



Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของ
ผู้ประกอบการ กรณีศึกษา ท่าเรือกรุงเทพ
FACTORS AFFECTING THE SERVICE OF TRANSPORTATION
USE OUTBOUND FREIGHT CASE STUDY
OF OPERATORS.BKPBANGKOK.

ดวงใจ จันทร์ดาแสง¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการในการใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ 2) เพื่อศึกษาระดับความต้องการต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกที่ท่าเรือกรุงเทพ 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ และข้อคิดเห็นเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยกลุ่มผู้ประกอบการที่รับบริการขนส่งสินค้าของ ท่าเรือกรุงเทพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 ราย

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็น ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ อยู่ในระดับดีที่สุด โดยสรุปจากตารางที่มีความคิดเห็น ด้าน “ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมา ตามด้วย “ด้านพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) ตามด้วย “ด้านการติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57) ตามด้วย “ด้านค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าขาออก” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) ตามด้วย “ด้านการให้บริการเครื่องทุ่นแรง” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตามด้วย “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.29) และตามด้วย “ด้านสถานที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพ” มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.27)

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ ท่าเรือกรุงเทพ

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจพาณิชยการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research study aims 1) to study the determinants of households in the use of ports 2) to study the needs of customers who decided to transport goods output ports. 3) to study the various aspects of the service. Comments and suggestions on ways to improve the services of the ports to the survey (Survey Research) research group. Households that receive cargo. Bangkok Port Data were collected through questionnaires to a sample of 303 cases

From the study showed that opinions on the reliability of the service's ports. Best in class Summary Table opinion on "the reliability of the service users' opinions on a large scale. (Mean = 3.64), followed by "the areas of storage products to customers who use our services," comments at a high level. (Mean = 3.62), followed by "communication with the ports," "opinion at a high level. (Mean = 3.57), second, followed by "The cost of shipping outbound" opinions on many levels. (Mean = 3.52), second, followed by "provider of energy-saving" opinions on many levels. (Mean = 3.37), second, followed by "the facilities in the ports," comments at a high level. (Mean = 3.29), followed by followed by "The location of the ports' opinions at a high level. (Mean = 3.27)

Keywords: decision options, Outbound cargo operator's ports, BKP BANGKOK.

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เมื่อประเทศไทยย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา กระแสโลกาภิวัตน์อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวรของประเทศไทย ในขณะที่เดียวกันการที่ระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุกๆ ประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรี ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8)

นับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน การขนส่งทางทะเลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการค้าระหว่างประเทศ ร้อยละ 80 ของสินค้าที่ขายกันระหว่างประเทศยังคงขนส่งทางเรือ นอกจากนี้การขนส่งทางทะเลยังเป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุด และขนส่งได้คราวละมากๆ อีกทั้งเส้นทางคมนาคมทางน้ำเป็นเส้นทางธรรมชาติที่ไม่ต้องก่อสร้างโดยที่สินค้าที่ขนส่งทางทะเลและการขนส่งภายในประเทศ

ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือหลัก เปิดดำเนินการให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2490 ดำเนินกิจการโดยสำนักงานการทำเรือกรุงเทพ ปี พ.ศ. 2494 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2497 การทำเรือแห่งประเทศไทยได้เข้าบริหารท่าเรือและได้ขยายท่าเรือ โดยก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเลเพิ่มขึ้น (กมลชนก

สุทธิวาทณฤพุดิ และสุมาลี อแดงบุญ, 2533)

เนื่องจากท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือแม่น้ำหรือสินค้าขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าเทียบท่าได้อีกทั้งในช่วงปี 2530-2535 เศรษฐกิจไทยขยายตัวสูงสุด และในช่วงนี้เองที่รูปแบบการขนส่งสินค้าด้วยระบบตู้สินค้าได้รับความนิยมทั่วโลก เรือแม่น้ำที่ใช้ในการขนส่งตู้สินค้า กินน้ำลึกไม่น้อยกว่า 14 เมตร ในขณะที่ท่าเรือกรุงเทพซึ่งเป็นท่าเรือหลักเพียงแห่งเดียวของประเทศมีร่องน้ำลึกเพียง 8.5 เมตร จึงไม่สามารถรองรับส่งเหล่านี้ได้ และท่าเรือยังประสบปัญหาในการขยายท่าเรือ เพราะล้อมรอบไปด้วยชุมชน ซึ่งท่าเรือกรุงเทพไม่สามารถขยายตัวให้ทันกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้

จากการวิจัยพบปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา: ท่าเรือกรุงเทพฯ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ท่าเรือกรุงเทพ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการในการใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกที่ท่าเรือกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ และข้อคิดเห็นเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของ ท่าเรือกรุงเทพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งสินค้าขาออก ท่าเรือกรุงเทพ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอนจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970, pp.100-398) ได้ขนาดกลุ่มประชากรจำนวน 1,250 ราย และกลุ่มตัวอย่างสำหรับดำเนินการแจกแบบสอบถามได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 303 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามปลายปิด แบบสำรวจรายการ (Close end) หรือเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจ สถานที่ตั้งของลูกค้าและ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสินค้าที่ส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) ประกอบด้วย

1)ประเภทสินค้าที่ส่งออก 2)ประเทศปลายทางของสินค้าส่งออก (โปรดระบุ) 3)ปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย และ 4)ทำใช้บริการส่งสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบังด้วยหรือไม่ ลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ ท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก 2) ด้านความเชื่อถือของผู้ใช้บริการ 3) ด้านพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มารับบริการ 4) ด้านการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ 6) ด้านสถานที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพ และ 7) ด้านการติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Questions)

กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ลักษณะของผู้ประกอบการ

- 1.ประเภทธุรกิจ
- 2.สถานที่ตั้งของลูกค้า
- 3.ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ
- 4.ประเภทสินค้าที่ส่งออก
- 5.ประเทศปลายทางของสินค้าส่งออก(โปรตระกูล)
- 6.ปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย
- 7.ท่านใช้บริการส่งสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบังด้วยหรือไม่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออก
ของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา ท่าเรือกรุงเทพ

การเลือกใช้ท่าเรือกรุงเทพ

- 1.ด้านค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก
- 2.ด้านความเชื่อถือของผู้ใช้บริการ
- 3.ด้านพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 4.ด้านการให้บริการเครื่องมือทุนแรง
- 5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ
- 6.ด้านท่าเทียบเรือที่เพียงพอในการให้บริการ
- 7.การติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของท่าเรือกรุงเทพ
2. ปัจจัยการเลือกใช้ท่าเรือกรุงเทพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของท่าเรือกรุงเทพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ การตรวจสอบความตรง (Validity) โดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index-- IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน และการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) จากการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (try-out) ก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ซึ่งมีความเที่ยงตรงมากกว่าเกณฑ์ต่ำสุดที่ 0.7 สามารถนำไปเก็บแบบสอบถามได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยได้จัดเตรียมข้อมูลเพื่อที่จะนำไปวิเคราะห์ โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed - Ended)

3. การประมวลผลของข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ (Percent-

age) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

1.1 ผลการวิจัยข้อมูลประเภทธุรกิจ

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเภทธุรกิจ เป็นผู้ประกอบการส่งสินค้าขายออกส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.15 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.10 บริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.45 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30

1.2 ผลการวิจัยข้อมูลสถานที่ตั้งของลูกค้า

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลสถานที่ตั้งของลูกค้า ส่วนใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.24 ส่วนปริมณฑล

จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.66 และส่วนต่างจังหวัด จำนวน 70 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 23.10

1.3 ผลการวิจัยข้อมูลระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่ 11-15 ปี จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.86 ส่วนระยะเวลา 6-10ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 21.45 ระยะเวลา1-5 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 16.50 และระยะเวลา 16ปีขึ้นไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 14.19

