

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์
จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นายวรกุล วรดิถี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
เมษายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

388.044068

ว183ค

ร.3

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์
จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นายวรกุล วรดิถี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

เมษายน 2546

๒ ๒๒๓๔๖๒

21 II.H. 2546

วรกุล วรดิถี. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท

พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ การงานในปัจจุบัน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออก ระยะเวลาการดำเนินการด้านการส่งออกที่ใช้บริการของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 10

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่งออก มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
5. ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาดำเนินการส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS EXPORT CONTAINER SERVICE OF P&O
NEDLLOYD LIMITED IN BANGKOK METROPOLITAN

AN ABSTRACT
BY
MR. VORAKUL VORADITHEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Marketing
at Srinakharinwirot University

April 2003

Vorakul Voradithee. (2003). *Customers' satisfaction towards export container service of P&O Nedlloyd Limited in Bangkok Metropolitan*. . Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study customer' satisfaction towards export container service of P&O Nedlloyd Limited in Bangkok Metropolitan in four aspects : service, freight, location and promotion. It compared customer's satisfaction towards export container service of P&O Nedlloyd Limited by grouping customers under the following classifications : sex; age; educational background; job position; export commodity; monthly income; period of time of export; period of time supported to P&O Nedlloyd Limited; weekly export volume and type of export container. It also included recommendations in each aspect.

There were 400 customers in the sample size. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, and One-Way Analysis of Variance were statistical methods to analyze data. All analysis was processed by SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows Version 10.

The research revealed that :

1. The customers' satisfaction for overall and each aspect were at moderate level except location which was at high level.
2. There was no statistical significant difference for the customer's satisfaction with different sex in overall aspects. However, there was statistical significant difference at 0.01 level for the customers' satisfaction only in the aspect of location.
3. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different age at 0.01 level in overall aspects and the aspect of price and promotion, and at 0.05 level in the aspect of service and location.
4. There was no statistical significant difference for the customer's satisfaction with different educational background in overall aspects. However, there was statistical significant difference at 0.05 level in the aspect of service and location, and at 0.01 level in the aspect of price and promotion.
5. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different job position at 0.01 level in overall aspects and each aspect.
6. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different export commodity at 0.01 level in overall aspects and the aspect of service, price and promotion. However, there was no statistical significant difference for the customer's satisfaction in the aspect of location.

7. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different monthly income at 0.01 level in overall aspects and the aspect of service, price and location. However, there was no statistical significant difference for the customer's satisfaction in the aspect of promotion.

8. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different period of time of export at 0.05 level in overall aspects, and at 0.01 level in the aspect of service and location. However, there was no statistical significant difference for the customer's satisfaction in the aspect of freight and promotion.

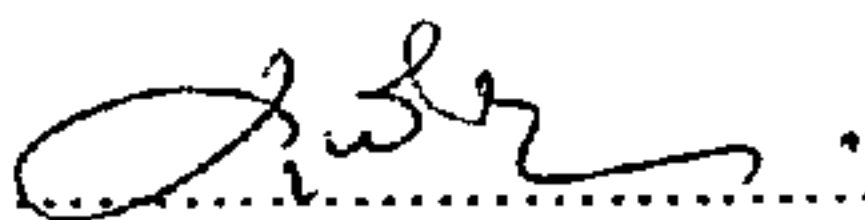
9. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different weekly export volume at 0.01 level in overall aspects and each aspect.

10. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different period of time supported to P&O Nedlloyd Limited at 0.01 level in overall aspects and each aspect.

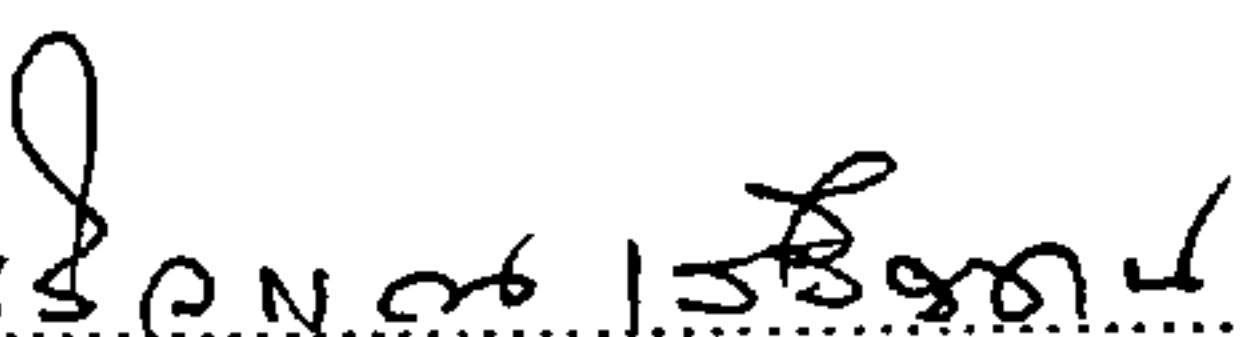
11. There was statistical significant difference for the customer's satisfaction with different type of export container at 0.01 level in overall aspects and each aspect.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

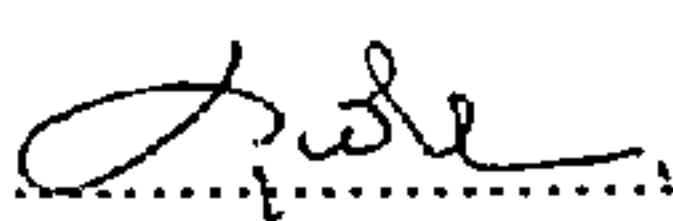
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

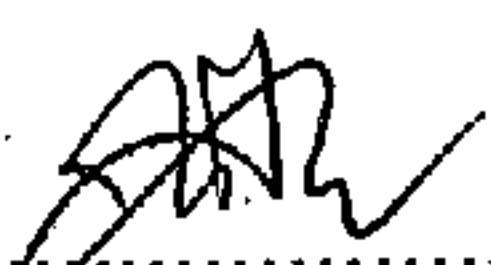

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ้มไทย)


..... กรรมการ
(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัย
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ
อาจารย์กาญจน์วี อนันต์อักษรกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือ
และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณา
ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการการสอบปากเปล่า และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาอันมีประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและให้
กำลังใจตลอดมา และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม
จนได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับ บริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ดจำกัด
เพื่อใช้ในการประกอบการวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

วรกุล วรดิถี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ประวัติความเป็นมาของบริษัท P&O Nedlloyd Limited	10
การบริการส่งออกทางเรือ	11
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเรือ	11
ลักษณะของเรือ	11
การบริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์	13
การขนส่งด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์	13
ประเภทของเรือคอนเทนเนอร์	13
แบบของคอนเทนเนอร์	14
เส้นทางการขนถ่ายสินค้าทางทะเล	26
ประโยชน์ของการใช้ระบบตู้สินค้า	26
ข้อมูลสถิติการขนส่งด้วยระบบคอนเทนเนอร์	27
แนวโน้มการพัฒนา	28
เทคนิคการนำเสนอบริการขนส่ง	29
บทบาทของการขนส่งทางทะเลต่อการค้าระหว่างประเทศ	29
ท่าเทียบเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย	32
แนวคิดด้านความพึงพอใจ.....	34
ความหมาย	34
มิติของความพึงพอใจ	36
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ	39
แนวคิดด้านการบริการ.....	41
ความหมาย	41
ลักษณะการบริการ	41
ส่วนประกอบบริการ	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) แนวความคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ	44
หลัก 4P กับการบริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	118
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	118
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	121
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	134
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	141
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญ	144
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	146

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ปริมาณต้นสินค้าเข้าออกประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติเรือ	27
2	สัดส่วนปริมาณสินค้าส่งออกแนะนำเข้าของไทย จำแนกตามวิธีการขนส่ง	28
3	จำนวนเรือเข้า	31
4	ปริมาณสินค้าเข้าที่ทำเรือกรุงเทพฯ	32
5	ปริมาณสินค้าเข้า-ออกที่ทำเรือกรุงเทพฯ	32
6	ปริมาณสินค้าเข้า-ออกที่ทำเรือแหลมฉบัง	32
7	ปริมาณประเภทตู้เข้า-ออกที่ทำเรือ	33
8	สินค้าเข้าออกที่ทำเรือกรุงเทพฯ และท่าเรือแหลมฉบัง	33
9	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	59
10	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวม และรายด้าน ของผู้ให้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	60
11	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก	61
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านราคาค่าบริการ	62
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านสถานที่ให้บริการ.....	63
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านการส่งเสริม การตลาด	64
15	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามเพศ	65
16	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามอายุ	66
17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
18	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะ ของการบริการส่งออก	69
20	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	70
21	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ.....	70
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านส่งเสริมการตลาด	71
23	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามตำแหน่งงาน	72
24	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในคุณลักษณะของการบริการส่งออก	74
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	75
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด	77
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้ คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม	78
30	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภทของผลิตภัณฑ์	79
31	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก	80
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก	81
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	82
34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด	83
35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม	84
36	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
37	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

38	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะ ของการบริการส่งออก	88
39	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	89
40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	90
41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในรวม	91
42	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน	92
43	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออก	93
44	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก	94
45	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	95
46	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมทุกด้าน	96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

47	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาด้านการส่งออก	97
48	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาด้านการส่งออก ที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited	98
49	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก	99
50	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	100
51	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	101
52	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด	101
53	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม	102
54	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามปริมาณ การส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	103
55	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

56	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก	105
57	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	106
58	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	107
59	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในการส่งเสริมการตลาด	108
60	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในรวมทุกด้าน	109
61	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภท ของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ	110
62	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ ที่ใช้บริการต่างกัน	111
63	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก	112

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

64	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก	113
65	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ	114
66	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในการส่งเสริมการตลาด	115
67	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมทุกด้าน	116
68	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการความพึงพอใจในการบริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	7
2 ตู้สำหรับรถยนต์	16
3 ตู้สำหรับใส่หนังสือสัตว์เคี้ยว (Hide Container)	16
4 ตู้สำหรับใส่สัตว์เป็น	16
5 ตู้แห้งเหล็ก (General Cargo Container – Steel Container)	17
6 ตู้ใส่สินค้าเกษตร (Platform Based Container)	17
7 ตู้แห้งเหล็ก (General Cargo Container – Steel Container)	17
8 ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container)	18
9 ตู้แท้งเกอร์ (Tank Container)	18
10 ตู้เปิดข้าง (Side Open Container)	18
11 เรือบรรทุกน้ำมัน	19
12 เรือคอนเทนเนอร์	19
13 เรือบรรทุกสินค้าทั่วไป	20
14 เรือบรรทุกสินค้าเทกอง	20
15 เรือบรรทุกแก๊ส	20
16 เรือบรรทุกสินค้าแช่เย็น/แช่แข็ง	21
17 ตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในการขนส่งทางทะเล	22
18 เรือแบบโรโร	23
19 โครงการสร้างการบริหารของบริษัทขนส่งทางเรือ	25
20 ภาพแสดงการเกิด “ความพอใจ” ของบุคคล	36
21 ภาพแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร	40

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทเดินเรือที่ใหญ่เป็นอันดับสองของโลก โดยเป็นการรวมตัวกันระหว่างบริษัทเดินเรือสองสัญชาติด้วยกันคือ 1) บริษัท P&O Containers Limited ของประเทศอังกฤษ และ 2) บริษัท Nedlloyd Lines B.V. ของประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยทำการรวมบริษัทกันในปี ค.ศ. 1997 โดยมีสัดส่วนของผู้ถือหุ้นคือ บริษัท P&O Containers Limited คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ และ บริษัท Nedlloyd Lines B.V. คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ และการรวมตัวกันของสองบริษัทนี้จะทำให้บริษัทใหม่ในชื่อของ P&O Nedlloyd Limited สามารถที่จะให้บริการลูกค้าได้ทั่วทุกมุมโลกและสามารถทำการขยายเครือข่ายสาขาทั่วโลกเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าเดิมรวมทั้งยังสามารถประหยัดต้นทุนในค่าใช้จ่ายทั้งค่าใช้จ่ายตรงและค่าใช้จ่ายผันแปรได้ดีกว่าเดิม

บริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทเดินเรือที่มีความมั่นคงทางด้านสถานะทางการเงิน โดยในปี ค.ศ.2000 สามารถทำรายได้เป็นจำนวนถึง 4 พันล้าน US Dollar และมีสินทรัพย์มากกว่า 1.5 พันล้าน US Dollar และยังทำการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของทั้งใน London และใน Amsterdam

ในปี ค.ศ. 2000 บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีกองเดินเรือถึง 114 ลำ และมีจำนวนตู้คอนเทนเนอร์ไว้ให้บริการแก่ลูกค้าถึง 583,000 ตู้ และมีจำนวนตู้ที่ได้ทำการบรรจุสินค้าในปี ค.ศ. 2001 ถึง 2,500,000 ตู้ มีจำนวนสาขาทั่วโลกถึง 500 สาขา มีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินถึง 8,925 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำเรือถึง 1,940 คน มีการบริการโดยให้การบริการในเส้นทางการเดินเรือต่างๆทั่วทั้งโลกถึง 77 เส้นทาง และมีรายได้ถึง 4 พันล้าน US Dollar ในปี ค.ศ. 2001

บริษัท P&O Nedlloyd Limited สามารถให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมถึง 6 ทวีป และ 7 มหาสมุทร โดยสามารถให้บริการถึง 140 ประเทศ โดยใช้เส้นทางการเดินเรือทั้งหมด 77 เส้นทาง และมีการแวะที่ท่าเดินเรือถึง 250 ท่าเดินเรือทั่วโลก โดยสายการเดินเรือ P&O Nedlloyd Limited มีชื่อเสียงในเส้นทางการเดินเรือระหว่างเอเชียไปยัง ยุโรปเป็นอย่างมาก และยังทำการขยายเส้นทางการเดินเรือและจำนวนของเรืออย่างต่อเนื่อง

ในปี ค.ศ.2001 บริษัท P&O Nedlloyd Limited ได้ทำการลงทุนทางด้าน e-commerce เป็นอย่างสูงเพื่อเพิ่มความเป็นเลิศทางการแข่งขันโดยได้เริ่มนำระบบ IT มาใช้ในการดำเนินการแก่ลูกค้าของบริษัท ซึ่งในปัจจุบันลูกค้าสามารถที่จะสามารถตรวจสอบถึงตำแหน่งของตู้ของตัวเองว่าอยู่ในตำแหน่งไหนในโลกโดยผ่านทาง Internet โดยที่สามารถเข้ามาตรวจสอบตำแหน่งของตู้ได้ที่ www.ponl.com ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก

นอกจากบริษัทจะทำหน้าที่ในการดำเนินการนำสินค้าส่งออกต่างประเทศโดยใช้ระบบของตู้คอนเทนเนอร์และใช้เรือเดินสมุทรในการขนส่ง ทางบริษัทยังมีการให้บริการทางด้านการบริการทางการขนส่งทางภาคพื้นดินเพื่อที่จะทำให้การบริการครบทุกขั้นตอน เช่นการให้บริการทางรถหัวลากและการขนส่งทางบก การให้บริการในด้านการผ่านพิธีการทางด้านการศุลกากรทั้งทางด้านการส่งออก และ การนำเข้า การให้บริการทางด้านคลัง

สินค้าให้เช่า การให้คำปรึกษาทางด้านการส่งออกและการนำเข้า การทำการรวบรวมสินค้าและบรรจุเข้าตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งจะเป็นการทำ Logistics ให้กับทั้งผู้ส่งออกและนำเข้าเป็นต้น

สำหรับการให้บริการของ บริษัท P&O Nedlloyd Limited สาขาประเทศไทยมีจุดเด่นที่สามารถนำเสนอให้กับลูกค้า โดยมีการให้บริการนำสินค้าเข้าและออกจากทั่วโลกโดยใช้สาขาต่างๆในประเทศไทยเป็นส่วนในการช่วยประสานงาน คือที่สำนักงานใหญ่กรุงเทพฯ และที่สาขาแหลมฉบัง สาขาหาดใหญ่ สาขาภูเก็ต และ สาขาเชียงใหม่ , การบริการขนส่งในหลายท่าเรือในประเทศไทย ได้แก่ ท่าเรือคลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือมาบตาพุด ท่าเรือสงขลา, การรับสินค้าได้ที่สถานีบรรจุสินค้านอกท่าเรือที่ สถานีบรรจุและตรวจปล่อยสินค้าที่ลาดกระบัง, การให้บริการขนส่งในเส้นทางระหว่างท่าเรือแหลมฉบังไปยังอเมริกาให้บริการแบบโดยตรงโดยไม่ต้องมีการถ่ายลำที่ฮ่องกงหรือในไต้หวัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการขนส่งและทำให้ค่าระหว่างเรือถูกลงกว่าในอดีตเพราะไม่ต้องมีการบวกเพิ่มในส่วนของเรือที่จะนำสินค้าไปถ่ายลำในฮ่องกงหรือในไต้หวัน

ด้านเส้นทางการเดินเรือที่ยังไม่สามารถให้บริการแบบทางตรงได้ทางบริษัท P&O Nedlloyd Limited ก็ได้มีเรือถ่ายลำ (feeder vessel) เป็นของตนเองเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าจากกรุงเทพฯ หรือ แหลมฉบังไปยังสิงคโปร์ หรือ ฮ่องกงเพื่อถ่ายสินค้าลงเรือใหญ่อีกครั้งหนึ่งเช่นในเส้นทางการเดินเรือจากทางประเทศไทยไปยังประเทศต่างๆ ในยุโรป เป็นต้น, ทีมงานที่มีประสบการณ์สูงสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ระบบ EDI เต็มรูปแบบและสามารถนำไปใช้ในส่วนของทางราชการและส่วนของบริษัทส่งออกและนำเข้าได้อย่างครบถ้วนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้าน IT, ประสบการณ์ในการดำเนินการขนส่งสินค้าแบบพิเศษ เช่น สินค้ากระจุกที่จำเป็นจะต้องให้ตู้แบบเปิดหลังคา (Open Top Container) หรือสินค้าที่จำเป็นจะต้องใช้ตู้คอนเทนเนอร์ที่สามารถทำอุณหภูมิได้ (Reefer Container), ความสามารถในการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์ได้ทุกรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าเช่นตู้แท้งเกอร์ (Tank Container, ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container), ตู้เปิดด้านข้าง (Open Side Container), ตู้แพลตฟอร์ม (Platformed container), ตู้สูงหรือตู้จัมโบ้ (High Cube Container) เป็นต้น, ความสามารถในการดำเนินการขนส่งนำสินค้าเข้าและออกจากประเทศลาวมาสู่ท่าเรือในประเทศไทย โดยมีตัวแทนตั้งอยู่ในประเทศลาว ที่จะช่วยประสานงานและให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในส่วนของลูกค้าคนไทยและคนลาว

จากข้อมูลการให้บริการของบริษัทฯ ทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งหมดนี้ก็เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีความต้องการในด้านการบริการสูงขึ้นและในขณะเดียวกันก็เพื่อที่จะรักษาสถานภาพของบริษัทให้เป็นผู้นำทางด้านการขนส่งทางทะเลและทางบกไว้ให้ยั่งยืนตลอดไป ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่ต้องรักษาระดับความสามารถในการให้บริการที่มีต่อลูกค้าให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด ประกอบกับปัจจุบันการส่งออกหรือการขนส่งทางเรือเป็นการขนส่งที่คิดเป็นมูลค่ามหาศาล ดังนั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความจำเป็นการยิ่งและจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อบริษัท

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร
 - 1.1 ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก
 - 1.2 ด้านราคาค่าบริการ
 - 1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ
 - 1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ในปัจจุบัน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกที่ท่านใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ปริมาณการส่งออกเฉลี่ยต่อ สัปดาห์ ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของบริษัท P&O Nedlloyd Limited เพื่อใช้ประกอบการวางแผนนโยบาย การดำเนินการด้านรูปแบบของการให้บริการส่งออก
2. เป็นข้อมูลเพื่อจะได้ทราบแนวโน้มความต้องการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในอนาคตของผู้ใช้บริการ
3. เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในการสร้างกลยุทธ์การตลาด เพื่อผลักดันปริมาณ การใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ให้เพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่เป็นลูกค้าของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,375 ราย (ข้อมูลรายชื่อลูกค้า บริษัท P&O Nedlloyd Limited ประจำปี 2544 : เดือนมกราคม โดยคัดเฉลี่ยจากข้อมูลทั้ง 4 ปี คือ ปี 2540 - 2543)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างทำโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Judgemental Sampling เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ดีและเหมาะสม โดยทำการสอบถามไปยังบริษัทส่งออกต่าง ๆ ในเขต กรุงเทพมหานคร และจะทำการสอบถามกับบุคคลที่ทำงานอยู่ในสายงานการส่งออกของบริษัท คือจะทำการสุ่ม จากประชากรทั้งหมด 2,375 ราย โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างทางผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตร (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ให้ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา 342.34 ราย ผู้วิจัยขอกำหนด 400 ราย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 เพศชาย

