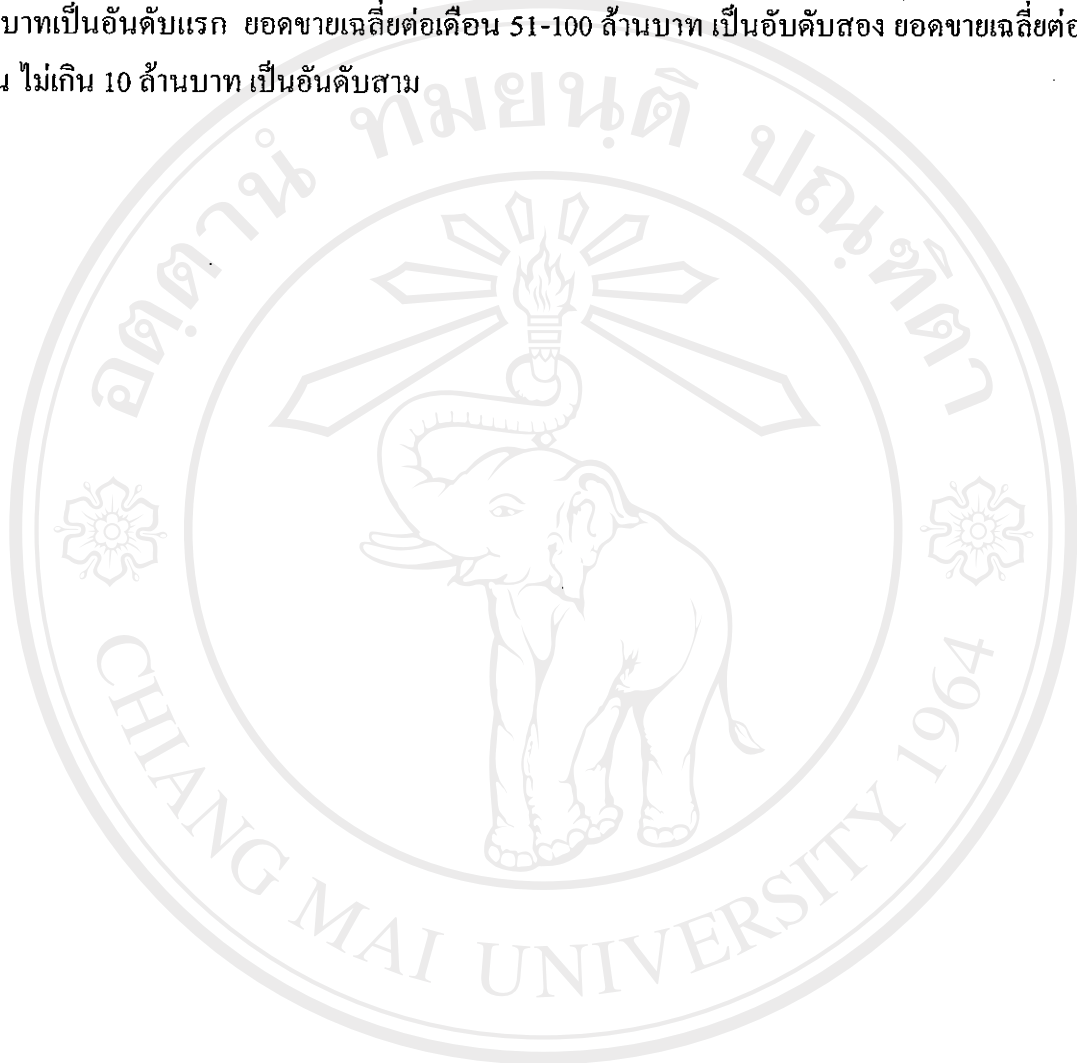
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีค่านำเชื้อถือและมั่นคง	4.26	มาก	4.19	มาก	4.27	มาก	4.52	มากที่สุด	4.44	มาก	4.33	มาก
2. เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ	3.78	มาก	3.83	มาก	4.03	มาก	4.38	มาก	4.09	มาก	4.00	มาก
3. เป็นสายการบินเร็วที่มีประสบการณ์	4.11	มาก	4.04	มาก	4.30	มาก	4.38	มาก	4.20	มาก	4.18	มาก
4. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยครบครัน	4.11	มาก	3.89	มาก	4.03	มาก	4.29	มาก	4.00	มาก	4.02	มาก
5. สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลใส่ใจได้ดี	4.07	มาก	3.94	มาก	4.10	มาก	4.29	มาก	3.89	มาก	4.00	มาก
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00		4.00	มาก	3.67	มาก	4.17	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	มาก	4.15	มาก	3.46	ปานกลาง	4.31	มาก	4.05	มาก	4.12	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 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.22) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.15) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.46) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็วที่มีประสบการณ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.31) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเร็ว / ตัวแทน ที่เป็นระดับชั้นนำในการให้บริการต่างประเทศ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนล้านบาท 101-200 เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เป็นสายการบินเร็วที่มีประสบการณ์ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนล้านบาท 101-200 เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพของเรือสะอาด มีการดูแลเอาใจใส่ดี จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาทเป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลในแต่ละระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินในเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการเดินเรือ/บริษัทตัวแทน	3.85	มาก	3.76	มาก	3.67	มาก	3.62	มาก	3.95	มาก	3.82	มาก
2. เอเจนต์/ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือ/ห้อง	3.63	มาก	3.43	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.51	มาก	3.48	ปานกลาง
3. ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ/ตัวแทน	3.67	มาก	3.56	มาก	3.57	มาก	3.86	มาก	3.55	มาก	3.60	มาก
4. ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ/ตัวแทน	3.63	มาก	3.44	ปานกลาง	3.63	มาก	3.95	มาก	3.44	ปานกลาง	3.54	มาก
5. จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป	3.70	มาก	3.74	มาก	3.60	มาก	3.86	มาก	4.08	มาก	3.85	มาก
6. การประกันความเสี่ยงของสินค้า	4.00	มาก	3.91	มาก	4.40	มาก	3.95	มาก	4.05	มาก	4.05	มาก
7. สภาพของเรือเก่า	3.78	มาก	3.72	มาก	4.17	มาก	3.95	มาก	4.04	มาก	3.93	มาก
8. การเป็นสายการเดินเรือ/บริษัทตัวแทนของไทย	3.74	มาก	3.31	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
9. การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย	4.04	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก	4.48	มาก	4.19	มาก	4.10	มาก
10. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00		0.00		5.00	มากที่สุด	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.88	มาก	3.85	มาก	3.92	มาก	3.85	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 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.40) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.28) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.88) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การประกันความเสียหายของสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง นโยบายของผู้ซื้อเป็นผู้กำหนดการใช้สายการบินเรือ /บริษัทตัวแทนเอง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง เอเจนต์/ ตัวแทน เป็นผู้ติดต่อเรือให้เอง จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสัมพันธ์กับบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ข้อเสนอพิเศษของบริษัทเดินเรือ / ตัวแทน จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่

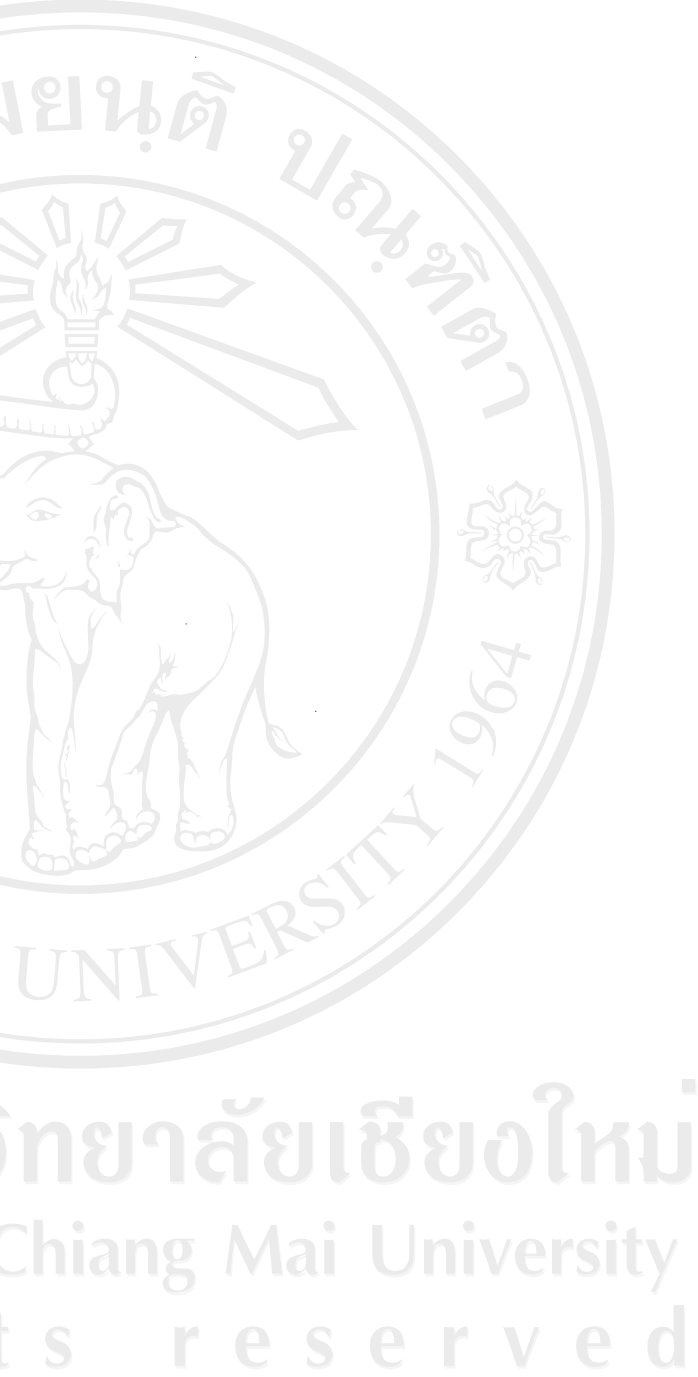
ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง จำนวนเที่ยวเรือต่อสัปดาห์มีน้อยเกินไป จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท เป็นอันดับสาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การประกันความเสี่ยงของสินค้า จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพของเรือเก่า จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การเป็นสายการบินเรือ/บริษัทตัวแทนของไทย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ไม่แน่นอนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลในแต่ละระดับความสำคัญของผู้ที่พบจากการใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท (27 ราย)		11-50 ล้านบาท (54 ราย)		51-100 ล้านบาท (30 ราย)		101-200 ล้านบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ล้านบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า	3.44	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.55	มาก	3.46	ปานกลาง
2. การบริการที่มีข้อจำกัด ไม่ครบวงจร	3.56	มาก	2.98	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
3. อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม	3.48	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.67	มาก	3.67	มาก	3.40	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
4. บริษัทขนส่งหรือตัวแทนในประเทศ ไทย ยังมีเพียงพอบริการให้บริการ	3.19	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง
5. ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือค่อนข้างน้อย	3.26	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	3.60	มาก	3.24	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
6. ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง /สินค้าเสียหายบ่อย	3.37	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.62	มาก	3.11	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
7. ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมีมากเกินไป	3.19	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
8. พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ ค่าบริการและมน่า	3.33	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.57	มาก	3.33	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
9. ขนมาตรงทางบรรทุกน้อย	2.96	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน											
	ไม่เกิน 10 ส่วนบาท (27 ราย)		11-50 ส่วนบาท (54 ราย)		51-100 ส่วนบาท (30 ราย)		101-200 ส่วนบาท (21 ราย)		มากกว่า 200 ส่วนบาท (80 ราย)		รวม (212 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งต่ำกว่ากำหนด	3.30	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0.00		0.00		0.00		3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 ต่ำคณุน้อยที่สุด, 1.51 - 2.50 ต่ำคณุน้อย, 2.51 - 3.50 ต่ำคณุน้อย, 3.51 - 4.50 ต่ำคณุน้อยมาก, 4.51 - 5.00 ต่ำคณุน้อยมากที่สุด



จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.01) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.79) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.08) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.35) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.15) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการและให้ความช่วยเหลือล่าช้า จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนล้านมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง การบริการที่มีขีดจำกัด ไม่ครบวงจร จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราค่าระวางและค่าธรรมเนียมพิเศษไม่เหมาะสม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง บริษัทขนส่งหรือตัวแทนในประเทศไทยยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขาย

เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ช่องทางการติดต่อบริษัทเดินเรือค่อนข้างน้อย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ย

ต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการขนส่ง/สินค้าเสียหาย บ่อย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการมีมากขึ้นไป จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ค่าปรึกษาแนะนำ จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ขนาดระวางบรรทุกน้อย จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 51-100 ล้านบาท เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งล่าช้ากว่ากำหนด จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10 ล้านบาท เป็นอันดับแรก ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 11-50 ล้านบาท และ ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน 101-200 ล้านบาท ที่เท่ากัน เป็นอันดับสอง ยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 200 ล้านบาท เป็นอันดับสาม