1.4 ผลการวิจัยข้อมูลประเภทสินค้าที่ส่งออก

จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเภทสินค้าที่ส่งออก ส่วนใหญ่เป็น เครื่องหนัง จำนวน 65 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 21.45 สินค้าการเกษตร/ผลไม้ จำนวน 64 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 21.12 ส่วนอาหารกระป๋อง จำนวน 55 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 18.15 เสื้อผ้าสำเร็จรูป จำนวน 40 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 13.21 อาหารแช่แข็ง จำนวน 40 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 13.20 และสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 39 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 12.87

1.5 ผลการวิจัยข้อมูลประเทศปลายทางของสินค้าส่งออก

จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเทศปลายทางของสินค้าส่งออก ส่วนใหญ่เป็นประเทศเวียดนาม จำนวน 45 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 14.85 ประเทศสิงคโปร์จำนวน 40ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 13.20 ประเทศมาเลเซีย จำนวน 38 ราย ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 33 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 10.89 ประเทศลาว จำนวน 33

ราย คิดเป็นจำนวน 10.89 ประเทศตุรกี จำนวน 30 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 9.90 ประเทศอเมริกา จำนวน 28 คิดเป็นค่าร้อยละ 9.24 ประเทศจีน จำนวน 25 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 8.25 ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 16 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 5.28 และประเทศญี่ปุ่น จำนวน 15 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 4.96

1.6 ผลการวิจัยข้อมูลปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย

จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย ส่วนใหญ่ มากกว่า TEU/เดือน จำนวน 138 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 45.55 ส่วน 6-10 TEU/เดือน จำนวน 75 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 24.75 ส่วน

3-5 TEU/เดือน จำนวน 55 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 18.15 และ1-2TEU/เดือน จำนวน 35 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 11.55

1.7 ผลการวิจัยข้อมูลของท่าเรือที่ใช้บริการส่งสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบังด้วยหรือไม่

จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่าที่ใช้บริการส่งเสริมสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบังด้วยหรือไม่ ส่วนใหญ่ ยังคงใช้บริการร่วมกับท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 128 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 42.25 ส่วนที่เคยใช้บริการในอดีตแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว จำนวน 95 คิดเป็นค่าร้อยละ 31.35 และไม่เคยใช้บริการเนื่องจาก มีจำนวน 80 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 26.40

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของ ผู้ประกอบการ

2.1 ด้านค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออกมีผลต่อการตัดสินใจ

การเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และคิดเห็น อัตราค่าภาระถูกกว่าทำเรื่องอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนอัตราค่าภาระที่เป็นธรรมและเอื้อให้กับลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เนื่องจากผู้ ประกอบการมองถึงการเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสมมากกว่า

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ใช้ บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ความ น่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการเป็นองค์กรที่มั่นคงและมีความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย= 3.78) และคิดเห็น มีความถูกต้องและตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.74) ส่วนการมีความปลอดภัยในการส่งมอบสินค้า ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.61) และคิดเห็นของการ มีพนักงานมีความชำนาญและมีคุณภาพในการให้ บริการ ความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.57) และความคิดเห็นของความรับผิดชอบต่อ ความเสียหายของสินค้า ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.48) เนื่องจากความน่าเชื่อ ถือของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ

2.3 ด้านของพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น มีพื้นที่ ในการจัดเก็บสินค้าขาออกที่เพียงพอมีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ความ คิดเห็น มีการบริหารจัดการพื้นที่โดยมีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่า

เฉลี่ย= 3.64) และความคิดเห็นของการจัดระบบ ป้องกันอัคคีภัยและอุทกภัยที่เหมาะสม มีความคิด เห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.44) เนื่องจากพื้นที่ ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการมีผล ต่อการตัดสินใจมากในปัจจุบัน

2.4 ด้านการให้บริการเครื่องทุ่นแรง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น การ ให้บริการเครื่องทุ่นแรง มีการบำรุงรักษาเครื่องมือ ทุ่นแรงใช้งานอยู่เสมอ มีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.46)