2.1.1.2 เพศหญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 ไม่เกิน 30 ปี

2.1.2.2 31 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรี

2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

2.1.4.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก

2.1.4.2 ผู้จัดการฝ่ายส่งออก

2.1.4.3 เจ้าของกิจการส่งออก

2.1.5 ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก

2.1.5.1 ส่งออกอาหารแปรรูป

2.1.5.2 ส่งออกอาหาร / ผลไม้ / ของสด

2.1.5.3 ส่งออกเคมีภัณฑ์ / เวชภัณฑ์

2.1.5.4 ส่งออกอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า

2.1.5.5 ส่งออกสิ่งทอ / เครื่องนุ่งห่ม

2.1.6 รายได้ของท่านต่อเดือน

2.1.6.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

2.1.6.2 20,001 – 30,000 บาท

2.1.6.3 30,001 – 40,000 บาท

2.1.6.4 40,001 บาท ขึ้นไป

2.1.7 ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน

2.1.7.1 น้อยกว่า 3 ปี

2.1.7.2 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี

2.1.7.3 ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป

2.1.8 ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออกที่ท่านใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited จนถึงปัจจุบัน

2.1.8.1 น้อยกว่า 3 ปี

2.1.8.2 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี

2.1.8.3 ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป

2.1.9 ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

2.1.9.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์

2.1.9.2 4 – 6 ตู้คอนเทนเนอร์

2.1.9.3 7 – 9 ตู้คอนเทนเนอร์

2.1.9.4 10 – 12 ตู้คอนเทนเนอร์

2.1.9.5 มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์

2.1.10 ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ท่านใช้บริการ

2.1.10.1 ประเภทตู้สั้น 20 ฟุต

2.1.10.2 ประเภทตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต

2.1.10.3 ประเภทตู้ยาว 40 ฟุต

2.1.10.4 ประเภทตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ใน 4 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก

2.2.2 ด้านราคาค่าบริการ

2.2.3 ด้านสถานที่ให้บริการ

2.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจส่งออก ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก, ผู้จัดการฝ่ายส่งออก, เจ้าของกิจการส่งออก, ผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายที่ส่งออกสินค้าไปเพื่อเป็นวัตถุดิบหรือส่งออกสินค้าเพื่อบริโภค โดยใช้บริการของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด (P&O Nedlloyd Limited)

2. บริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) หมายถึง บริษัทเดินเรือที่ให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจส่งออก

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด เกี่ยวกับความเพียงพอของเส้นทางเดินเรือ, ความเพียงพอของเที่ยวการส่งออก, ความหลากหลายของประเภทตู้ส่งออก, ความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์, ความเพียงพอของ

รถลาก, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง, ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา, ความพอใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์, ทักษะและความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์, ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

3.2 ด้านราคาค่าบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการในแต่ละประเภท ได้แก่ อัตราค่าบริการ, อัตราค่าบริการลากตู้, อัตราค่าบริการเข้าตู้, อัตราค่าบริการค่า B/L, เครดิตเทอม

3.3 ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับความสะดวกในการส่งสินค้าที่ทำเรือ, ความสะดวกในการบรรจุสินค้าเข้าตู้ที่สถานที่บรรจุสินค้าหรือคลังสินค้า, ความเพียงพอของสถานที่บรรจุสินค้าหรือคลังสินค้า, ความสะดวกด้านสถานที่ในการรับ B/L

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับโฆษณา, ประชาสัมพันธ์, การขายตรง และการส่งเสริมการขาย ดังนี้

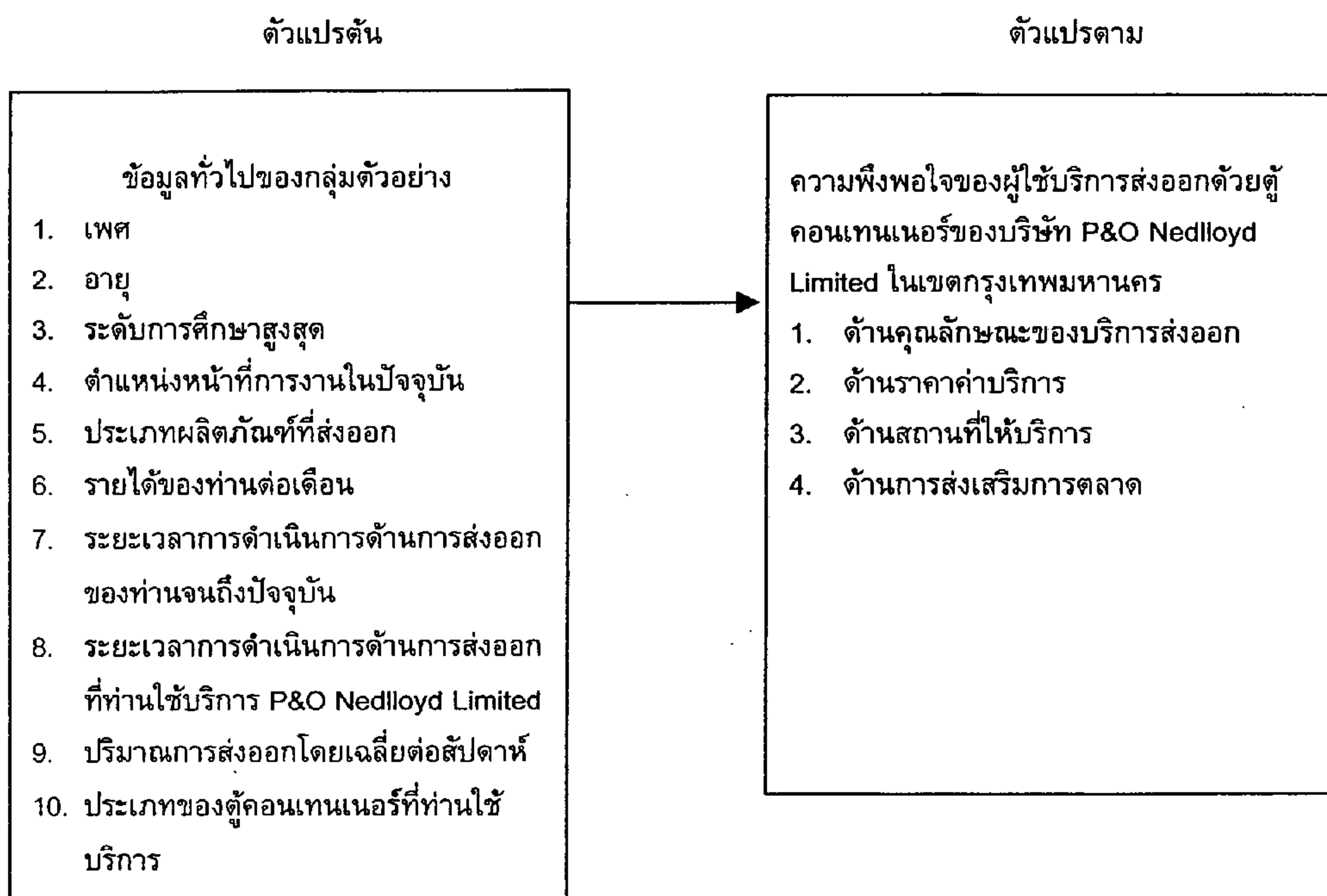
3.4.1 ด้านโฆษณา หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของสื่อโฆษณา, ความถี่ของการโฆษณา, ความสามารถในการสื่อสารโฆษณาต่อกลุ่มเป้าหมาย

3.4.2 ด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์, รูปแบบการประชาสัมพันธ์, เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์

3.4.3 ด้านการขายตรง หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับความสามารถของพนักงานขาย, ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ความสุภาพและมารยาทของพนักงานขาย

3.4.4 ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอร์ด จำกัด เกี่ยวกับการให้ส่วนลดปริมาณ, การให้เครดิตการชำระเงิน, การคิดราคาแบบ Package พิเศษ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

7. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานด้านการส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

8. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

9. ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

10. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ท่นใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเน้นในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท P&O Nedlloyd Limited
2. การบริการส่งออกทางเรือ
- ✓ 3. บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์
- ✓ 4. กระบวนการด้านการส่งออก
- ✓ 5. ทำเทียบเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. ความหมายของความพึงพอใจ
8. มิติของความพึงพอใจ
9. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
10. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
11. ลักษณะของการบริการ
12. ส่วนประกอบของการบริการ
13. แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
14. หลัก 4P กับการบริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์
- ✓ 15. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 15.1 งานวิจัยทั่วไป
 - 15.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการส่งออก

ประวัติการเป็นมาของบริษัท P&O Nedlloyd Limited

บริษัท เดินเรือ P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทเดินเรือที่ใหญ่เป็นอันดับสองของโลก โดยเป็นการรวมตัวกันระหว่างบริษัทเดินเรือสองสัญชาติด้วยกันคือ 1) บริษัท P&O Containers Limited ของประเทศอังกฤษ และ 2) บริษัท Nedlloyd Lines B.V. ของประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยทำการรวมบริษัทกันในปี ค.ศ. 1997 โดยมีสัดส่วนของผู้ถือหุ้นคือ บริษัท P&O Containers Limited คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ และ บริษัท Nedlloyd Lines B.V. คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ และการรวมตัวกันของสองบริษัทนี้จะทำให้บริษัทใหม่ในชื่อของ P&O Nedlloyd Limited สามารถที่จะให้บริการลูกค้าได้ทั่วทุกมุมโลกและสามารถทำการขยายเครือข่ายสาขาทั่วโลกเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าเดิมรวมทั้งยังสามารถประหยัดต้นทุนในค่าใช้จ่ายทั้งค่าใช้จ่ายตรงและค่าใช้จ่ายผันแปรได้ดีกว่าเดิม

บริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทเดินเรือที่มีความมั่นคงทางด้านสถานะทางการเงิน โดยในปี ค.ศ.2000 สามารถทำรายได้เป็นจำนวนถึง 4 พันล้าน US Dollar และมีสินทรัพย์มากกว่า 1.5 พันล้าน US Dollar และยังทำการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของทั้งใน London และใน Amsterdam

ในปี ค.ศ. 2000 บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีกองเดินเรือถึง 114 ลำ และมีจำนวนตู้คอนเทนเนอร์ไว้ให้บริการแก่ลูกค้าถึง 583,000 ตู้ และมีจำนวนตู้ที่ได้ทำการบรรจุสินค้าในปี ค.ศ. 2001 ถึง 2,500,000 ตู้ มีจำนวนสาขาทั่วโลกถึง 500 สาขา มีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินถึง 8,925 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำเรือถึง 1,940 คน มีการบริการโดยให้การบริการในเส้นทางการเดินเรือต่างๆทั่วทั้งโลกถึง 77 เส้นทาง และมีรายได้ถึง 4 พันล้าน US Dollar ในปี ค.ศ. 2001

บริษัท P&O Nedlloyd Limited สามารถให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมถึง 6 ทวีป และ 7 มหาสมุทร โดยสามารถให้บริการถึง 140 ประเทศ โดยใช้เส้นทางการเดินเรือทั้งหมด 77 เส้นทาง และมีการแวะที่ท่าเดินเรือถึง 250 ท่าเดินเรือทั่วโลก โดยสายการเดินเรือ P&O Nedlloyd Limited มีชื่อเสียงในเส้นทางการเดินเรือระหว่างเอเชียไปยัง ยุโรปเป็นอย่างมาก และยังทำการขยายเส้นทางการเดินเรือและจำนวนของเรืออย่างต่อเนื่อง

ในปี ค.ศ.2001 บริษัท P&O Nedlloyd Limited ได้ทำการลงทุนทางด้าน e-commerce เป็นอย่างสูงเพื่อเพิ่มความเป็นเลิศทางการแข่งขันโดยได้เริ่มนำระบบ IT มาใช้ในการดำเนินการแก่ลูกค้าของบริษัท ซึ่งในปัจจุบันลูกค้าสามารถที่จะสามารถตรวจสอบถึงตำแหน่งของตู้ของตัวเองว่าอยู่ในตำแหน่งไหนในโลกโดยผ่านทาง Internet โดยที่สามารถเข้ามาตรวจสอบตำแหน่งของตู้ได้ที่ www.ponl.com ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก

นอกจากบริษัทจะทำหน้าที่ในการดำเนินการนำสินค้าส่งออกต่างประเทศโดยใช้ระบบของตู้คอนเทนเนอร์และใช้เรือเดินสมุทรในการขนส่ง ทางบริษัทยังมีการให้บริการทางด้านการบริการทางการขนส่งทางภาคพื้นดินเพื่อที่จะทำให้การบริการครบทุกขั้นตอน เช่นการให้บริการทางรถหัวลากและการขนส่งทางบก การให้บริการในด้านการผ่านพิธีการทางด้านการศุลกากรทั้งทางด้านการส่งออก และการนำเข้า การให้บริการทางด้านคลังสินค้าให้เช่า การให้คำปรึกษาทางด้านการส่งออกและการนำเข้า การทำการรวบรวมสินค้าและบรรจุเข้าตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งจะเป็นการทำ Logistics ให้กับทั้งผู้ส่งออกและนำเข้าเป็นต้น

สำหรับการให้บริการของ บริษัท P&O Nedlloyd Limited สาขาประเทศไทยมีจุดเด่นที่สามารถนำเสนอให้กับลูกค้ามีดังต่อไปนี้

1. มีการให้บริการนำสินค้าเข้าและออกจากทั่วโลกโดยใช้สาขาต่างๆในประเทศไทยเป็นส่วนในการช่วยประสานงาน คือที่สำนักงานใหญ่กรุงเทพฯ และที่สาขาแหลมฉบัง สาขาหาดใหญ่ สาขาภูเก็ต และ สาขาเชียงใหม่
2. มีท่าเรือให้บริการในประเทศไทยเป็นจำนวนมากได้แก่ ท่าเรือคลองเตย ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือมาบตาพุด ท่าเรือสงขลา
3. การรับสินค้าได้ที่สถานีบรรจุสินค้านอกท่าเรือที่ สถานีบรรจุและตรวจปล่อยสินค้าที่ลาดกระบัง
4. มีการให้บริการขนส่งในเส้นทางระหว่างท่าเรือแหลมฉบังไปยังอเมริกาให้บริการแบบโดยตรงโดยไม่ต้องมีการถ่ายลำที่ฮ่องกงหรือในไต้หวัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการขนส่งและทำให้ค่าระหว่างเรือถูกลงกว่าในอดีตเพราะไม่ต้องมีการบวกเพิ่มในส่วนของเรือที่จะนำสินค้าไปถ่ายลำในฮ่องกงหรือในไต้หวัน

5. ในส่วนของเส้นทางการเดินเรือที่ยังไม่สามารถให้บริการแบบทางตรงได้ทางบริษัท P&O Nedlloyd Limited ก็ได้มีเรือถ่ายลำ (feeder vessel) เป็นของตนเองเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าจากกรุงเทพฯ หรือ แหลมฉบัง ไปยังสิงคโปร์ หรือ ฮองกงเพื่อถ่ายสินค้าลงเรือใหญ่อีกครั้งหนึ่งในเส้นทางการเดินเรือจากทางประเทศไทยไปยังประเทศต่าง ๆ ในยุโรป เป็นต้น

6. ทีมงานมีประสบการณ์ที่สูงและได้รับการฝึกฝนมาอย่างสูงเพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. มีระบบ EDI เต็มรูปแบบและสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวกับทางราชการและส่วนของบริษัทส่งออกและนำเข้าได้อย่างครบถ้วนเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้าน IT

8. มีประสบการณ์ในการดำเนินการขนส่งสินค้าแบบพิเศษ เช่นสินค้ากระจกที่จำเป็นจะต้องให้ตู้แบบเปิดหลังคา (Open Top Container) หรือสินค้าที่จำเป็นจะต้องใช้ตู้คอนเทนเนอร์ที่สามารถทำอุณหภูมิได้ (Reefer Container)

9. สามารถที่จะให้บริการของตู้คอนเทนเนอร์ได้ทุกรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าเช่นตู้แท้งเกอร์ (Tank Container, ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container), ตู้เปิดด้านข้าง (Open Side Container), ตู้แพลตฟอร์ม (Platformed container), ตู้สูงหรือตู้จัมโบ้ (High Cube Container) เป็นต้น

10. สามารถดำเนินการขนส่งนำสินค้าเข้าและออกจากประเทศลาวมาสู่ท่าเรือในประเทศไทย โดยมีตัวแทนตั้งอยู่ในประเทศลาว ที่จะช่วยประสานงานและให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในส่วนของลูกค้าคนไทยและคนลาว

การบริการส่งออกทางเรือ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเรือ

เรือเดินทะเลที่ใช้บรรทุกสินค้าในที่นี้ หมายถึง เรือกลที่ใช้เครื่องยนต์ในการแล่น มีหน้าที่ในการบรรทุกลำเลียงและการขนถ่ายสินค้าและต้องมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขนถ่ายสินค้าที่เรียกว่า Handling Equipment

สินค้าที่ส่งออกทางทะเลอาจแยกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สินค้ารวมกองหรือเทกอง (Bulk cargo) คือสินค้าทั่วไปที่ไม่สามารถจะนำเข้าไปเก็บไว้ในหีบห่อและสินค้าหีบห่อ (Breakbulk cargo) คือสินค้าที่สามารถมัดรวมกันไว้เป็นหีบห่อได้

ลักษณะของเรือ

จากลักษณะของสินค้านำไปสู่ลักษณะของเรือ ในสมัยแรก ๆ เรือมีลักษณะที่เรียกว่า multi purpose cargo ship คือ เรือลำหนึ่งสามารถบรรทุกสินค้าได้ทุกชนิดทั้งแบบเทกองและหีบห่อ ต่อมาสินค้าที่ขนส่งมีความหลากหลายมากขึ้น เกิดความจำเป็นที่ต้องเรือเฉพาะอย่างเพื่อบรรทุกสินค้า ประเภทของเรือจึงถูกจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. เรือบรรทุกสินค้าทั่วไป (general cargo ship)
2. เรือบรรทุกสินค้าเทกอง (bulk cargo ship หรือ ore carrier หรือ bulk carrier) ใช้บรรทุกสินค้าเทกอง เช่น สินค้าเกษตรและสินค้าน้ำมันต่าง ๆ เป็นต้น
3. เรือบรรทุกสินค้าเหลว (tanker) เช่น oil tanker และ chemical tanker สินค้าที่บรรทุก ได้แก่ น้ำมัน เคมีเหลว
4. เรือบรรทุกสินค้าแช่เย็น/แช่แข็ง (reefer cargo ship) เช่น ผักสด และ ผลไม้ สัตว์น้ำ
5. เรือบรรทุกแก๊ส (liquid natural gas) เป็นเรือพิเศษที่ใช้บรรจุเฉพาะแก๊สเหลว

6. เรือคอนเทนเนอร์ (container ship) เป็นเรือบรรทุกสินค้าบรรจุตู้(container)

7. เรือบรรทุกสินค้าเฉพาะอย่าง (specialized cargo ship) ใช้บรรทุกสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะอื่น ๆ เช่น

- เรือ Ro/Ro (roll on/roll off) สำหรับบรรทุกสินค้าที่มีล้อทุกชนิด เรือประเภทนี้จะใช้สะพานให้รถแล่นเข้าออก เรียกว่า ramp โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ขนถ่ายช่วย เรือ ferry หรือ passenger ship ก็เป็นเรือ Ro/Ro ประเภทหนึ่ง
- เรือ LASH (Lighter aboard ship) เป็นเรือกึ่งคอนเทนเนอร์ที่บรรจุสินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์และที่บรรทุกบนเรือลำเลียงที่มีลักษณะคล้ายตู้คอนเทนเนอร์ (barge) หนึ่ง barge จะบรรทุกได้ประมาณ 200-300 ตัน เป็นเรือที่เหมาะสมสำหรับท่าเรือที่ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการยกขนเพราะไม่จำเป็นต้องพึ่งอุปกรณ์ยกขนบนฝั่ง

การกำหนดขนาดของเรือ

การบ่งบอกขนาดของเรือมีความสำคัญซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบรรทุก ความสามารถในการเข้าเทียบท่า เนื่องจากท่าเทียบเรือ ร่องน้ำ ในเส้นทางเดินเรือทั่วโลกมีความแตกต่างกันทำให้เรือขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าเทียบท่าท่าเรือได้ทุกที่ในโลก การกำหนดขนาดของเรือสามารถกำหนดได้หลายอย่าง ดังนี้

กำหนดตามความยาว

1. กำหนดตามความยาวตลอดลำเรือ (LOA : Length Over All)
2. กำหนดตามความยาวตั้งฉาก (LBP : Length Between Perpendiculars)

ซึ่งก็จะมีปัญหา เนื่องจากถ้าเรือบรรทุกสินค้ามากเรือก็จะจมน้ำมากทำให้ความยาวเรือมีมาก ในขณะที่ความยาวตั้งฉากลดลง (แนวน้ำจะจมลงมาก) ดังนั้นในการจดทะเบียนเรือจะเอาความยาวเฉลี่ยที่เรียกว่า registered length เป็นความยาวในการจดทะเบียน แต่เวลาเรือเข้าเทียบท่าจึงวัดความยาวตาม LOA และถ้าเข้าอยู่ก็วัดตาม LBP

กำหนดตามความกว้าง

คิดจากขอบกราบเรือจรดกราบเรือ ณ จุดที่กว้างที่สุดที่เรียกว่า ABEAM ซึ่งจะรวมถึงความหนาของแผ่นเหล็กตัวเรือ

การกำหนดความลึกของเรือ

วัดตั้งแต่กระดูกงูขึ้นไปจนถึงขอบเรือ (Draught and Freeboard) ซึ่งจะรวมถึงความหนาของแผ่นดาดฟ้าเรือ แต่ถ้าเรือบรรทุกสินค้ามากเรือก็จะจมน้ำมาก หากบรรทุกน้อยเรือก็จะลอยน้ำ ดังนั้นต้องมีการกำหนดขนาดการบรรทุกเพื่อวัดความลึกของเรือที่เรียกว่า Draft หรือขนาดการกินน้ำลึก ซึ่งจะเป็นตัวบอกสถานะของการบรรทุกและขนาดการกินน้ำลึก เช่น light load คือเมื่อไม่บรรทุกอะไรเลยจะมีขนาดกินน้ำลึกเท่าใดและเมื่อ full load บรรทุกเต็มที่จะกินน้ำลึกเท่าไร

การกำหนดระวางสินค้าในเรือ (ship's hold)

ในระวางบรรทุกสินค้าจะมีการกำหนดปริมาณสำหรับบรรทุกสินค้า ถ้าเป็นสินค้าหีบห่อเรียกว่า bale capacity ถ้าเป็นสินค้าเทกอง เรียกว่า grain capacity ซึ่งมีปริมาณมากกว่า bale capacity

ปริมาณของการบรรทุก

ปริมาณของการบรรทุกสามารถกำหนดได้โดย deadweight (ถ้าเป็นการขนส่งทางบกเรียก payload) เป็นน้ำหนักบรรทุกของเรือเป็นตัน อาจเป็น metric ton หรือ long ton, deadweight ไม่ได้หมายถึงน้ำหนักบรรทุกสินค้าอย่างเดียวนับรวมถึงน้ำหนักเชื้อเพลิงและสิ่งของต่าง ๆ บนเรือด้วย

ปริมาตรบรรทุก

ปริมาตรบรรทุก (tonnage) วัดจากปริมาตรเป็น tongross ซึ่ง 1 tongross = 2.83 cubic metre หรือเท่ากับ 100 cubic feet เป็นตัวกำหนดปริมาตรภายในเรือที่จะใช้ในการบรรทุกสินค้าที่วัดโดยปริมาตร tongross แบ่งเป็น 2 อย่างคือ

gross tonnage คือ ปริมาตรภายในเรือทั้งหมด

net tonnage คือ ปริมาตรบรรทุกสินค้า

การนำเรือออกบริการขนส่งทางทะเล

ก่อนที่จะนำเรือออกบริการขนส่งทางทะเล เรือจะต้องผ่านการตรวจตราตามกำหนดระยะเวลาโดยผู้เชี่ยวชาญและทำการออก certificate ว่าเรือมีส่วนประกอบที่สมบูรณ์ จึงจะออกทะเลได้ซึ่งส่วนประกอบดังกล่าวมี 4 อย่าง คือ

ส่วนประกอบขั้นที่ 1 safety construction ความแข็งแรงคงทนต่อกระแสน้ำและคลื่น ไม่แตกหักหรือรั่ว

ส่วนประกอบขั้นที่ 2 safe equipment อุปกรณ์ช่วยชีวิตและอุปกรณ์ช่วยความปลอดภัยบนเรือ

ส่วนประกอบขั้นที่ 3 safety radio telegraphy เครื่องมือในการเดินเรือ เช่น เครื่องถือท้าย เครื่องส่งวิทยุ

ส่วนประกอบขั้นที่ 4 safety load line กำหนดขนาดความปลอดภัยของการบรรทุกซึ่งมีตัวกำหนดคือ เส้น load line เป็นเส้นกำหนดสูงสุดของการบรรทุกสินค้า ณ ระดับที่ปลอดภัย

บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์

การขนส่งด้วยระบบคอนเทนเนอร์

อังกฤษเป็นประเทศแรกที่เริ่มใช้ระบบคอนเทนเนอร์ในการขนส่งทางน้ำและทางบกผสมผสานกันโดยบริษัทรถไฟของอังกฤษ ในการขนส่งสินค้าระหว่างอังกฤษกับประเทศต่าง ๆ ในภาคพื้นยุโรป ในปี ค.ศ. 1929 แต่ระบบการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ที่สมบูรณ์แบบได้เริ่มอย่างแท้จริงในปี 1966 โดยบริษัท Sea Land โดยความคิดริเริ่มของ Mr. M. Mclean ซึ่งมีแนวคิดที่ต้องการบริการขนส่งที่เริ่มจากสถานที่ของผู้ส่งออก จนกระทั่งถึงสถานที่ของผู้รับสินค้าโดยการใช้ตู้คอนเทนเนอร์เป็นเสมือนภาชนะบรรจุตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งถึงปลายทางซึ่งสินค้าภายในตู้จะไม่มีการขนถ่ายเปลี่ยนมืออีกเลย (door to door service)

ประเภทของเรือคอนเทนเนอร์

สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. เรือที่มีอุปกรณ์ติดตั้งอยู่บนเรือ (Classification by deck equipment)

1.1 เรือที่มีอุปกรณ์ติดตั้งอยู่บนเรือ (Geared Containership or Self-sustained Containership) เป็นเรือที่มีขนาดเล็กมีช่องบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ระหว่าง 300-700 ตู้ (20 ฟุต)

1.2 เรือที่ไม่มีอุปกรณ์ติดตั้งอยู่บนเรือ (Gearless Containership) ส่วนมากมีขนาดใหญ่ บริการขนส่งสินค้าตามเมืองท่าที่สำคัญและจำเป็นต้องเข้าหรือพึ่งพาท่าเรือที่มีปั้นจั่นยกตู้หน้าท่า

2. แบ่งตามวิธีการขนถ่ายตู้คอนเทนเนอร์ขึ้นลงจากเรือ

2.1 เรือคอนเทนเนอร์สมบูรณ์แบบ (Full Containership) เรือประเภทนี้ได้ฝาระวางจะมีแผงกันตู้คอนเทนเนอร์ออกเป็นช่อง ๆ ในแต่ละระวาง ในแต่ละช่องสามารถซ้อนตู้ได้สูง 2-5 ตู้ แผงกันจะป้องกันไม่ให้ตู้ที่วางอยู่เคลื่อนที่ไปมา บนฝาระวางไม่มีแผงกันสามารถซ้อนตู้ได้ 2-4 ตู้โดยต้องใช้อุปกรณ์ตรึงยึดตู้ เรือนี้ได้รับการออกแบบมาเฉพาะบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ทั้งลำ สะดวกรวดเร็วในการขนถ่ายตู้ขึ้นลงจากเรือ โดยเฉลี่ยเรือประเภทนี้จะใช้เวลาเทียบท่าครั้งละไม่เกิน 24 ชั่วโมง

2.2 เรือกึ่งคอนเทนเนอร์ (Semi Containership) เรือประเภทนี้ระวางบรรทุกและอุปกรณ์ยกขนได้รับการออกแบบและติดตั้งให้มีความสามารถจะรับสินค้าเทกอง (Break bulk) และสินค้าที่บรรจุอยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ เรือกึ่งคอนเทนเนอร์ ได้แก่ เรือ Ro-Ro, เรือ LASH

✓แบบของคอนเทนเนอร์ (Types of Containers)

ตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในการขนส่งสินค้าทางทะเล หมายถึง ตู้สี่เหลี่ยมผืนผ้ากว้าง 8 ฟุต สูง 8.5 ฟุต ยาว 20,35,40 หรือ 45 ฟุต ทำจากเหล็กหรืออลูมิเนียมที่ได้รับการฉีกอย่างดีกันไม่ให้น้ำเข้าไปในตัวตู้ สามารถแบ่งออกอย่างกว้าง ๆ ได้ 3 แบบ

1. ตู้สินค้าแห้ง (Dry and General Cargo Container) เป็นตู้คอนเทนเนอร์ที่พบมากที่สุด ภายในไม่มีเครื่องควบคุมอุณหภูมิ ตัวตู้ทำด้วยเหล็กหรืออลูมิเนียม

2. ตู้ควบคุมอุณหภูมิ (Temal Container) แยกได้ 3 แบบ

2.1 ตู้ห้องเย็น (reefer container) ใช้บรรจุสินค้าประเภทอาหาร ตู้ประเภทนี้จะมีเครื่องทำความเย็นอยู่ภายในตู้

2.2 ตู้ฉนวน (Insulated Container) ใช้สำหรับบรรจุผักและผลไม้สด ตัวตู้ทำด้วยฉนวนกันความร้อนและโดยปกติจะใช้น้ำแข็งแห้งในการให้ความเย็นเพื่อรักษาความสดของผักและผลไม้

2.3 ตู้ระบายอากาศ (Ventilated Container) อากาศจะสามารถผ่านเข้าออกทางช่องระบายอากาศที่อยู่ทางด้านท้ายหรือด้านข้างของตู้ ใช้สำหรับบรรจุผักและผลไม้บางประเภทที่ต้องเก็บในที่ที่มีอากาศถ่ายเท

3 ตู้พิเศษ (Special Container) แยกออกเป็น

3.1 ตู้แท้งเกอร์ (Tank container) ใช้สำหรับบรรจุของเหลว เช่น อาหาร สุรา เคมี เป็นต้น สินค้าบรรจุเข้าตู้ทางช่องซึ่งอยู่บนตู้สินค้าและนำออกจากตู้โดยการปล่อยให้สินค้าออกทางช่องซึ่งอยู่ตอนล่างของตู้ หรือสูบออกที่ช่องเดิม

3.2 ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container) ด้านบนของตู้สินค้าสามารถเปิดออกได้ สินค้าที่บรรจุเข้าตู้ชนิดนี้มักเป็นสินค้าที่มีลักษณะยาว เช่น ชุง หรือเครื่องจักรที่มีน้ำหนักมาก หลังจากทีบรรจุสินค้าลงตู้แล้ว ด้านบนของตู้จะปิดอย่างแน่นหนาเพื่อไม่ให้น้ำผ่านเข้าไปได้โดยมากมักจะปิดด้วยผ้าใบ

3.3 ตู้แพลตฟอร์ม (Platformed based container) มีลักษณะเป็นแท่นใช้วางสินค้าที่มีลักษณะยาวและน้ำหนักมาก เช่น เครื่องจักร เหล็ก เป็นต้น

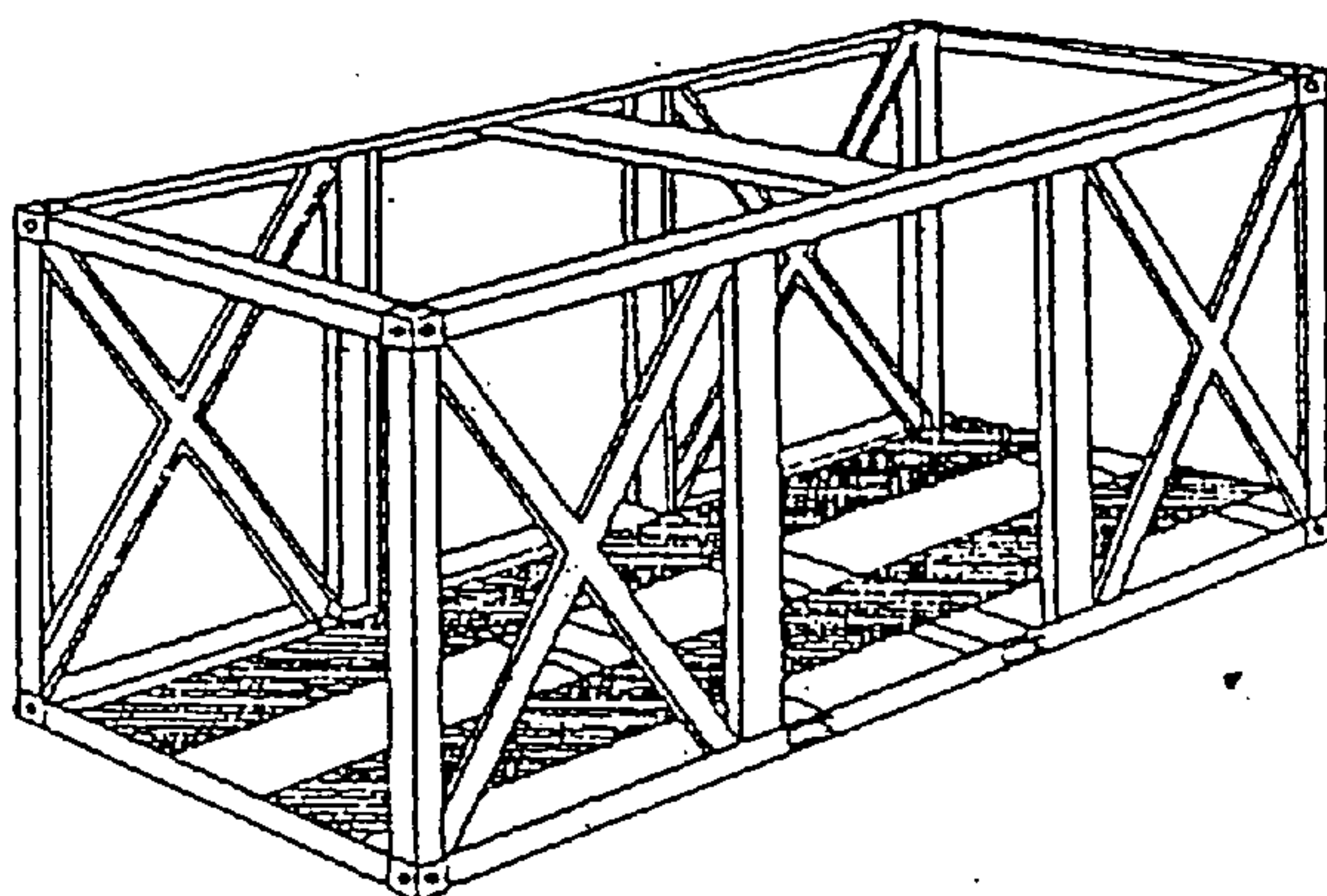
3.4 ตู้เปิดข้าง (Side Open container) ด้านข้างของตู้สินค้าประเภทนี้สามารถเปิดออกได้ เพื่อให้รถยนต์สินค้าสามารถวิ่งเข้าไปในตู้ได้

3.5 ตู้บรรทุกรถยนต์ (Car container) ใช้สำหรับบรรทุกสินค้าประเภทรถยนต์ สามารถวางรถได้ 1-2 คัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสูงของรถยนต์

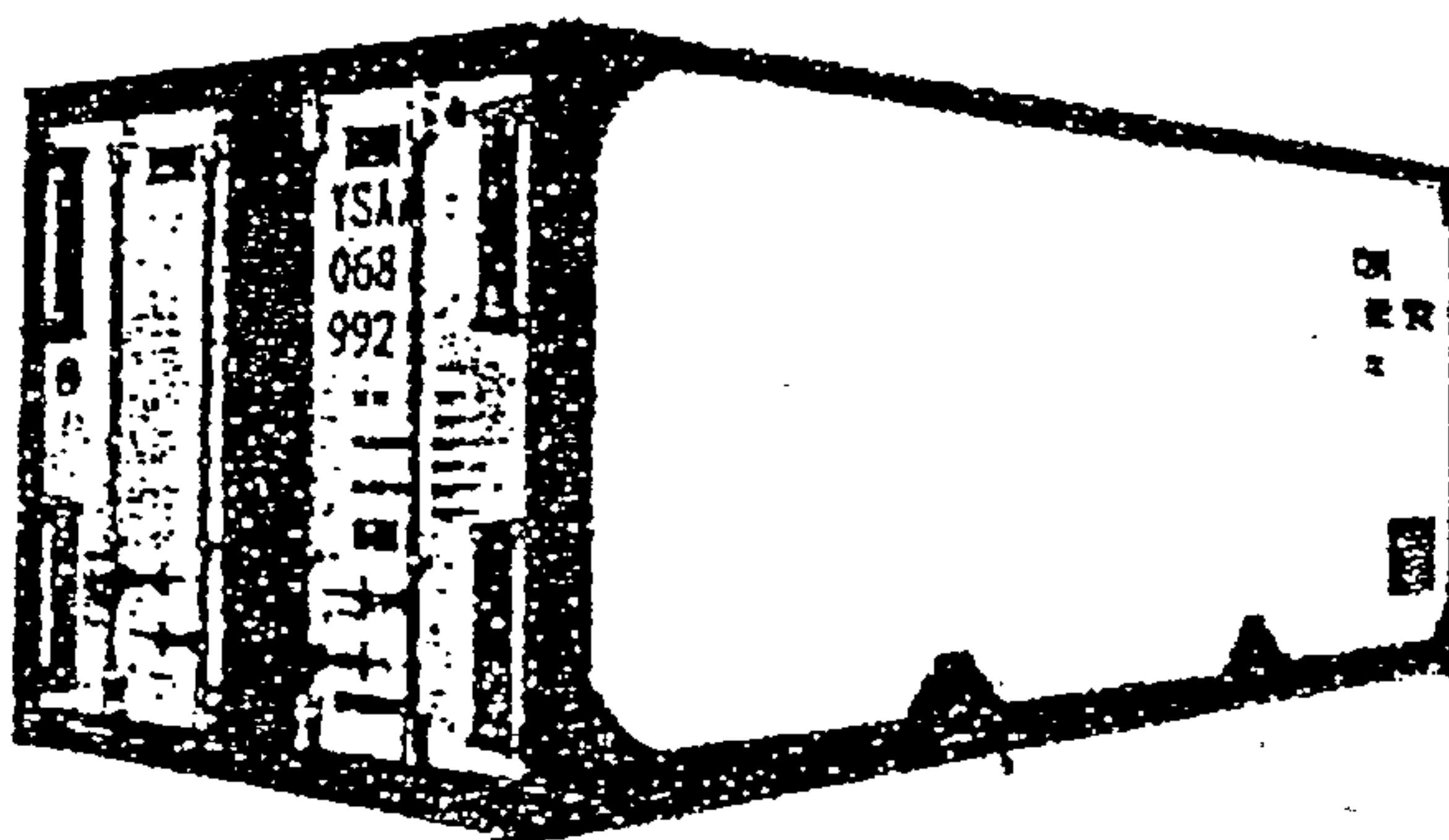
3.6 ตู้บรรทุกหนังเค็ม (hide container) เป็นตู้ที่ได้รับการออกแบบเป็นพิเศษเพื่อบรรจุหนังสัตว์ คือสามารถระบายกลิ่นและน้ำซึ่งออกมาจากหนังสัตว์ และมีการหมุนเวียนอากาศที่ดี

3.7 ตู้สูงหรือจัมโบ้ (High cube container)