ความคิดเห็น มีเครื่องมือทุ่นแรงที่เพียงพอให้ บริการขนถ่ายสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.42) รองลงมา มีการจัดซื้อเครื่องทุ่นแรงที่ทันสมัย มีผลต่อการตัดสินใจ มี ความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.29) และความคิดเห็นมีความปลอดภัยในการ ให้บริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.29) เนื่องจากการให้บริการการมีเครื่องทุ่นแรง ที่เพียงพอให้บริการขนถ่ายสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจกับผู้ใช้บริการ

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ กรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น สิ่ง อำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ มีสถานที่ จอดรถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเพียงพอ มี ผลต่อการตัดสินใจ ความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.48) และคิดเห็นมีที่พักสำรองให้กับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ความคิดเห็น อยู่ในระดับปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) รองลงมา มีร้านอาหาร หลายจุดให้กับผู้ประกอบการขนส่งสินค้า มีความ คิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.16) และความคิดเห็น มีห้องน้ำเพียงพอให้กับลูกค้า อยู่

ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย= 3.13) เนื่องจากการสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจต่อผู้มาใช้บริการในปัจจุบัน

2.6 ด้านสถานที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น สถานที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพมีผลต่อการตัดสินใจ มีระยะทางจากโรงงานมายังท่าเรือไม่ไกล ทำให้ค่าขนส่งถูก มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.48) และความคิดเห็น ของท่าเล/การคมนาคมสะดวกในการขนส่งสินค้ามาท่าเรือ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.06) เนื่องจากการมีท่าเล/การคมนาคมสะดวกในการขนส่งสินค้ามาท่าเรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่อผู้ให้บริการมากกว่า

2.7 ด้านการติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพที่ได้การตอบสนอง ผลต่อการตัดสินใจ ในการใช้ระบบ Internet ในการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และความคิดเห็น ของพนักงานอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับท่าเรือ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) และคิดเห็น มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและรวดเร็ว มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เนื่องจากผู้ประกอบการการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะการติดต่อที่ดีและสะดวกต่อผู้ให้บริการมากในปัจจุบัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของ ผู้ประกอบการ กรณีศึกษา ท่าเรือกรุงเทพ ด้าน

การใช้ระบบ Internet ในการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ขวัญใจ ภูพวง (2552) ศึกษาเพื่อการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าจากการสรุปผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้น จะให้ความสำคัญความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ อันดับที่ 1 มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้ามาใช้บริการอันดับที่ 2 การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดอันดับที่ 3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 4 มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการขนส่งสินค้า อันดับที่ 5 ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการใช้บริการ อันดับที่ 6 พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อันดับที่ 7 สินค้าที่จัดส่งถึงปลายทางครบถ้วน ตามจำนวนไม่มี การสูญหาย ด้านเวลา อันดับ ที่ 1 ความรวดเร็วในการขนถ่ายสินค้าอันดับที่ 2 ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อันดับที่ 3 ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งสินค้าถึงที่ หมายภายในเวลาที่ แจ้งไว้ อันดับที่ 4 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับ ที่ 5 ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้านการชดใช้ค่าเสียหายอันดับที่ 1 การชดใช้สูงกว่ามูลค่าของสินค้า อันดับที่ 2 ชดใช้เป็นสินค้า อันดับที่ 3 เท่ากับมูลค่าของ สินค้า อันดับที่ 4 ชดใช้ตามราคาที่ ระบุในหน้าตัว จากการทดสอบสมมติฐานนั้นผู้วิจัยพบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง

บริษัททวิคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแต่ละสถานภาพจะให้ความสำคัญด้านต่าง ๆ กันออกไปขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้ใช้บริการปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้ง มูลค่าของสินค้าที่ขนส่งค่าใช้จ่ายในการขนส่งความถี่ ในการขนส่งจุดหมายปลายทางความต้องการในการขนส่งแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งสินค้า บริษัททวิคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน สถานภาพปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้งมูลค่าของสินค้าที่จัดส่งค่าใช้จ่ายในการขนส่งความถี่ในการขนส่งจุดหมายปลายทางความต้องการในการขนส่งที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้า บริษัท ทวิคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ดารารัตน์ ตระกูลพัฑ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันของกองเรือไทยในเส้นทางเดินเรือขาออกไทย-ญี่ปุ่น โดยใช้วิธีการศึกษาด้วยการออกแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ด้วยการสัมภาษณ์และรับทราบข้อคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวีเจ้าหน้าที่กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ชมรมเรือ บริษัทเดินเรือและสมาคมต่างๆ พบว่าในเชิงอุปสงค์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลมากที่สุด 5 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราค่าระวาง การบริการและให้ความช่วยเหลือระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง อัตราค่าธรรมเนียมพิเศษ (กรณีขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์) และปัจจัยอื่น อาทิ

ข้อห้ามของประเทศผู้นำเข้าสินค้าปัจจัยที่อิทธิพลต่อการแข่งขันในเชิงเปรียบเทียบระหว่างกองเรือไทยและกองเรือต่างชาติปัจจัยใดที่มีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทเดินเรือพบว่าอัตราค่าระวางเป็น ปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันในการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สำหรับข้อบกพร่องของเรือไทยในความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลในเส้นทางเดินเรือขาออกไทย -ญี่ปุ่นพบว่าเรือไทยควรปรับปรุงมากที่สุด 5 ข้อแรกคือจำนวนเที่ยวน้อยไป ระยะเวลาในการขนส่งสินค้ามากกว่าเรือต่างชาติ อัตราค่าระวางสูงเกินไป กองเรือไทยไม่มีเรือคอนเทนเนอร์และสภาพเรือเก่า สอดคล้องกับงานวิจัย ธนัย เทียนใส (2543) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการแข่งขันของอุตสาหกรรมรถขนส่งทางทะเลในประเทศไทยพบว่าอุตสาหกรรมรถขนส่งทางทะเลของไทยมีลักษณะโครงสร้าง ตลาดแบบผู้ขายน้อยรายมีสินค้าต่างกันเล็กน้อยอัตราการกระจุกตัวอยู่ในระดับสูงการเข้ามาแข่งขันในตลาดทำได้ยากมีความสามารถในการทดแทนกันของบริการเป็นอย่างดีและมีความใส่ใจต่อปฏิกิริยาของคู่แข่งเป็นอย่างมาก มีการรวมตัวกันของสายการเดินเรือต่างๆ เป็นชมรมเดินเรือ พบว่าสายการเดินเรือส่วนใหญ่ไม่นิยมการแข่งขันราคาแต่อาจจำเป็นต้องลดค่าระวางให้แก่ลูกค้าบางรายเพื่อรักษากลุ่มลูกค้าของตนไว้

การลดราคาจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ 5 ประการคือ ตรวจสอบราคาของกลุ่มคู่แข่ง วิเคราะห์ต้นทุนของสายการเดินเรือของตน พิจารณาคู่แข่งที่ลดราคาให้ผู้ใช้บริการเป็นสายการเดินเรือระดับใดพิจารณาจากคู่สินค้ามีเพียง

พอที่จะให้บริการหรือไม่พิจารณาจากปริมาณการขนส่งของผู้ใช้บริการ

สายการบินเรือส่วนใหญ่จะไม่ใช้การลดราคาว่างเพื่อแข่งขันกับสายการบินเรืออื่น แต่จะพยายามเน้นการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ กองเรือพาณิชย์ไทยเสียเปรียบกองเรือพาณิชย์ต่างชาติเป็นอย่างมากทั้งทางด้านจำนวนน้ำหนักบรรทุกและอายุของเรือถึงแม้ว่ารัฐบาลจะให้การส่งเสริมในด้านต่างๆ แต่อาจจะยังไม่จูงใจผู้ประกอบการขนส่งเท่าที่ควรปัญหาและอุปสรรคของสายการบินเรือไทยคือการตัดราคาของสายการบินเรือนอกขมรมการขาดแคลนเงินทุนในการขยายการบริการความสามารถในการขนส่งสินค้าต้นทุนสูงกว่าคู่แข่งและความถี่ในการให้บริการต่ำ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย นฤมล บุญกิตติ (2546) การศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศศึกษากรณี บริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้งเอ็กเพรส จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศของบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้งเอ็กเพรส จำกัด ด้วยการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่บริการของบริษัทความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ใช้ในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้งเอ็กเพรส จำกัด มีความพึงพอใจต่อการชดใช้ค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่เกิดทรัพย์สินเกิดชำรุดเสียหายมากที่สุดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบคือสินค้าส่งไม่ทันตามกำหนดและความต้องการของลูกค้าคือความเร็วในการขนส่งสำหรับการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย

ในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าความเร็วค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าและความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเหมาะสมของประเภทของสินค้า และการให้บริการของพนักงานไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ เลือกบริษัทขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยมณฑนา เล็กสมบุรณ์ (2550) การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-test และ F-test ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลา 10-20 ปีใช้บริการทุกสัปดาห์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 5 ด้าน ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และอีก 2 ส่วนด้านเป็นระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และลักษณะกายภาพ ผู้บริการมีความพึงพอใจรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากคือภาพพจน์ชื่อเสียงของบริษัทและได้รับการยอมรับ อัตราค่าขนส่งเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับความสะดวกในด้านสถานที่ ประชาสัมพันธ์และการเสนอข่าวสาร รถบรรทุกที่ใช้ขนส่งเหมาะสมกับราคาสินค้าที่ใช้ขนส่ง พนักงานที่สุภาพในการให้บริการพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชำนาญมีความสามารถไม่ประมาท ความตรงต่อเวลาถึงที่หมายปลายทาง สอดคล้องกับงานวิจัย วาสนา แพทยานนท์ (2550) ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้านในระดับปานกลาง เกือบ

ทุกด้านยกเว้นด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากส่วนประเภทรถจักรยานของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวกล่าวคือผู้ใช้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางเรือการเทียบท่าและออกจากท่าส่วนผู้ใช้บริการด้านสินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตรายการป้องกันการสูญหายและเสียหายของสินค้า/ตู้สินค้าเป็นต้น ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินค้าและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านเรือจำนวน 148 ตัวอย่าง ตัวอย่างละ 2 คน รวมทั้งหมด 296 คนทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ซึ่งจากการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 99.66 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบังส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและเรือร้อยละ 78.0 โดยผู้ใช้บริการด้านสินค้าได้แก่บริษัทจัดการขนส่งสินค้าร้อยละ 33.9 ส่วนผู้ใช้บริการด้านเรือ ได้แก่บริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 41.4 โดยเป็นพนักงานประจำฝั่งร้อยละ 54.9 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.9 ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้าเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 73.9 และจะใช้บริการในวันพุธ ร้อยละ 20.3 และในเวลาทำการร้อยละ 78.3 ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้

บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานและสภาพความพร้อมของพนักงานสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังพบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านช่วยสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัย ศุภสิทธิ์ โตศุภวรรณ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความถูกต้องในการให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านความเสมอภาคในการให้บริการพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางด้านความเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ สอดคล้องกับงานวิจัย เสรี สืบสงวนและคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการของเรือไทยอุบสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม กล่าวถึงในปัจจุบันมีการขนส่งทางทะเลได้รับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยขึ้น ความจำเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านท่าเรือ เรือ อุปกรณ์การขนถ่ายในประเทศ และระบบการโทรคมนาคม ตลอดจนการมีสถานีรวบรวมสินค้าและคลังสินค้า จะต้องได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในสถานะที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสำหรับในด้านการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล สิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาด้วยเสมอ

คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือดึงดูดความต้องการของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1.ขีดความสามารถ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีขีดความสามารถในการขนส่งที่เพียงพอ มีจำนวนเรือและขนาดระวางเรือที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้