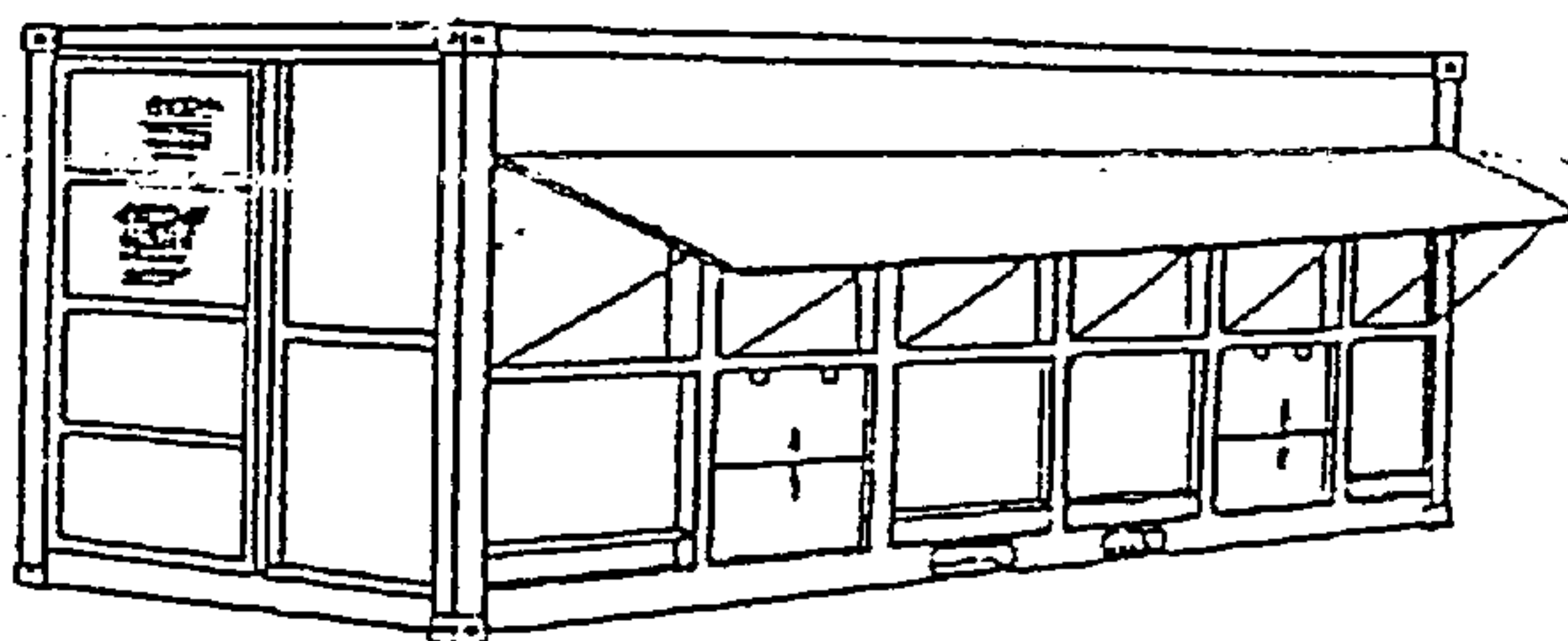
3.8 ตู้อื่น ๆ



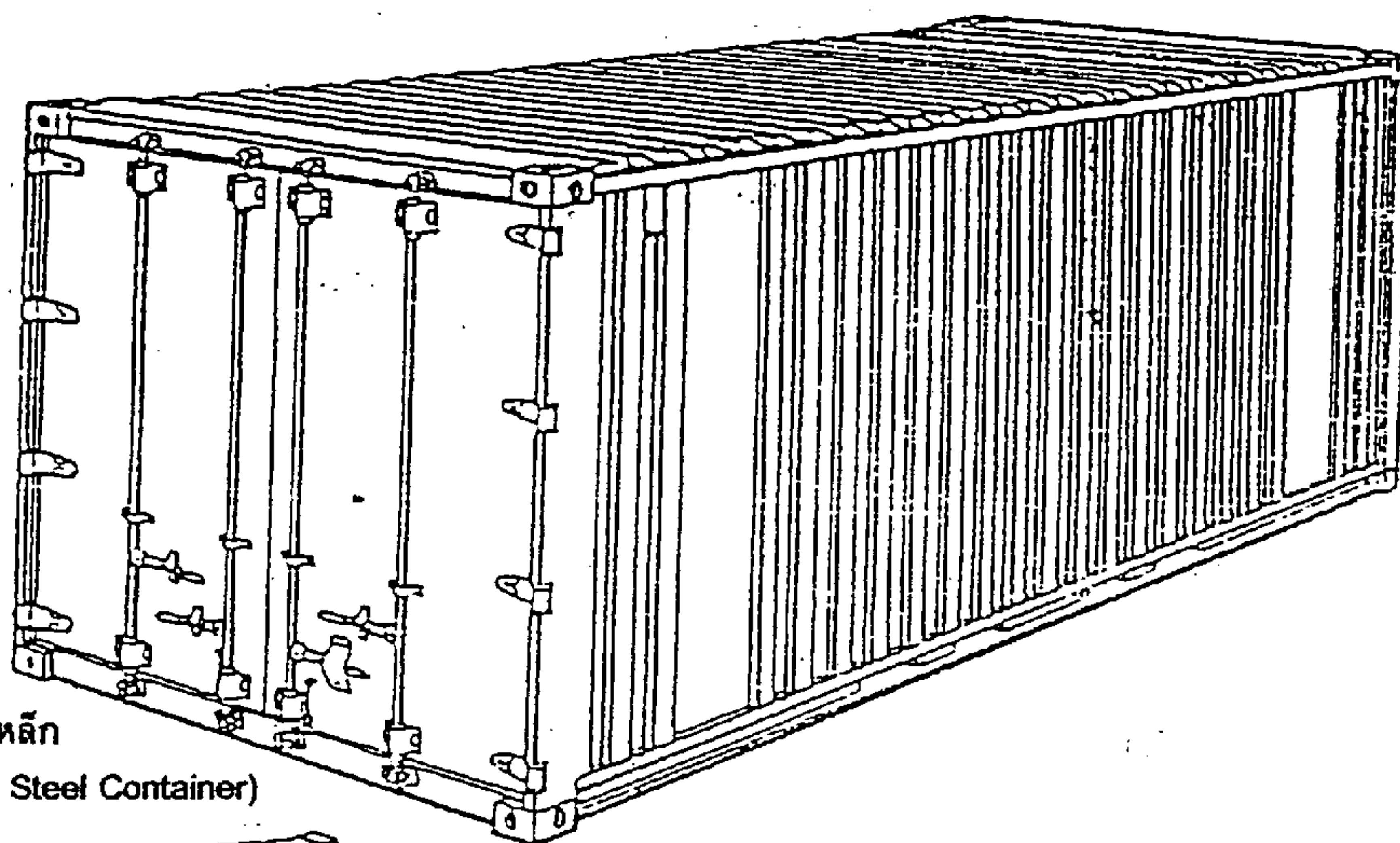
ภาพประกอบ 2 ตู้สำหรับรถยนต์



ภาพประกอบ 3 ตู้สำหรับใส่หนังสือตัวเต็ม (Hide Container)

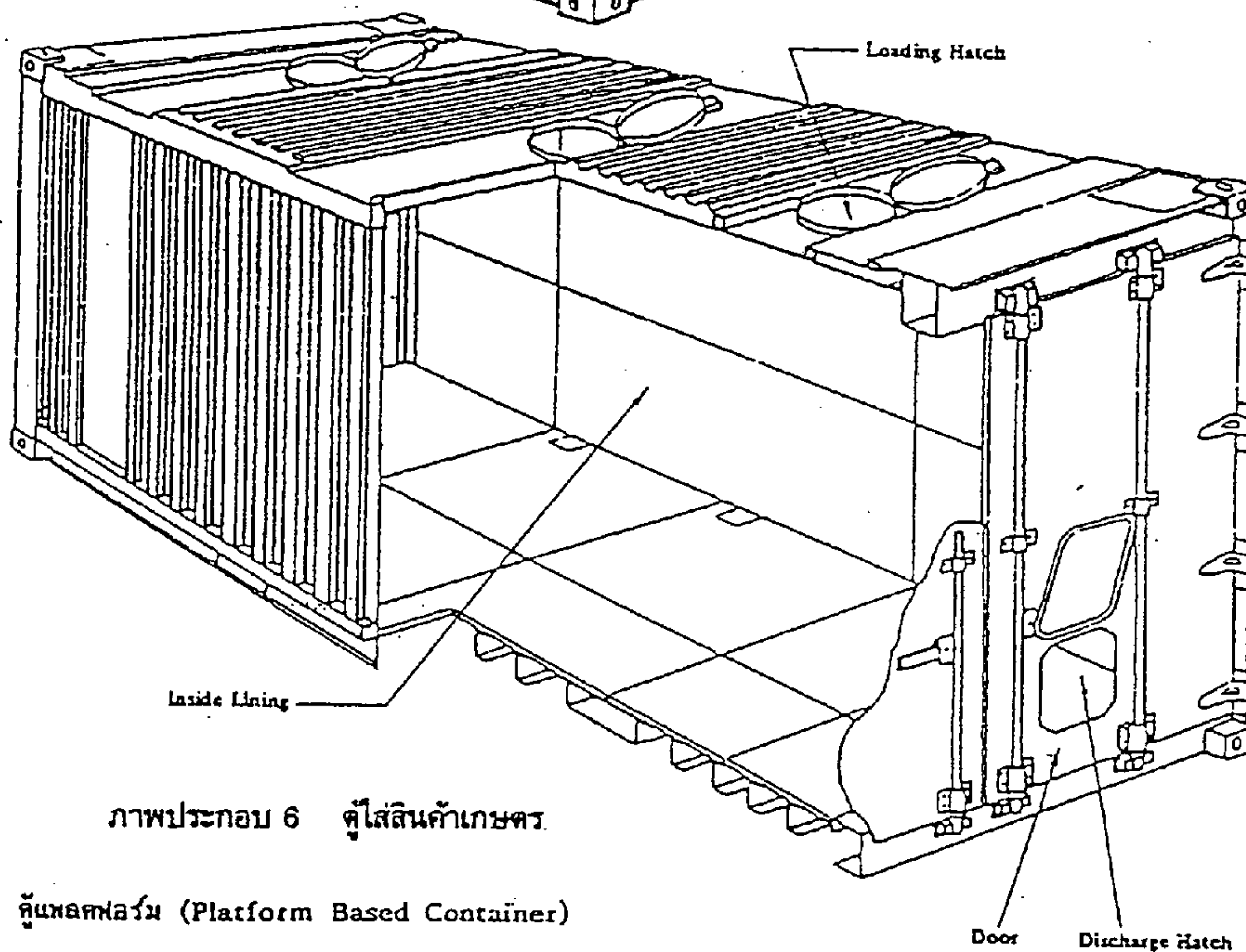


ภาพประกอบ 4 ตู้สำหรับใส่สัคว์เป็น



ภาพประกอบ 5 ตู้หิ้วเหล็ก

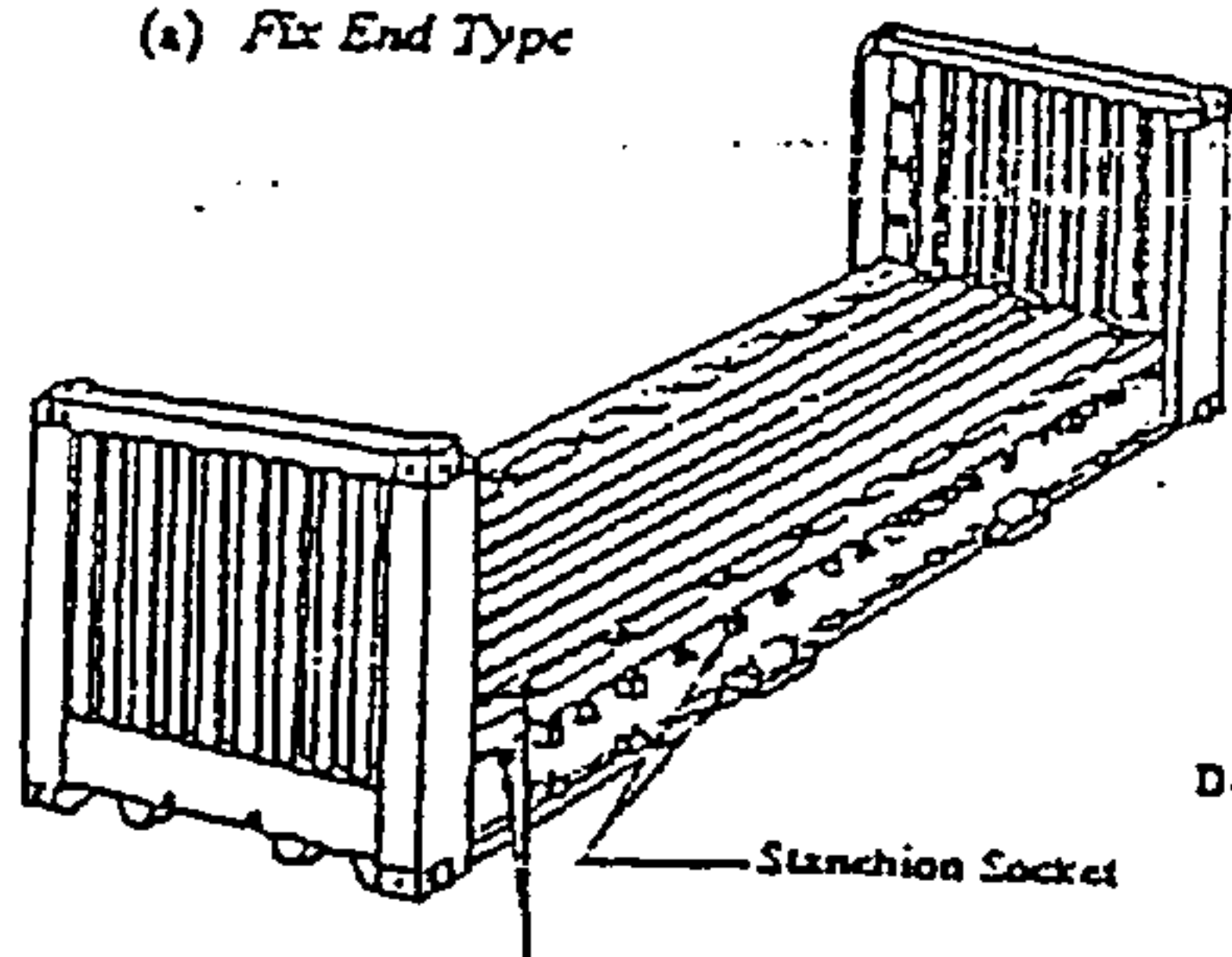
(General Cargo Container – Steel Container)



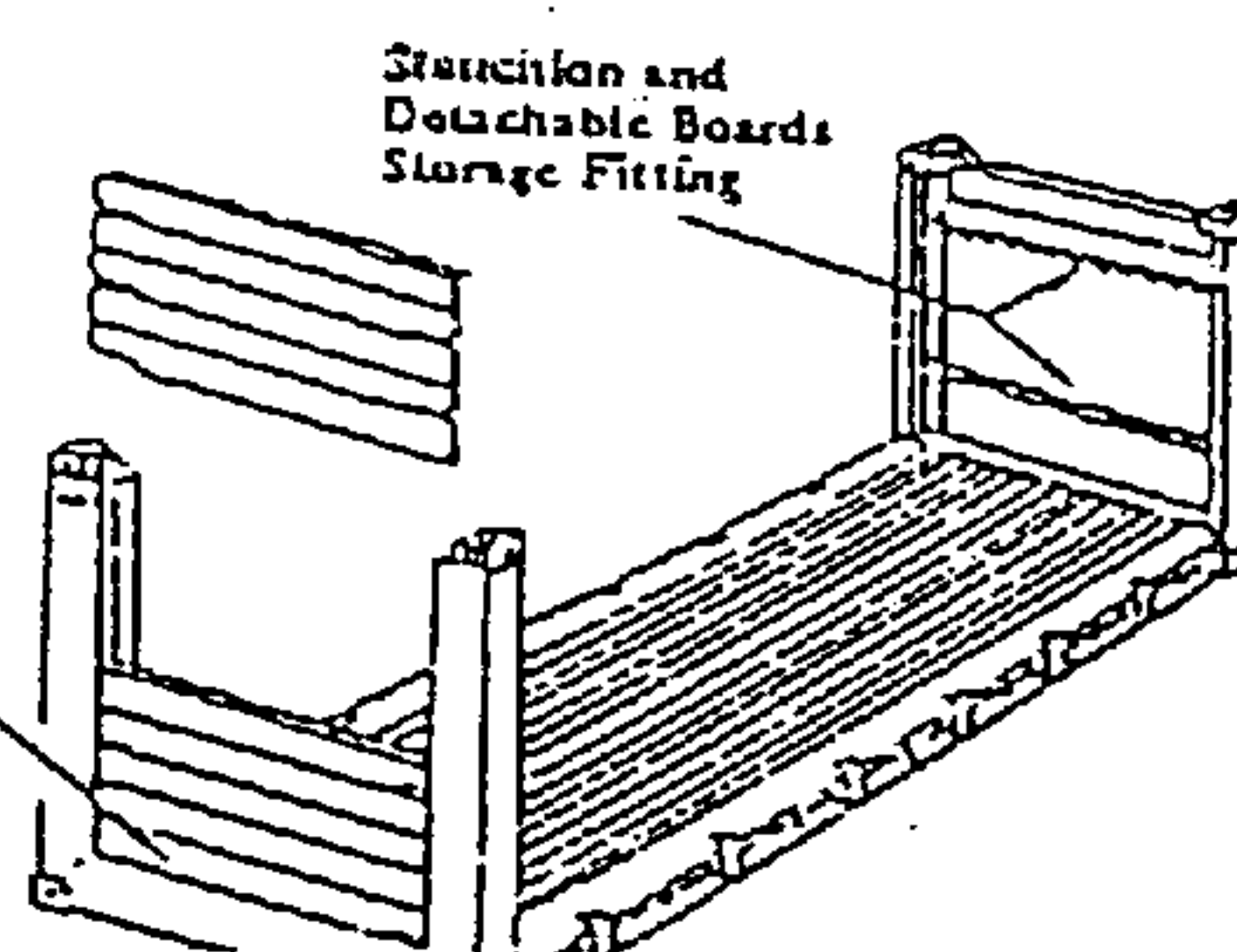
ภาพประกอบ 6 ตู้ใส่สินค้าเกษตร

ตู้แพลตฟอร์ม (Platform Based Container)

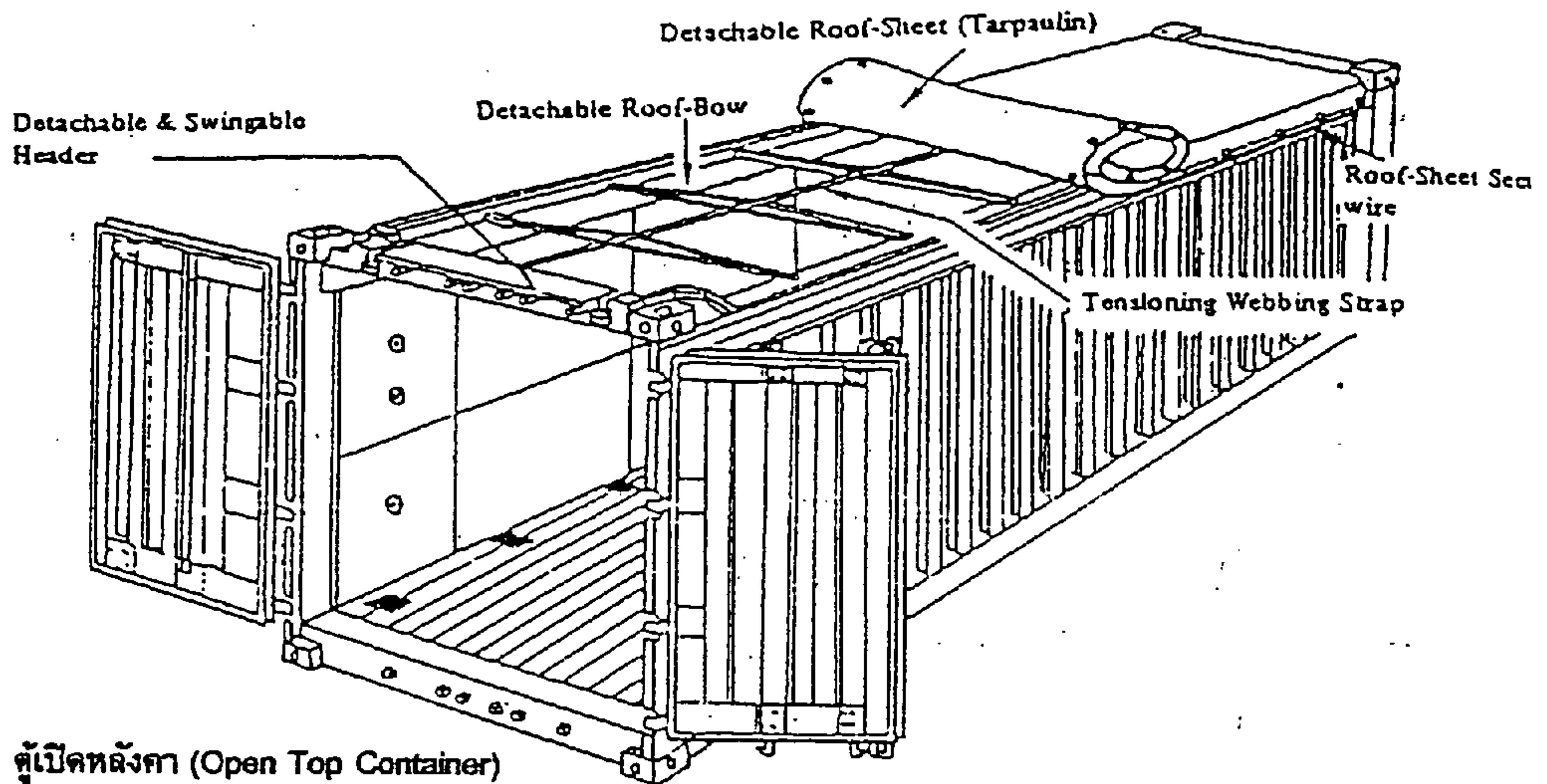
(a) Fix End Type



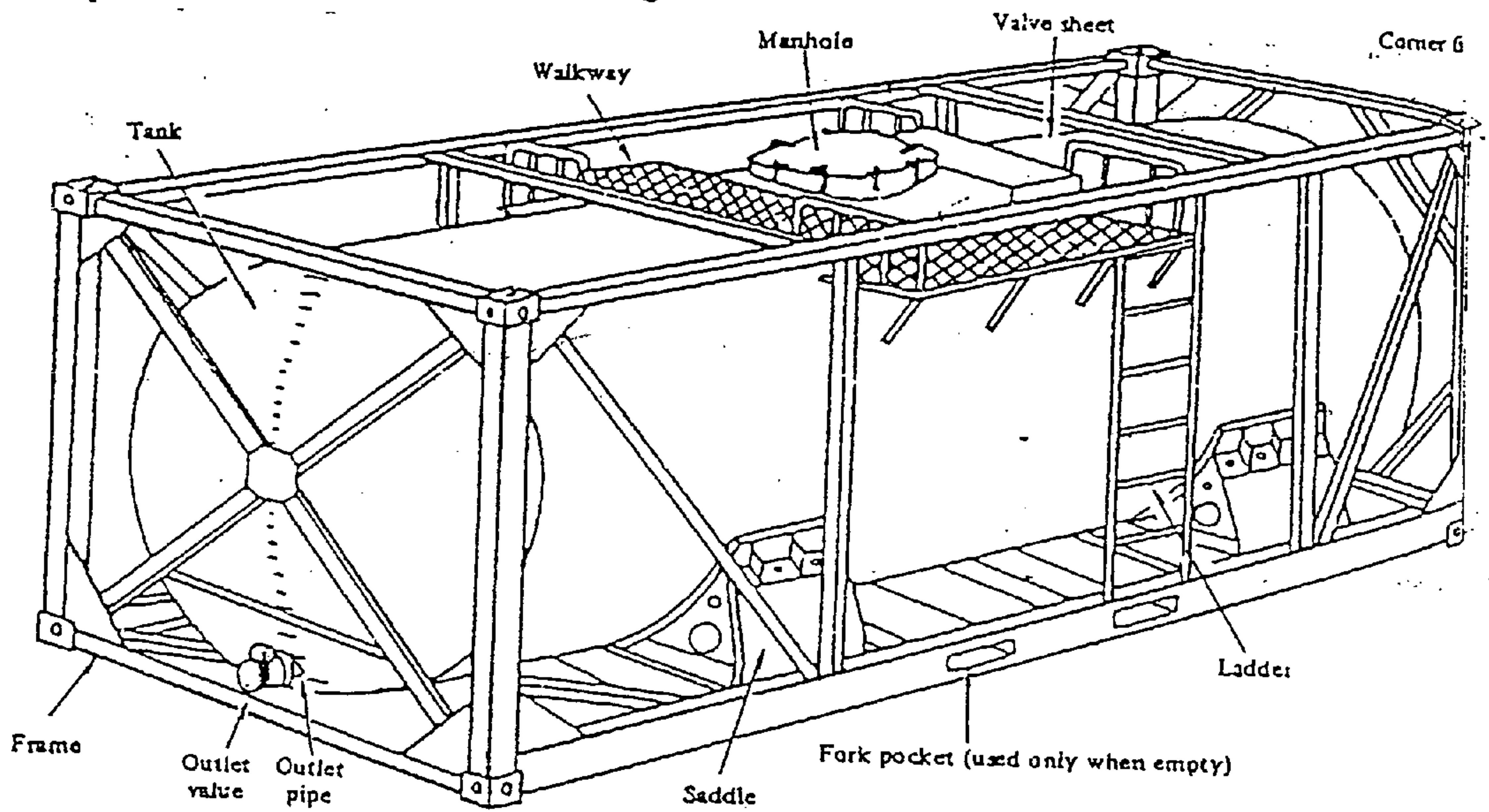
(b) Removal End Type



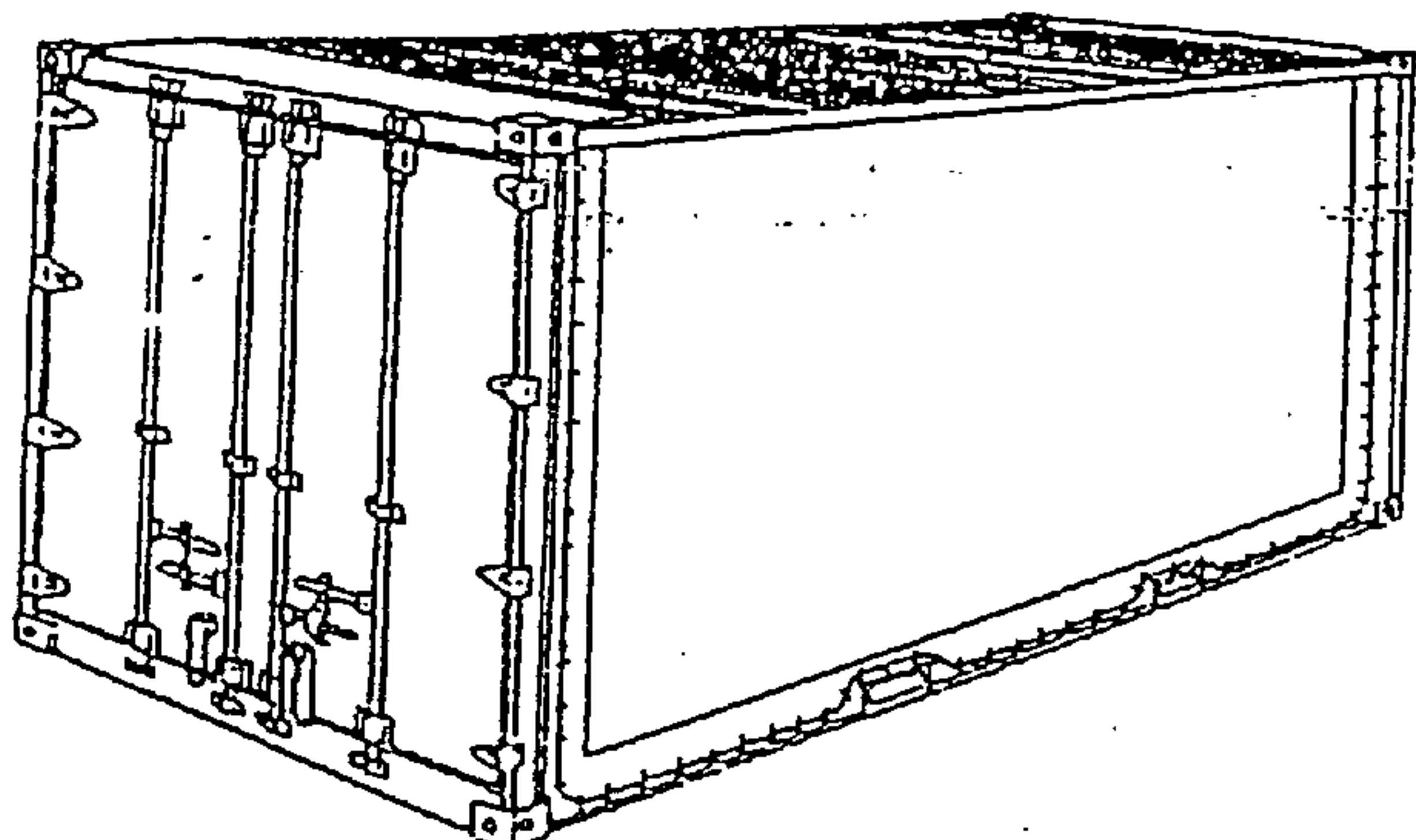
ภาพประกอบ 7 ตู้หิ้วเหล็ก (General Cargo Container – Steel Container)



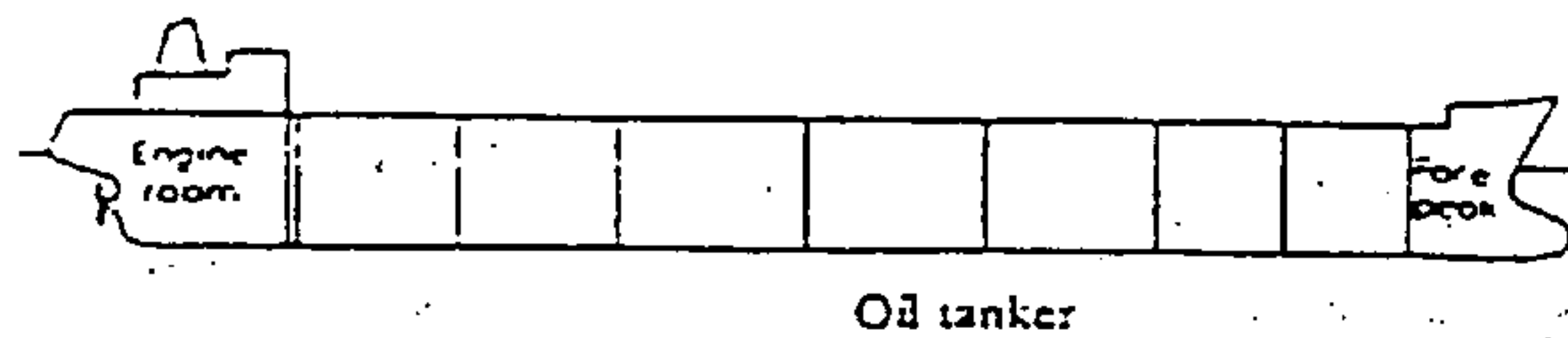
ภาพประกอบ 8 ตู้เปิดหลังคา (Open Top Container)



ภาพประกอบ 9 ตู้ถังเกอร์ (Tank Container)

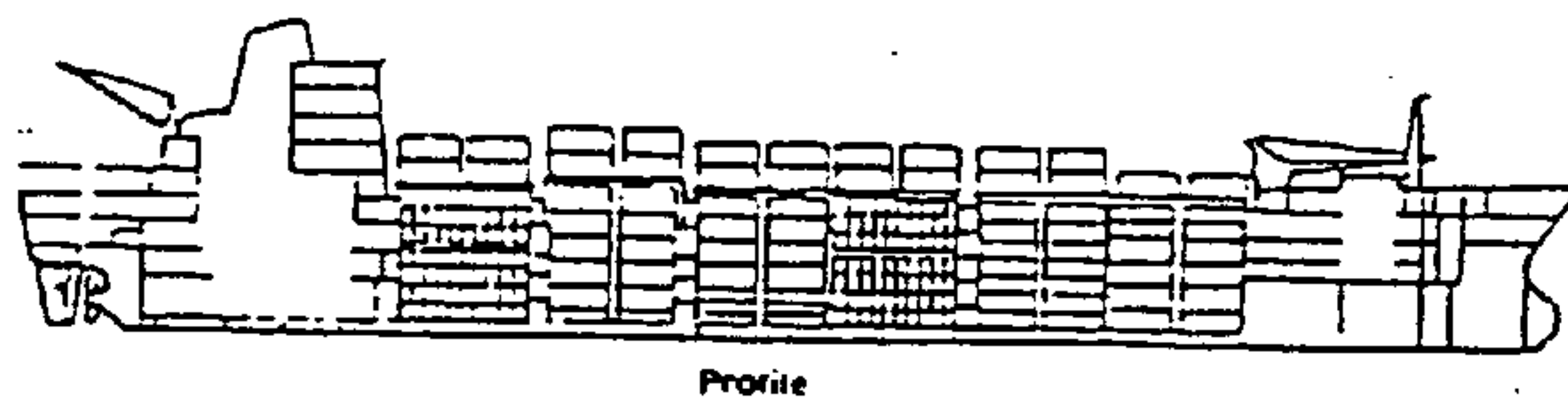


ภาพประกอบ 10 ตู้เปิดข้าง
(Side Open Container)

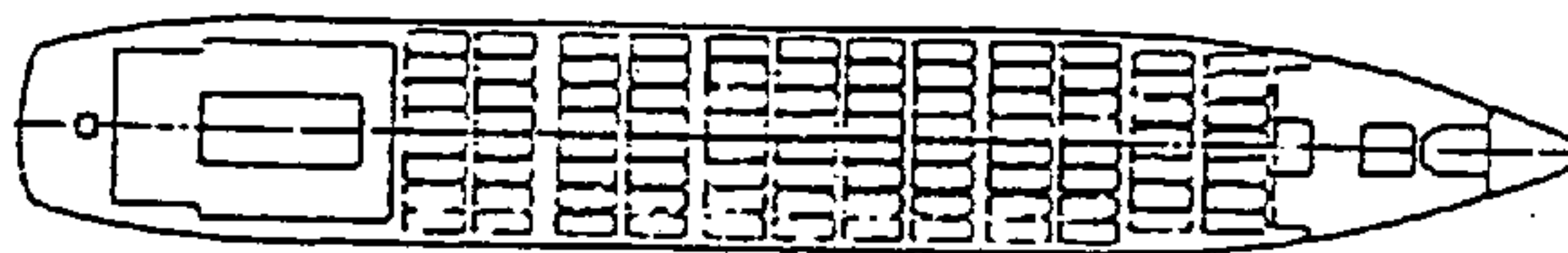


Oil tanker

ภาพประกอบ 11 เรือบรรทุกน้ำมัน

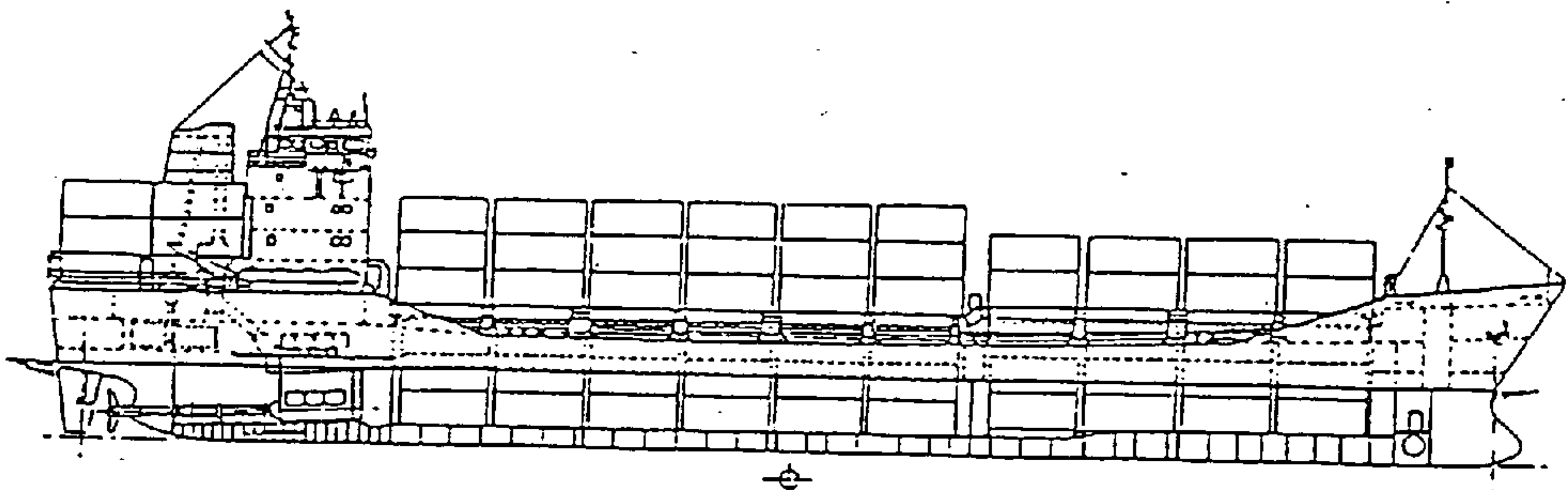


Profile



Under deck container arrangement

Container ship



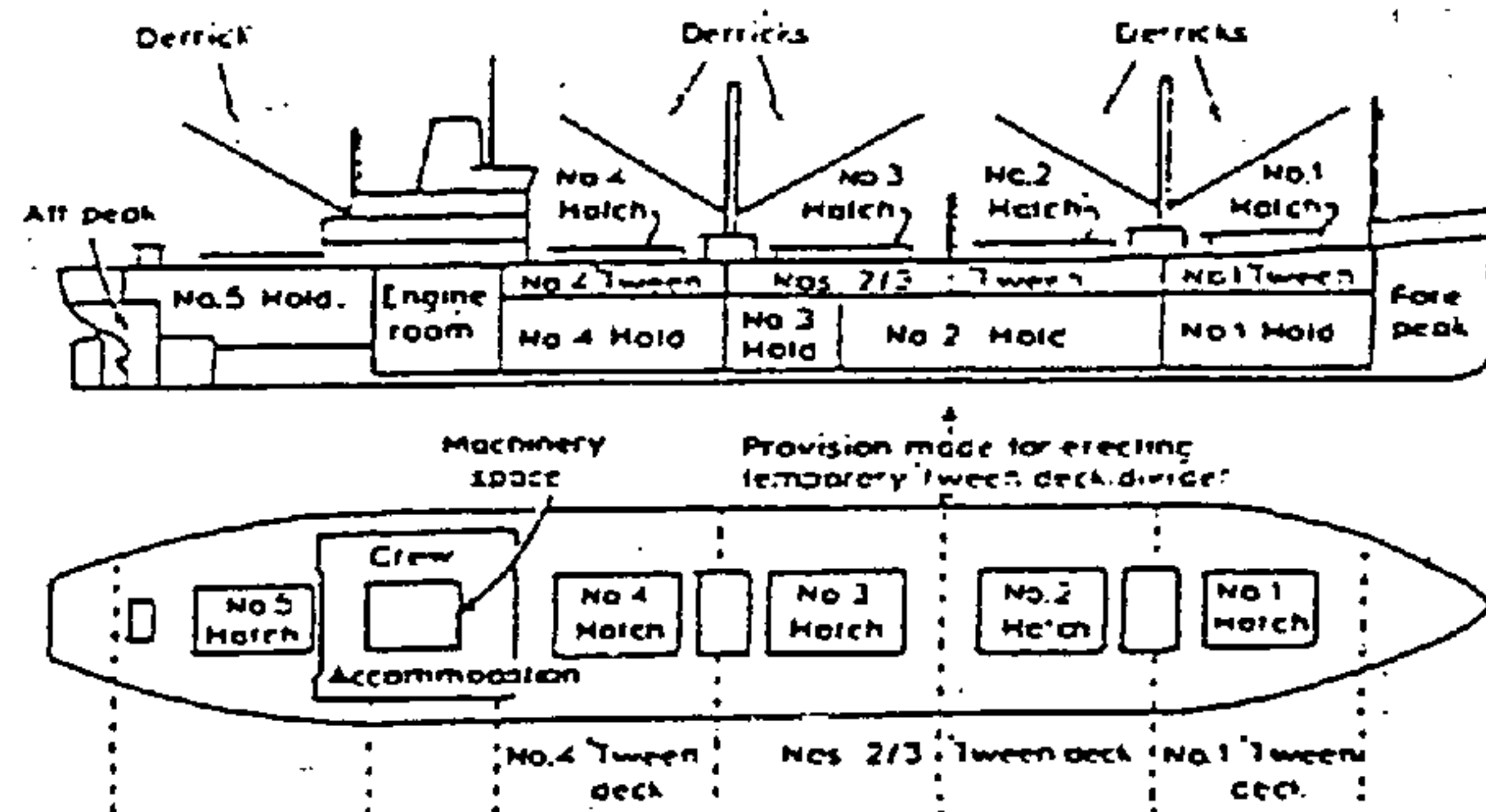
Profile

Length overall	104-115 m	Container electric sockets for refrigeration or heated tanks	50 with individual remote monitoring
Breadth moulded	16-50 m	Gross tonnage	1599
Depth moulded	8-10 m	Net tonnage	900
Load draft	5-24 m	Main engine	Doxford 58 JS 3
Deadweight (estimated total/cargo)	4120-3700 t	Power	5000 bhp at 220 rpm
Containers (cellular and deck 8'0" or 8'6")	300 TEUs or 139 at 40 ft	Service speed	15 knots