2.อัตราค่าระวางมีกำหนดอัตราค่าระวางในระดับยุติธรรม

3.ความรวดเร็วโดยการใช้เรือที่มีความเร็วสูงสุดในการขนส่งสินค้า

4.ความเชื่อถือไว้วางใจได้เมื่อผู้ใช้บริการมีความมั่นใจได้ว่าสินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางทันตามเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด สินค้าไม่มีความเสียหาย หากมีการเสียหายจะต้องเรียกร้องค่าเสียหายได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดการเดินเรือให้เป็นไปตามตารางเวลาตลอดจนการขนย้ายสินค้าจะต้องทำอย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพสินค้า

5.ความถี่ของเที่ยวเรือที่ให้บริการควรจัดให้มีความถี่ของการเดินเรือแต่ละเที่ยวที่เหมาะสม เพื่อให้มีสินค้าตกค้างและทันเวลาที่ต้องการ

6.ความคล่องตัวในการให้บริการ เช่น มีจำนวนเรือ ขนาดของเรือ และประเภทเรือที่พอเพียงต่อความต้องการ มีการพิจารณาและเลือกใช้เรือที่มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี มีการใช้อุปกรณ์การขนถ่ายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความล่าช้าในการขนถ่าย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยอิสริย์ นลินธรรมรัตน์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจเฉพาะของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อคุณภาพสินค้า และการบริการของ บริษัท เทคนิกโก้ เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีการซื้อขายเป็นประจำในช่วงระยะเวลา 2 ปี จำนวน 200 ราย

และเป็นตัวแทนจำหน่าย และ เป็น ตัว แทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจของต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัท เทคนิกโก้ โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ทางด้านราคาสินค้า ด้านการส่งมอบด้านการบริการประสานงานและ ด้านคุณภาพสินค้า และการบริการของบริษัทเทคนิกโก้ ดังนี้คือตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นก่อนออกจากโรงงานไม่นำอุปกรณ์ที่มีปัญหามาประกอบใหม่ ให้เครดิตบริการส่งสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตควรมีการจัดทำแคตตาล็อกเมื่อมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดมีการแจ้งโปรโมชั่นราคาสินค้าแจ้งรายละเอียดอย่างชัดเจน สำหรับลูกค้าใหม่ อะไหล่เก่าหายาก แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ, อัชชานา บุญสุข (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องการเงินที่โดยในภาคเหนือและภาคตะวันออกให้ความสำคัญราคาค่าขนส่งจะต้องมีความเหมาะสมเป็นสำคัญ และผู้ประกอบการในภาคกลางและภาคตะวันออกให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการมากที่สุดโดย ต้องมีการตรงเวลาเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก สุทธิวาทณฤพุฒิ และสมาลี ออแกบูม. (2533). *การบริหารท่าเรือ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขวัญใจ ภู่วง. (2552). *ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งศึกษากรณีบริษัททวิคอนเทรนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ดาร์รัตน์ ตระกูลพั. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันของกองเรือไทยในเส้นทางเดินเรือขาออก ไทย-ญี่ปุ่น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญ เทียนใส. (2543). *การวิเคราะห์พฤติกรรมการแข่งขันของอุตสาหกรรมขนส่งทางทะเลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤมล บุญกิตติ. (2546). *การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพ ให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ*. ศึกษานิพนธ์บริษัท รีเจนท์ พอร์เวตติ้ง เอ็กซ์เพรส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา
- มณฑนา เล็กสมบูรณ์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์*. ปริญญาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาสนา แพทยานนท์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย*. : กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภสิทธิ์ โตศุกลวรรณ. (2549). *ประสิทธิภาพให้บริการ ประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานการโยธา* กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). “การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)”. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2557, จาก http://mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=14
- เสรี สืบสงวนและคณะ. (2551). *รายงานการวิจัยเรื่องการ ให้บริการของเรือไทย.อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: กองวิจัยและวางแผนกระทรวงคมนาคม.
- อิสริย์ นลินธรรมรัตน์. (2552). *ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของบริษัท เทคนิโก้ เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (ว.ท.ม.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อัชชา บุญสุข. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. ปริญญาดุษฎีบัณฑิตการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.