Container vessel engaged in the UK-Mediterranean-Middle East trade

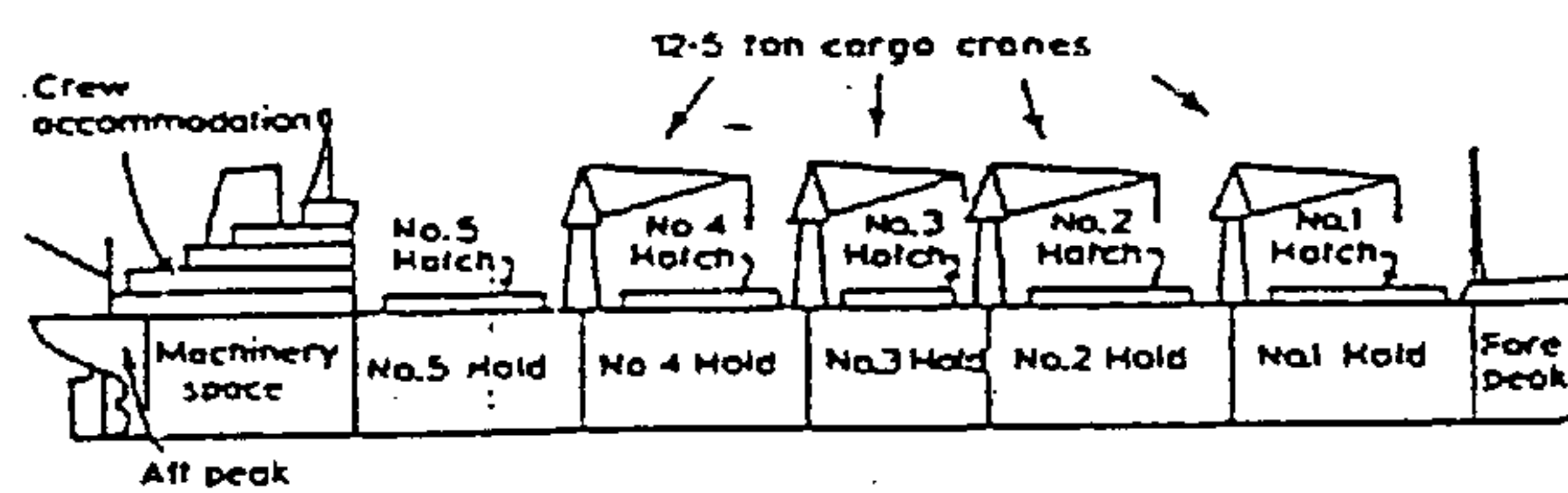
ภาพประกอบ 12 เรือคอนเทนเนอร์

เรือสินค้าประเภทต่าง ๆ



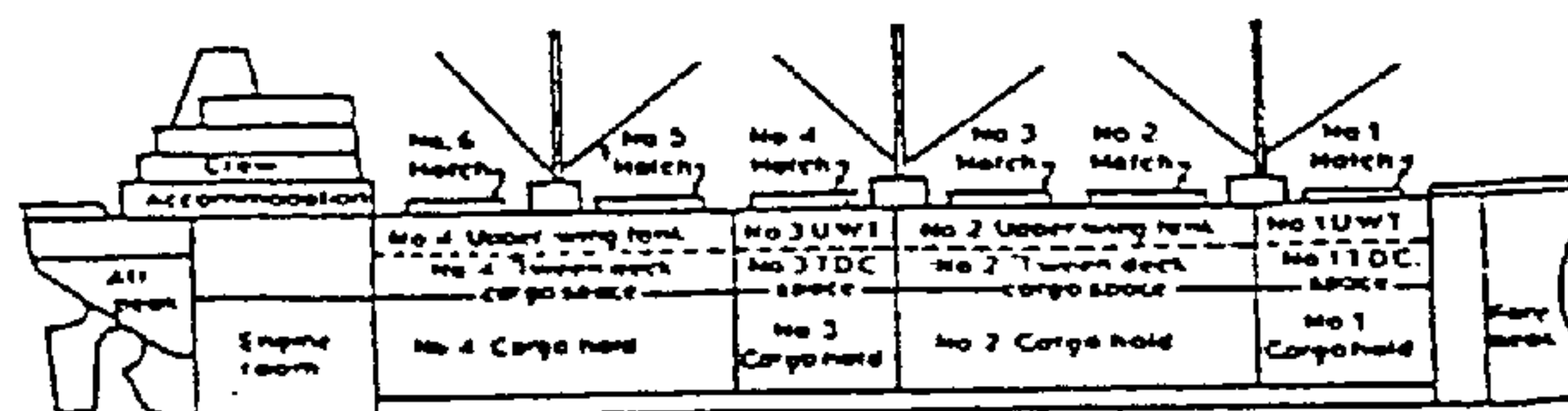
SD 14 Mark IV 15 000 dwt general cargo vessel

ภาพประกอบ 13 เรือบรรทุกสินค้าทั่วไป

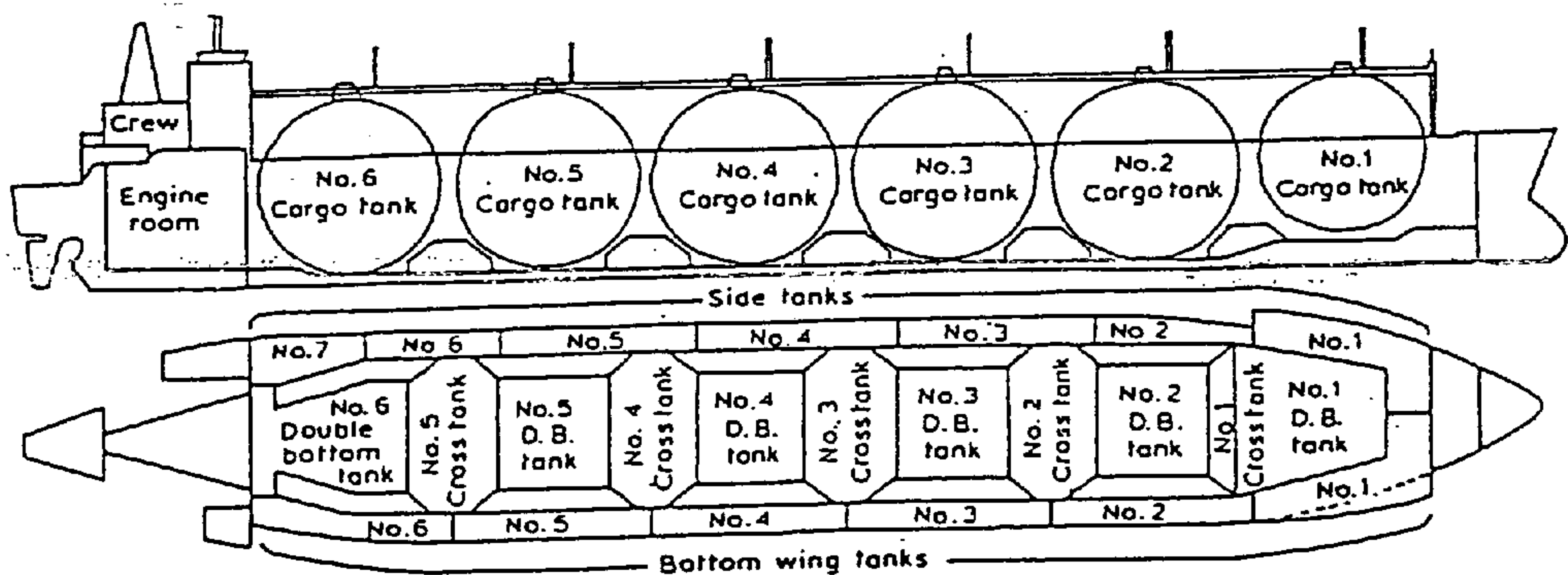


Bulk carrier 30 000 dwt

ภาพประกอบ 14 เรือบรรทุกสินค้าเทกอง



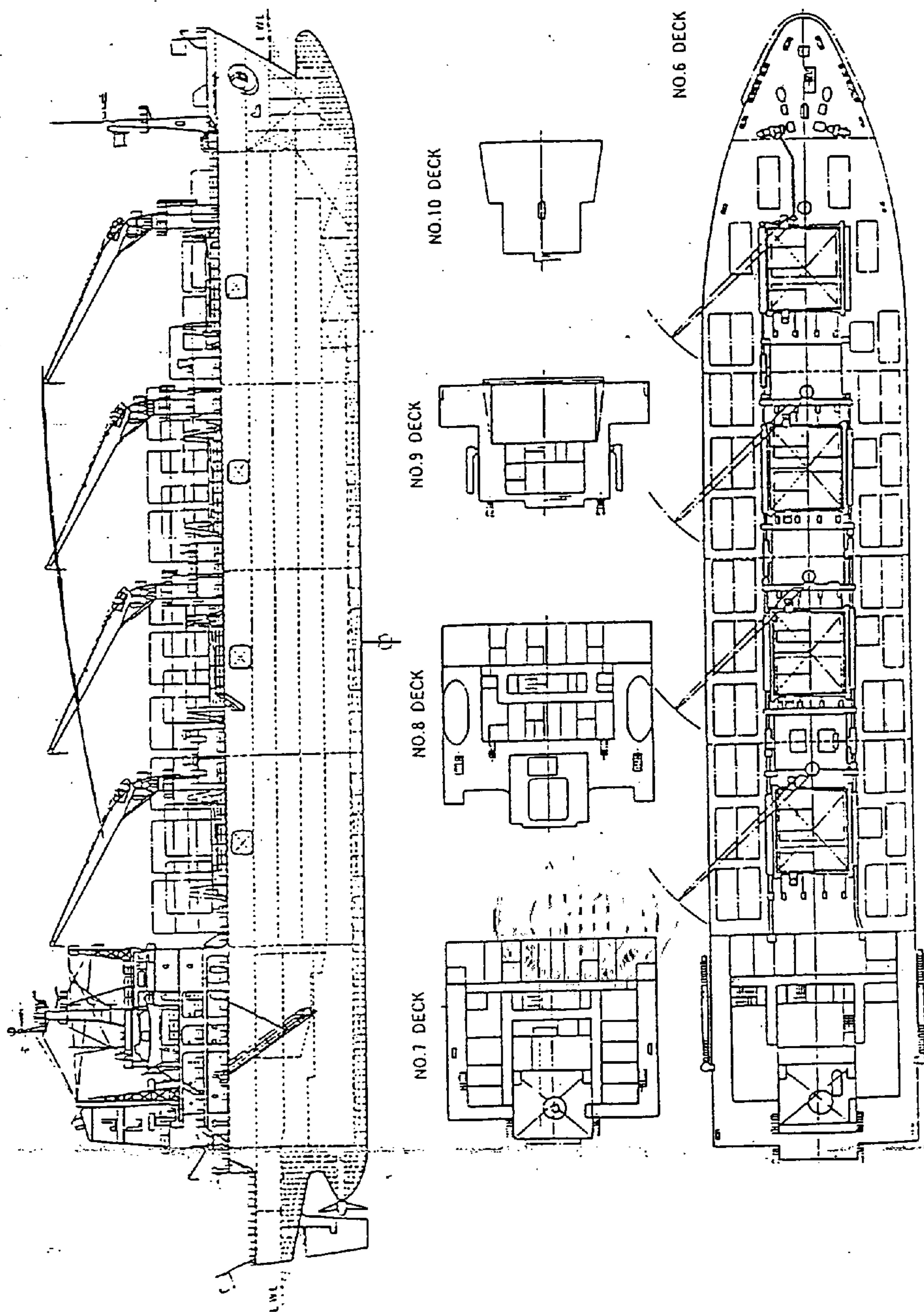
Freedom-type ship with 'tween deck accommodation.



Liquefied natural gas (LNG) carrier

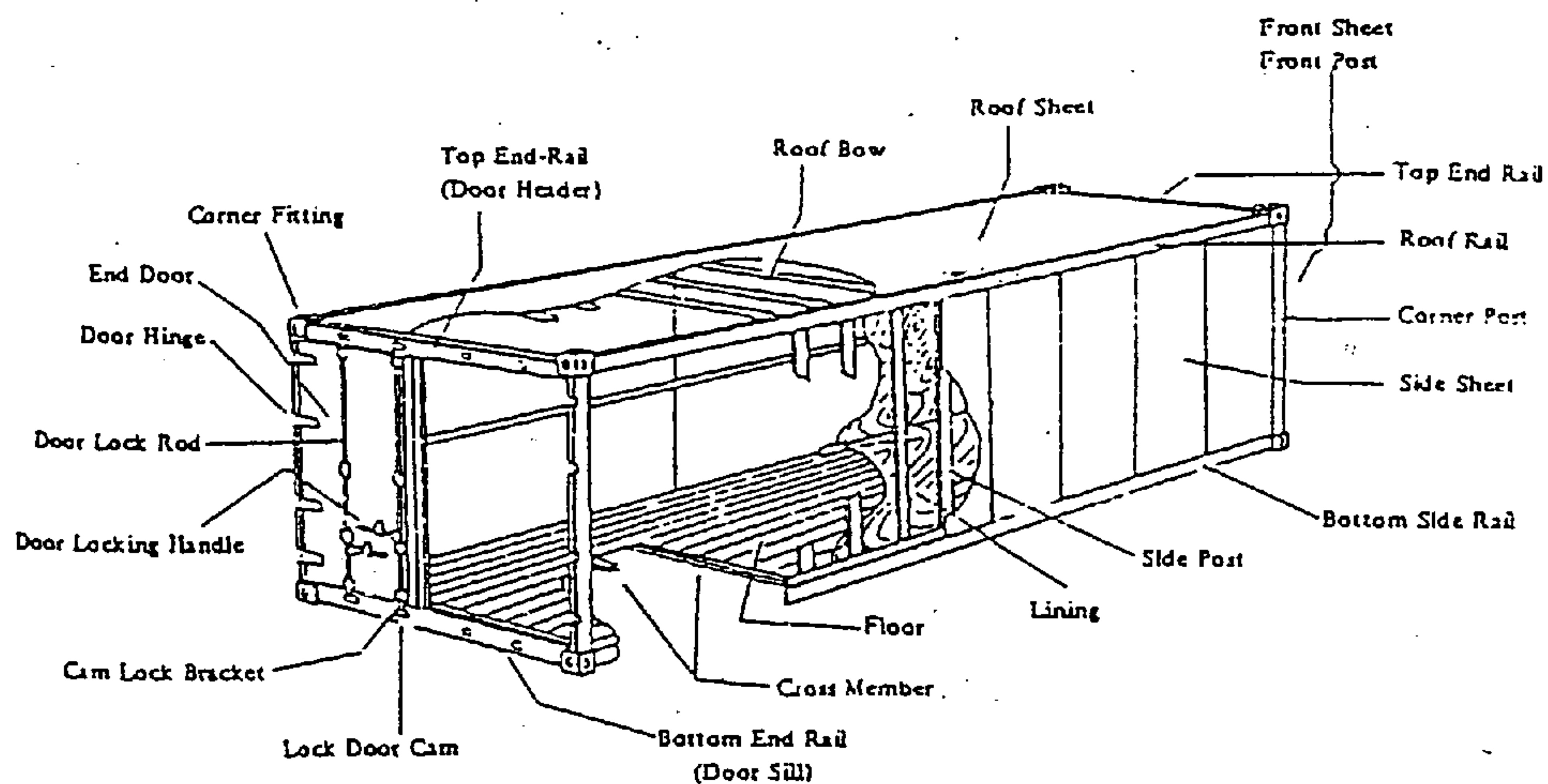
ภาพประกอบ 15 เรือบรรทุกแก๊ส

ARGENTINEAN REEFER

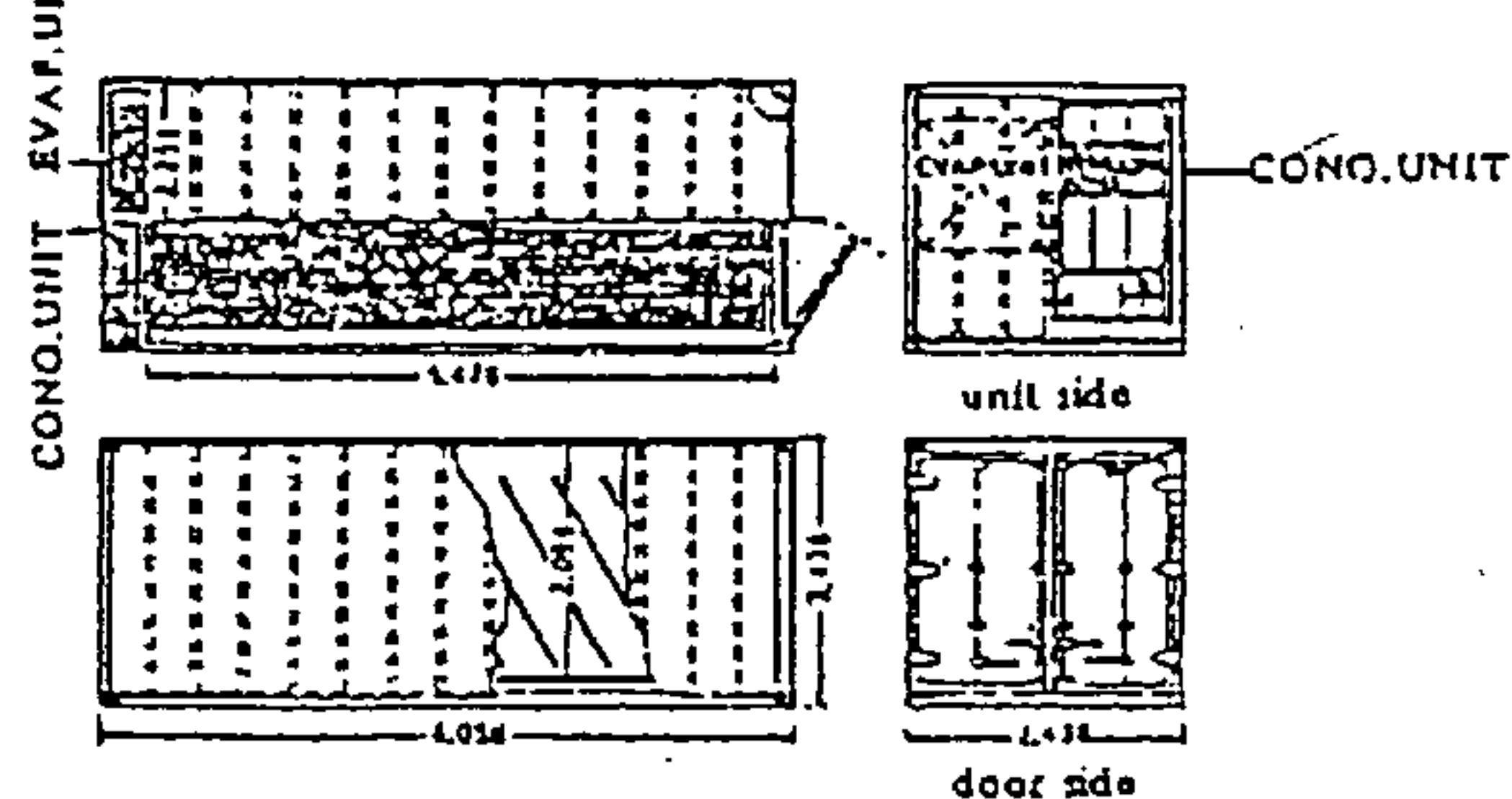


ภาพประกอบ 16 เรือบรรทุกสินค้าแช่เย็นแช่แข็ง

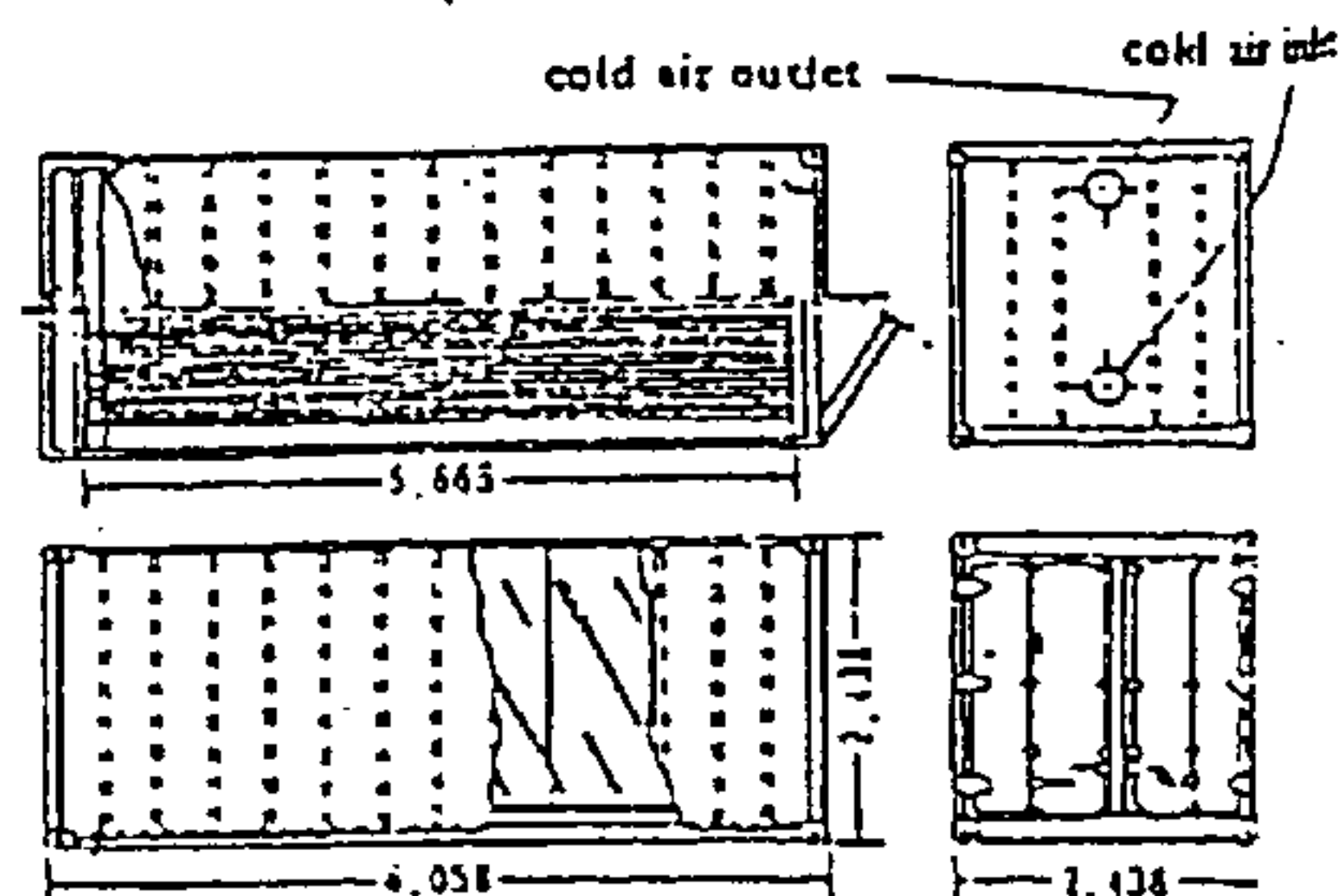
ตู้หังอลูมิเนียม (General Cargo Container)-Terms of components of aluminium container



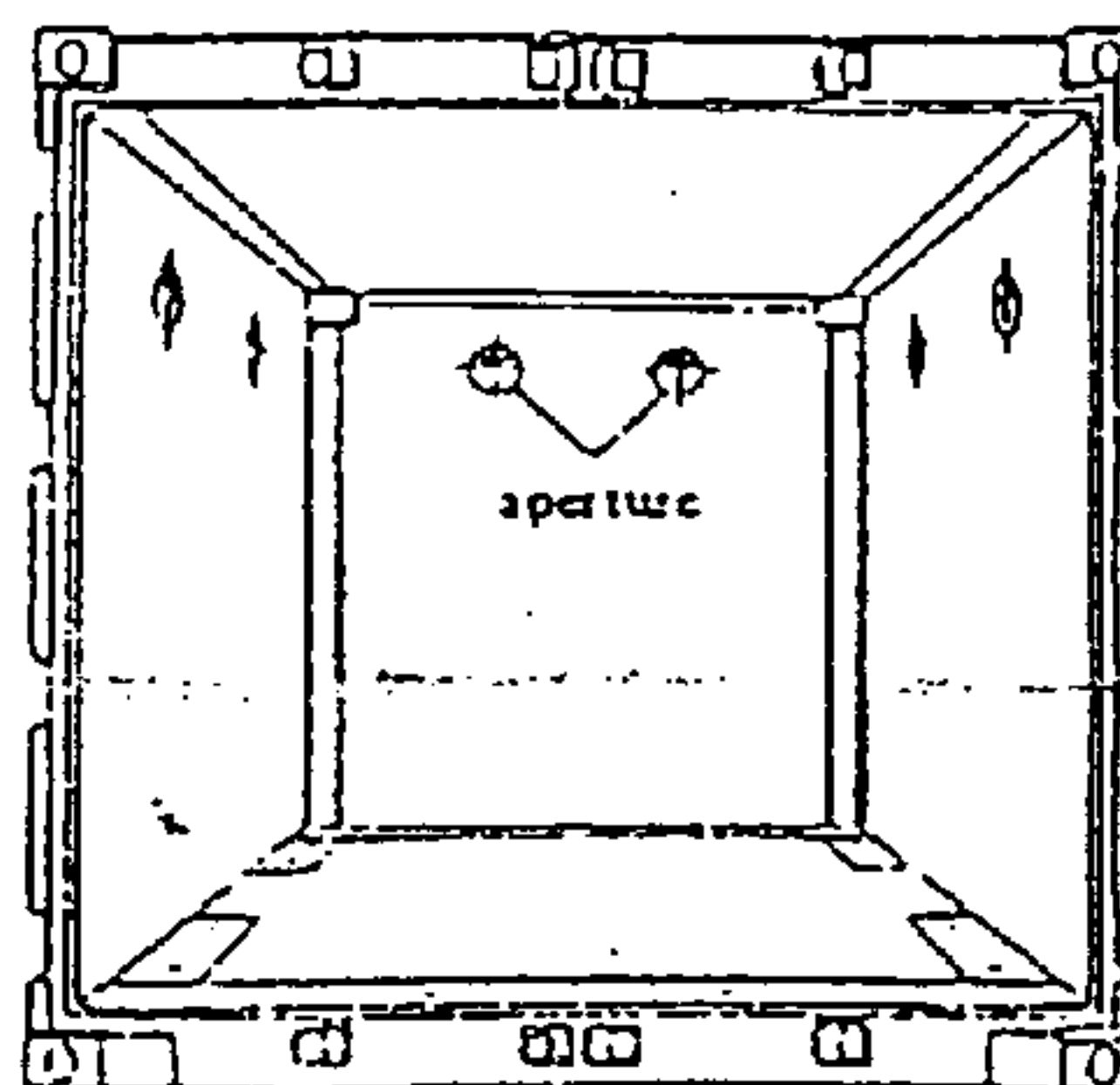
ตู้เย็น (Built-in Type Reefer Container)

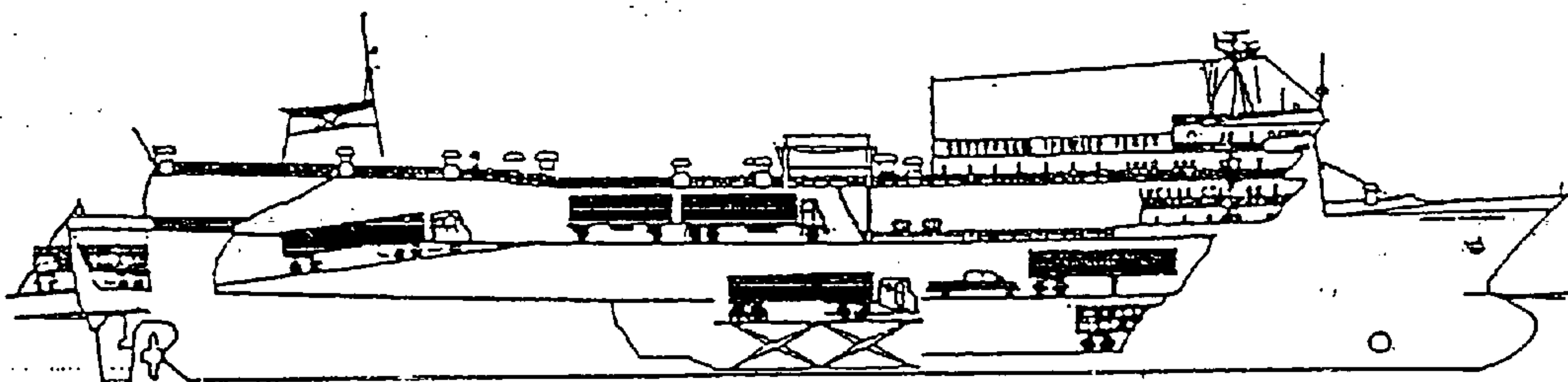


Clip on Type Reefer Container

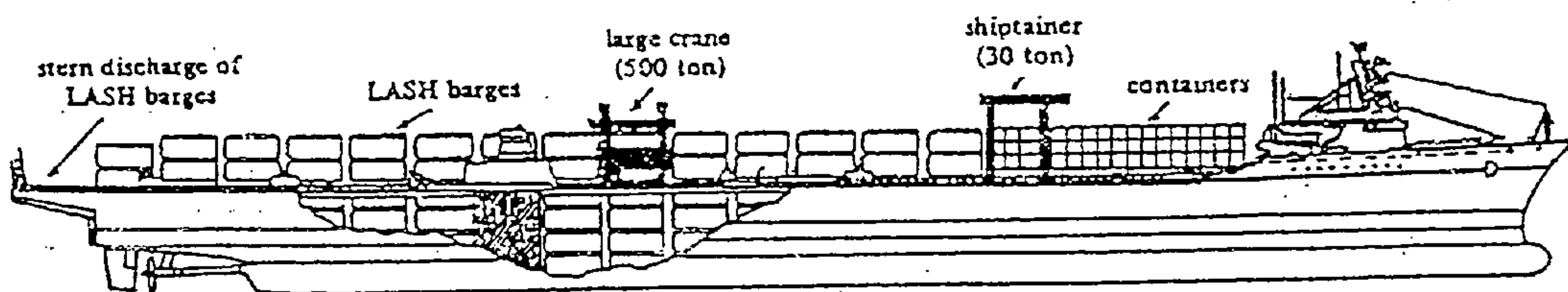


ตู้ระบายอากาศ (Ventilated Container)

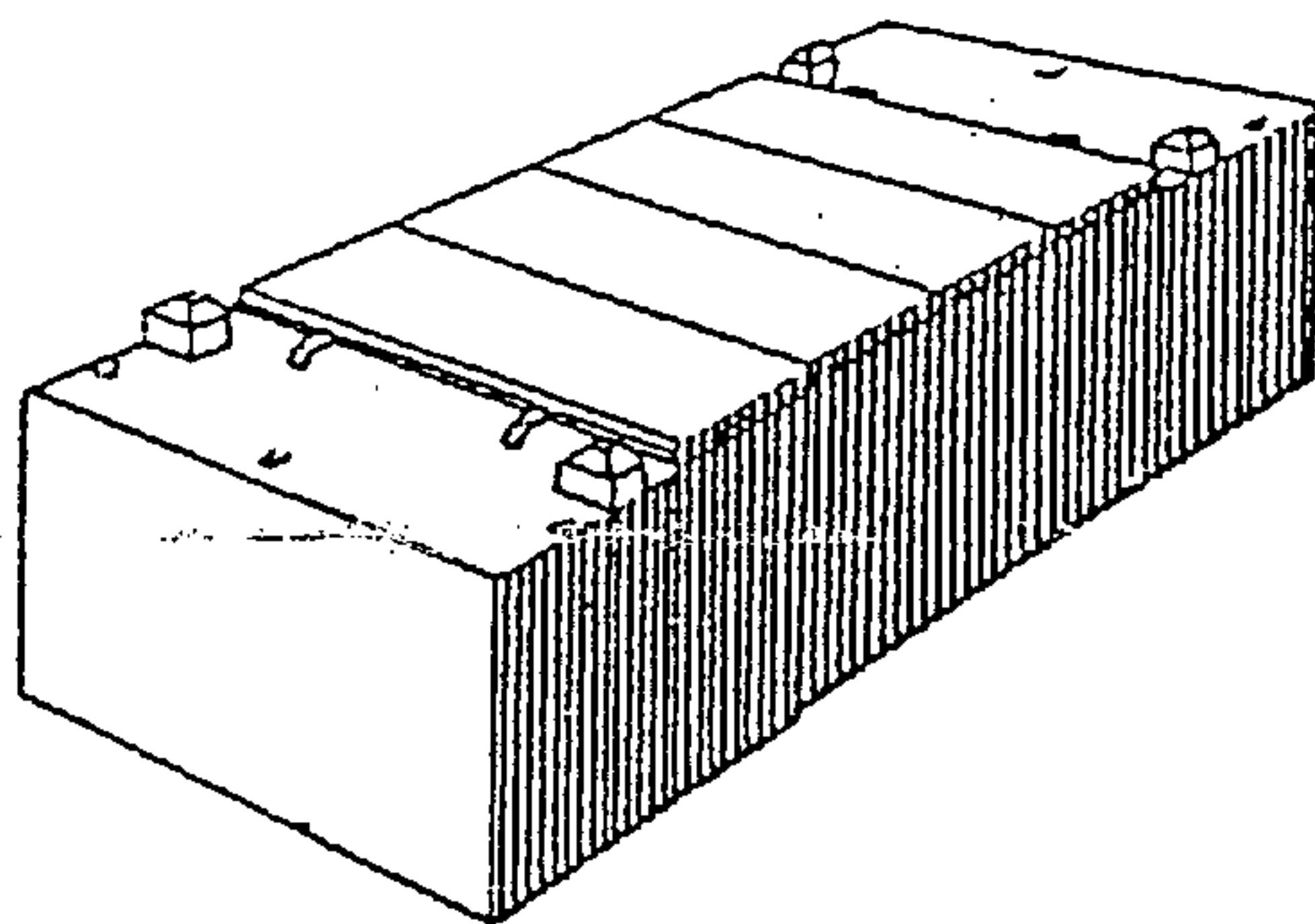




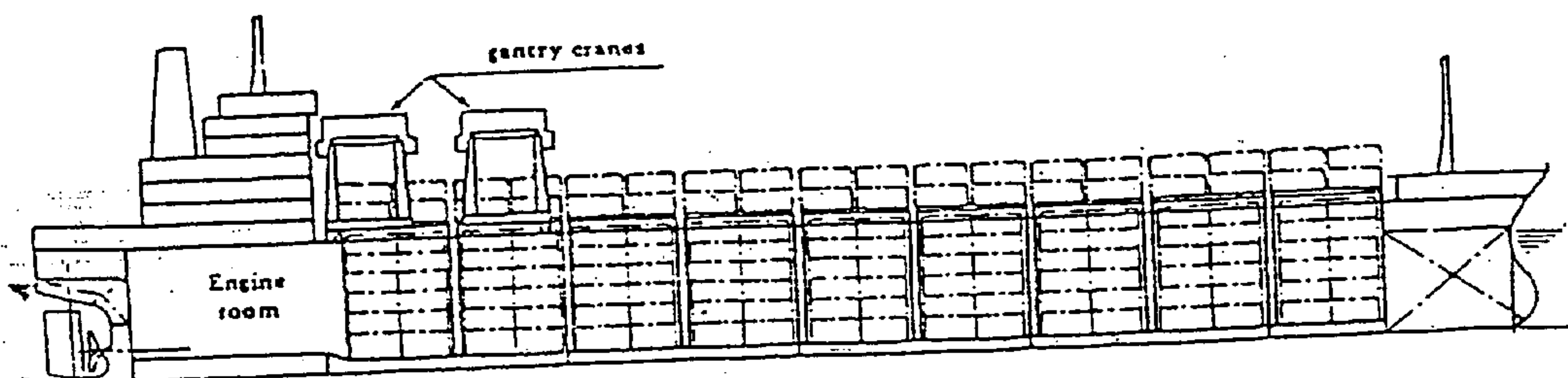
เรือแบบโรโร RO/RO (Roll on/Roll off)



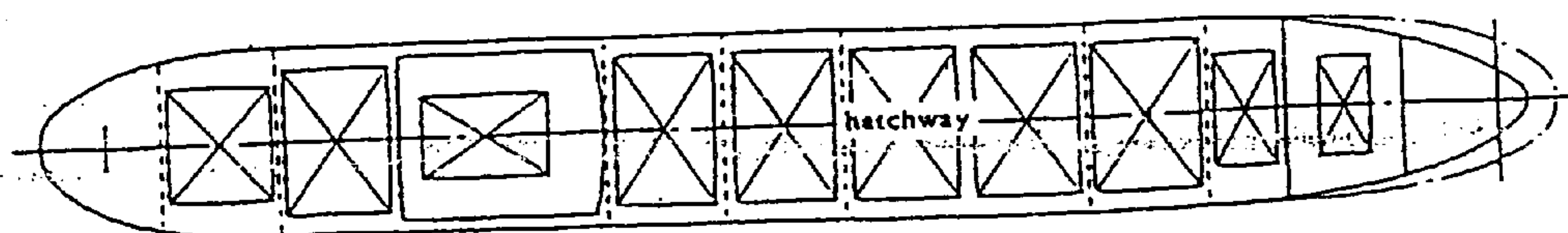
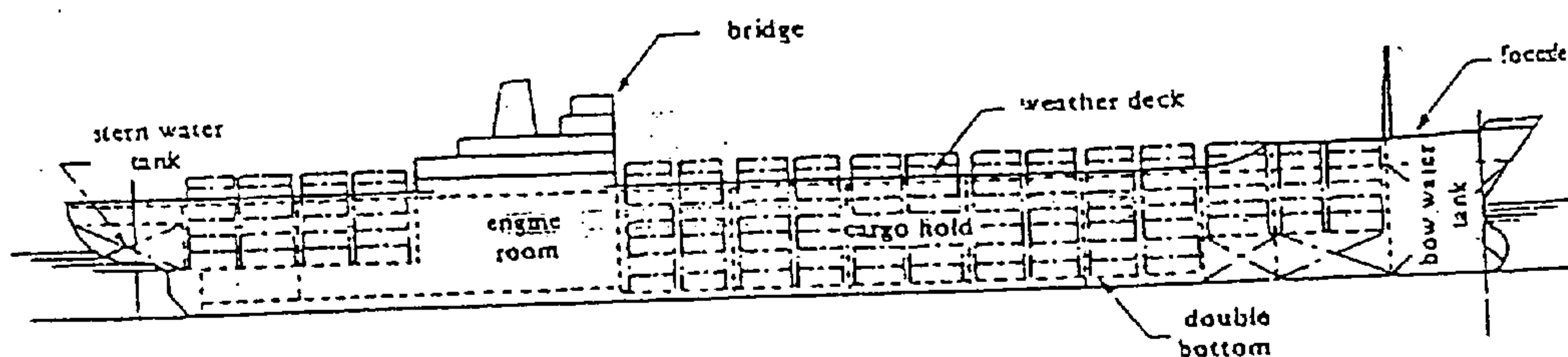
เรือ LASH (LIGHTERS ABOARD SHIP)



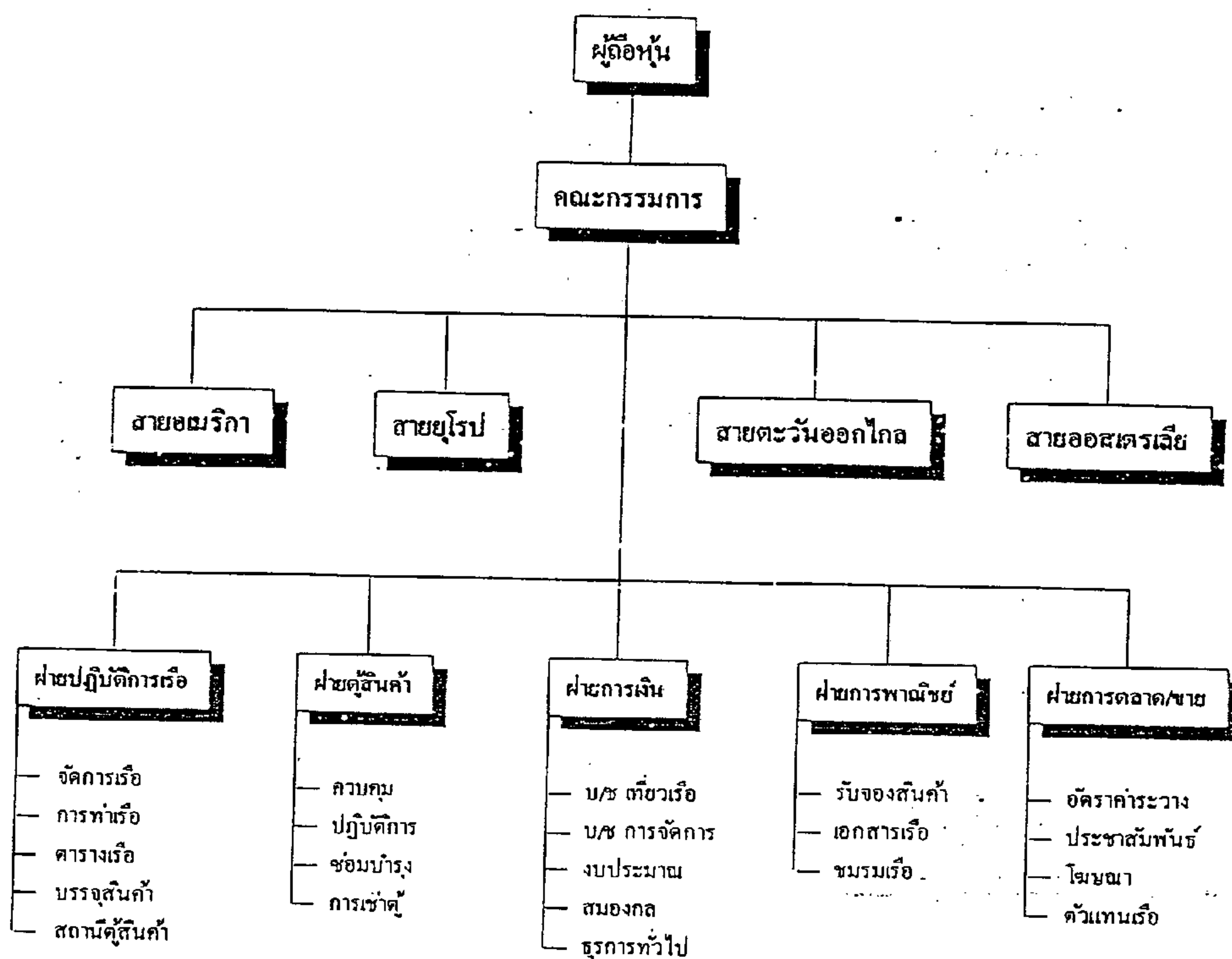
เรือลำเลียง (LASH BARGE)



เรือคอนเทนเนอร์แบบมีอุปกรณ์ยกขนชนิดตั้งบนเรือ (Geared containership)



เรือคอนเทนเนอร์แบบไม่มีอุปกรณ์ยกขนติดตั้งบนเรือ (Gearless full container ship)



โครงสร้างการบริหารของบริษัทขนส่งทางเรือ

การขนส่งระบบคอนเทนเนอร์แบบต่าง ๆ

ใน B/L แต่ละฉบับของการขนส่งระบบคอนเทนเนอร์จะมีการระบุลักษณะของการขนส่งต่าง ๆ การเรียก
ลักษณะการขนส่งทางคอนเทนเนอร์ (container transport status) ทางทวีปยุโรปและทวีปอเมริกาเหนือเรียกแตกต่างกันไป

อักษรแบบยุโรป

1. FCL/FCL

2. FCL/LCL

3. LCL/FCL

4. LCL/LCL

อักษรย่อแบบสหรัฐฯ

CY/CY or HOUSE TO HOUSE

CY/CFS or HOUSE TO PIER

CFS/CY or PIER TO HOUSE

CFS/CFS or PIER TO PIER

โดย FCL = Full Container Load

LCL = Less than Container Load

CY = Container Yard

CFS = Container Freight Station

1. FCL/FCL ผู้ส่งสินค้าจะเป็นผู้บรรจุสินค้าใส่ตู้เองที่คลังสินค้าของผู้ส่งโดยรับผิดชอบจากผู้ส่งและผู้รับ
ปลายทางจะเป็นผู้เปิดตู้สินค้าเองเมื่อสินค้าถึงปลายทาง
2. FCL/LCL ผู้ส่งสินค้าจะเป็นผู้บรรจุสินค้าใส่ตู้เองที่คลังสินค้าของผู้ส่งและบริษัทเรือเป็นผู้เปิดตู้เองเมื่อสินค้าถึง
ท่าปลายทางและเก็บสินค้าเข้าพักสินค้ารอผู้รับสินค้ามารับสินค้า
3. LCL/FCL คล้ายกับแบบที่ 2 แต่สลับกัน
4. LCL/LCL บริษัทเรือเป็นผู้บรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ ที่ export CFS

เส้นทางการขนถ่ายสินค้าทางทะเลระบบคอนเทนเนอร์ที่สำคัญ มีดังนี้คือ

เส้นทางการขนส่งระบบคอนเทนเนอร์ในปัจจุบัน

1. เอเชียตะวันออก/อเมริกาเหนือ
2. เอเชียตะวันออก/ยุโรป-เมดิเตอร์เรเนียน
3. เอเชียตะวันออก/ออสเตรเลีย-นิวซีแลนด์
4. เอเชียตะวันออก/ตะวันออกกลาง
5. อเมริกาเหนือ/ยุโรป

เส้นทางการขนส่งระบบคอนเทนเนอร์ในอนาคต

- การบริการรอบโลก

ประโยชน์ของการใช้ระบบตู้สินค้า

1. สามารถทำการขนส่งได้หลายรูปแบบ เนื่องจากขนย้ายได้ง่าย
2. เหมาะกับการขนส่งแบบ door to door ซึ่งไม่ต้องเปิดตู้สินค้าเพื่อการตรวจสอบระหว่างขนส่ง
3. ลดอัตราการเสียหายและสูญหายระหว่างการเคลื่อนย้าย และการเก็บสินค้า
4. สามารถส่งสินค้าในลักษณะพร้อมขาย หรือพร้อมบริโภค เช่น สินค้าบริโภคซึ่งต้องการรูปแบบปรับ
อุณหภูมิได้ เมื่อนำสินค้าออกจากตู้แล้วสามารถจำหน่ายสู่ผู้บริโภคได้เลย

5. ขนถ่ายสินค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเพิ่มสินค้าผ่านท่า และลดต้นทุนต่อหน่วย
6. ลดความสูญเสียพื้นที่ว่างในโรงเก็บสินค้า
7. ใช้ประโยชน์ในพื้นที่เก็บสินค้าได้มากขึ้น ตู้สินค้าสามารถซ้อนกันได้ 3 ชั้นซึ่งสามารถบรรทุกสินค้าได้ประมาณ 60 ตัน ต่อหนึ่งหน่วย ground slot คือ พื้นที่ที่ใช้วางตู้สินค้า 1 ตู้ไม่จำกัดความสูง
8. การควบคุมรายการสินค้าที่ตั้งง่ายขึ้น โดยใช้ระบบ real time on line inventory control

ประโยชน์ข้างต้นเป็นผลโดยตรงจากการใช้ระบบตู้สินค้า ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมสามารถ

พิจารณา ดังต่อไปนี้

9. ปรับปรุงด้านการบรรทุกสินค้า เนื่องจากการใช้ตู้สินค้ามาตรฐาน ทำให้บรรทุกสินค้าได้มากขึ้นต่อพาหนะที่ใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด
10. ลดความแออัดบนถนน การขนส่งโดยใช้ตู้สินค้าเป็นการพัฒนาการขนส่ง โดยใช้รถบรรทุกให้มีจำนวนน้อยลง
11. เกิดความคล่องตัวในการขนส่งสินค้า
12. ความคล่องตัวด้านศุลกากร การตรวจสอบสินค้าที่บรรจุในระบบตู้สินค้าจะกระทำได้รวดเร็วกว่าการตรวจสอบสินค้าเทกอง หรือ สินค้าทั่วไป เช่น การตรวจสอบแบบ full turnout ซึ่งต้องทำการตรวจสอบอย่างละเอียดเสียเวลาและแรงงาน การตรวจสอบประเภทนี้มักใช้กับสินค้าประเภท conventional break bulk general cargo
13. การพัฒนาเศรษฐกิจ ระบบตู้สินค้าเป็นระบบการแข่งขันในระดับนานาชาติ ซึ่งสามารถสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศได้ ดังนั้น เมื่อมีการพัฒนาระบบตู้สินค้าเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อีกทางหนึ่ง

ข้อมูลสถิติการขนส่งด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์

ตาราง 1 ปริมาณต้นสินค้าเข้าออกประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติเรือ ปี 2537-2540

ปี/สัญชาติเรือ	สินค้าตู้คอนเทนเนอร์ (ขาเข้า)	สินค้าตู้คอนเทนเนอร์ (ขาออก)	รวม
2537			
เรือไทย	1,104,469	1,428,234	2,532,703
เรือต่างชาติ	7,059,098	8,457,838	15,516,936
2538			
เรือไทย	1,187,710	1,362,631	2,550,341
เรือต่างชาติ	7,899,562	9,496,530	17,396,092
2539			
เรือไทย	1,346,773	2,020,923	3,367,696
เรือต่างชาติ	7,485,011	9,584,210	17,069,221
2540			
เรือไทย	1,358,710	1,878,550	3,237,260
เรือต่างชาติ	7,664,428	10,403,459	18,067,887

แหล่งข้อมูล : กรมเจ้าท่า

รวบรวมโดย : ฝ่ายสารสนเทศ กองวิจัยและวางแผน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

ตารางที่ 2 สัดส่วนของปริมาณสินค้าส่งออกและนำเข้าของไทย จำแนกตามวิธีการขนส่ง ปี 2531-2540 (%)

ปี	สัดส่วนของปริมาณสินค้าส่งออก			สัดส่วนของปริมาณสินค้านำเข้า			รวม		
	ทางทะเล	ทางอื่น ๆ	รวม	ทางทะเล	ทางอื่น ๆ	รวม	ทางทะเล	ทางอื่น ๆ	รวม
2531	95.92	4.08	100	98.35	1.65	100	97.10	2.90	100
5232	94.00	6.00	100	97.07	2.93	100	95.52	4.48	100
2533	94.77	5.23	100	95.70	4.30	100	95.30	4.70	100
2534	94.00	6.00	100	96.04	3.96	100	95.21	4.79	100
2535	93.60	6.40	100	95.53	4.47	100	94.74	5.26	100
2536	92.29	7.71	100	95.86	4.14	100	94.40	5.60	100
2537	95.20	4.80	100	94.87	5.13	100	95.03	4.97	100
2538	93.32	6.68	100	95.49	4.51	100	94.69	5.31	100
2539	93.77	6.23	100	95.35	3.65	100	95.40	4.60	100
2540	94.20	5.80	100	96.00	4.00	100	95.25	4.75	100

แหล่งข้อมูล : กรมศุลกากร

รวบรวมโดย : สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

แนวโน้มการพัฒนาระบบตู้สินค้า

ในประเทศที่พัฒนาแล้ว การขนส่งระบบตู้สินค้ามีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น Rotterdam เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่กำลังพัฒนา พบว่า ยังมีการใช้ระบบตู้สินค้าน้อยมาก ดังนั้นในประเทศไทยของเรา ควรมีการจัดการและวางแผนการใช้ระบบตู้สินค้าให้แพร่หลาย เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถให้ประโยชน์ในการขนถ่ายได้สูง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านตู้สินค้า

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตู้สินค้าขาเข้าและขาออก มีรายละเอียดดังนี้

1) กรณีตู้สินค้าขาเข้า

เมื่อตู้สินค้าจอดเทียบท่าเรือ บันจันยกตู้สินค้าหน้าท่าของการท่าเรือฯ ทำหน้าที่ยกตู้สินค้าจากเรือใส่รถทางลากพ่วงเพื่อนำตู้สินค้าไปเก็บตามสถานที่ต่าง ๆ

- กรณีตู้สินค้า FCL รถทางลากพ่วงจะลากไปยังลานกองเก็บตู้สินค้าของ Terminal 1 หรือ 2 และทำการจัดเก็บเรียงสินค้าในลานวางตู้สินค้า ซึ่งจะมีพนักงานการทำเรือฯ กำหนดพื้นที่วางตู้สินค้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสะดวกในการเคลื่อนย้ายหรือส่งมอบตู้สินค้าแก่เจ้าของสินค้า เมื่อเจ้าของสินค้านำรถตู้สินค้าเคลื่อนที่ยกตู้สินค้าจะยกตู้สินค้าขึ้นทางลากพ่วง ซึ่งเจ้าของสินค้าเช่าหรือหามาเอง และออกนอกเขตท่าเรือ

- กรณีตู้สินค้า LCL เมื่อมีการขนถ่ายสินค้าขึ้นจากเรือแล้วรถทางลากพ่วงจะลากไปยังโรงพักสินค้าพิธีการ คือ โรงพักสินค้า 11-17 จากนั้นรถยกตู้สินค้านักจะทำการยกตู้สินค้าลงจากรถทางลากพ่วงเพื่อทำการเปิดตู้และนำสินค้าออกจากตู้ขึ้นรถยกขนาดเล็กเพื่อเข้าเก็บในโรงพักสินค้าหรือทำการขนส่งสินค้านำโรงพักสินค้าและเมื่อตู้ LCL ถูกนำสินค้าออกหมดแล้ว ตู้ใบนั้นจะมีสถานะเป็นตู้เปล่าถูกนำไปเก็บยังลานเก็บตู้สินค้าเปล่า

2) กรณีตู้สินค้าขาออก

ตู้สินค้า FCL ส่วนใหญ่บรรจุมาจากภายนอกเขตท่าเรือ เช่น โรงงาน ICD, CFS เพื่อเข้ามาในเขตท่าเรือ ตู้ FCL จะถูกรถคานยกตู้สินค้าลงมาจัดเรียงบริเวณลานวางตู้สินค้าขาออก Terminal 1 หรือ 2 เพื่อรอการบรรทุกตู้สินค้าขึ้นเรือต่อไป ตู้สินค้า LCL เป็นตู้สินค้าหลายเจ้าของ

เทคนิคการนำเสนอบริการขนส่ง

เทคนิคการนำเสนอบริการการขนส่ง ที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีปัจจัยเกี่ยวข้องที่ควรพิจารณาอยู่ 4 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. บริการ ต้องพัฒนารูปแบบของการบริการ (ขีดความสามารถและชนิดของเรือ) ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สถานที่ ต้องกำหนดเส้นทางการเดินเรือให้อยู่ในเส้นทางที่ผู้ใช้บริการต้องการ
3. ราคา ต้องกำหนดราคาค่าขนส่งให้เหมาะสมกับสภาพตลาดและตามคุณภาพของบริการการขนส่งที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ
4. การส่งเสริมการขาย ต้องมีการให้ข้อมูลและชี้แนะถึงจุดเด่นของงานบริการขนส่งที่จะจัดให้แก่ผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักอุปสงค์อุปทาน และจะต้องมีข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการวางแผนการตลาด เป็นต้นว่า ความต้องการขนส่งสินค้าชนิดต่าง ๆ ความสมดุลย์ในการบริการ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งที่เหมาะสมกับตลาด ราคาค่าระวางบรรทุกที่ตลาดมีอยู่แล้วหรือกำหนดขึ้นใหม่ การแข่งขันที่มีอยู่ในธุรกิจพาณิชย์ ฯลฯ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีไว้อย่างละเอียดสมบูรณ์และครบถ้วนมากที่สุด

บทบาทของการขนส่งทางทะเลต่อการค้าระหว่างประเทศ

การขนส่งทางทะเลนับว่า เป็นระบบการขนส่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการค้า ตลอดจนการพัฒนาประเทศ พบว่าปริมาณสินค้าเข้าและออกของประเทศไทยมากกว่าร้อยละ 99 ขนส่งโดยวิธีการขนส่งทางทะเล สาเหตุที่การขนส่งทางทะเลเป็นที่นิยม เนื่องจากเป็นวิธีการขนส่งที่สามารถบรรทุกได้ครั้งละมาก ๆ เหมาะกับการขนส่งในระยะทางไกล ๆ และอัตราค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่ำกว่าระบบการขนส่งประเภทอื่น การขนส่งทางน้ำเหมาะกับสินค้าที่มีน้ำหนักมาก มูลค่าต่ำ และเป็นสินค้าที่ไม่ต้องการความรวดเร็วในการขนส่งมากนัก เช่น สินค้าแร่ เกษตรกรรม น้ำมัน วัสดุก่อสร้าง ฯลฯ เพราะ ค่าขนส่งถูก สะดวก ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยต่อหน่วยถูกกว่าการขนส่งโดยวิธีอื่นและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงก็น้อยกว่ามากเมื่อเทียบกับสินค้าที่ต้องการขนส่งจำนวนเท่ากัน แต่การขนส่งทางน้ำก็มีจุดอ่อน คือ เป็นรูปแบบของการขนส่งที่ช้าที่สุดและในบางครั้งก็มีผลกระทบจากภูมิอากาศ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสำหรับสินค้าที่ไม่มีความจำเป็นรีบด่วนนักควรจะใช้การขนส่งทางน้ำ เพราะประหยัดกว่าแบบอื่น

องค์ประกอบของการขนส่งทางน้ำมี 4 ส่วน คือ

1. ผู้ประกอบการ
2. เรือ
3. เส้นทางเดินเรือและท่าเรือ
4. หน่วยงานรัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ประกอบการ แบ่งเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะการให้บริการคือ

1.1 บริษัทเรือที่ให้บริการขนส่งประจำเส้นทาง จะมีการกำหนดเส้นทางและตารางการเดินเรือไว้ล่วงหน้า และแน่นอน แบ่งได้ 2 แบบ คือ

- ชมรมเรือ (conference) เป็นการรวมตัวกันของบริษัทเดินเรือในเส้นทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการแข่งขันกันเอง ระหว่างสมาชิกโดยชมรมจะจัดสรรเที่ยวเรือ กำหนดอัตราค่าระวางเรือ เงื่อนไขการขนส่ง ฯลฯ นอกจากนั้นยังเพื่อป้องกันการแข่งขันจากเรือนอกชมรมอีกด้วย

- สายการเดินเรืออิสระ (independence lines) ส่วนใหญ่จะให้บริการในเส้นทางเดียวกับเรือในชมรม จึงเป็นการให้บริการที่แข่งขันกับเรือในชมรม เรือส่วนใหญ่ของสายการเดินเรืออิสระมักเป็นเรือขนาดใหญ่ที่มีประสิทธิภาพสูง

1.2 บริษัทเรือที่ไม่มีกำหนดเส้นทางเดินเรือและตารางเดินเรือไว้ล่วงหน้า แต่จะให้บริการในเส้นทางที่มีการเรียกใช้บริการหรือคาดว่าจะมีการเรียกใช้บริการเรือดังกล่าว เรียกว่า เรือจร

1.3 ตัวแทนเรือ (shipping agent) ทำหน้าที่ในการหาผู้โดยสารเรือหรือสินค้าให้แก่บริษัทเรือที่ตนเป็นตัวแทน ตัวแทนเรือมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร การนำเรือเข้า และการนำเรือออก การขนถ่ายสินค้า และการหาสินค้าลงเรือ ในประเทศไทยมีอยู่หลายบริษัท และมีการรวมตัวกันเป็นสมาคมด้วย

2. เรือ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 เรือโดยสาร

2.2 เรือสินค้า แบ่งเป็น เรือบรรทุกสินค้าแบบดั้งเดิม (conventional) เรือบรรทุกสินค้าทั่วไป (general cargo) เรือบรรทุกสินค้าเทกอง (bulk carrier) เรือคอนเทนเนอร์ (container) เรือบรรทุกน้ำมัน (oil tanker) เรือบรรทุกแก๊สธรรมชาติเหลว เป็นต้น

2.3 เรือเฉพาะกิจ เช่น เรือประมง เรือขุดลอกคลองน้ำ เรือลากจูง

3. เส้นทางเดินเรือและท่าเรือ โดยเส้นทางเดินเรือ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 เส้นทางเดินเรือตามลำน้ำภายในประเทศ

3.2 เส้นทางเดินเรือชายฝั่งทะเล

3.3 เส้นทางเดินเรือระหว่างประเทศ

ท่าเรือ เป็นที่จอดเรือและอำนวยความสะดวกให้กับเรือ งานใหญ่ ๆ ของท่าเรือ คือ การให้บริการเรือลากจูง บริการน้ำ น้ำมัน บริการยกขนสินค้า การเก็บรักษาสินค้า และยังมีหน่วยงานเกี่ยวกับศุลกากร และการตรวจคนเข้าเมืองด้วย บางท่าเรือมีบริการนำร่องและซ่อมเรือด้วย ท่าเรือมีบทบาทสำคัญต่อการค้าระหว่างประเทศ การนำสินค้าเข้าออก ส่วนใหญ่ต้องอาศัยท่าเรือ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น

- ท่าเรือเพื่อการขนส่งภายในประเทศ แบ่งออกเป็น ท่าเรือเพื่อการค้าชายฝั่ง และท่าเรือเพื่อการขนส่งทางลำน้

- ท่าเรือเพื่อการค้าระหว่างประเทศ ใช้ขนถ่ายสินค้าขนลงเรือเดินสมุทร เช่น ท่าเรือพาณิชย์สัตหีบ ท่าเรือน้ำลึกสงขลา ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) เป็นต้น

ท่าเทียบเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

ในอดีตการท่าเรือแห่งประเทศไทยให้บริการแก่เรือและสินค้าผ่านท่าเรือพาณิชย์ 2 แห่ง คือ ท่าเรือกรุงเทพที่คลองเตย และท่าเรือพาณิชย์สัตหีบ สินค้าประมาณร้อยละ 90 จะขนถ่ายผ่านท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งมีท่าเทียบเรือไว้ให้บริการ ดังนี้

- ทำเทียบเรือสำหรับขนถ่ายสินค้าทั่วไป 10 ท่า
- ทำเทียบเรือสำหรับสินค้าบรรจุตู้ 6 ท่า
- ทำเทียบเรือลำเลียง 2 ท่า
- หลักผูกเรือกลางน้ำ จำนวน 61 หลัก รับเรือได้ 15 ลำ
- ท่อนผูกเรือกลางน้ำสาธูประติษฐ์ รับเรือได้ 4 ลำ

ทำเทียบเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ สามารถให้บริการแก่สินค้าบรรจุตู้และสินค้าทั่วไปได้

ปีละกว่า 10 ล้านตัน อย่างไรก็ตามท่าเทียบเรือกรุงเทพมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถรับเรือขนาดใหญ่ได้เกินกว่า 12,000 ตัน ซึ่งกินน้ำลึกกว่า 8.2 เมตร หรือมีความยาวของตัวเรือเกินกว่า 172 เมตรได้ เนื่องจากเป็นท่าเทียบเรือในลำน้ำเจ้าพระยา ซึ่งท้องน้ำมีความลึกเพียง 8.5 เมตร และลำน้ำระหว่างปากน้ำถึงท่าเทียบเรือกรุงเทพมีความคดเคี้ยวมาก ดังนั้นการขนถ่ายสินค้าจากเรือที่มีขนาดใหญ่เกินกว่า 12,000 ตันจึงต้องขนถ่ายสินค้าจากท่าเรือที่สิงคโปร์ อ่องกง ไต้หวัน หรือที่เกาะสีชัง แล้วใช้เรือบรรทุกขนาดเล็ก (Feeder) ขนถ่ายสินค้ามาท่าเรือกรุงเทพอีกครั้งหนึ่ง

ส่วนท่าเรือพาณิชย์สัตหีบมีท่าเทียบเรือสำหรับสินค้าทั่วไปและสินค้าบรรจุตู้รวม 5 ท่า สามารถให้บริการสินค้าได้ประมาณปีละ 2 ล้านตัน โดยสินค้าที่ขนถ่ายผ่านท่าเรือพาณิชย์สัตหีบที่สำคัญได้แก่ อุปกรณ์โรงงานรถยนต์ ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง อุปกรณ์การสำรวจและการเจาะก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย เป็นต้น

จากการที่ประเทศไทยมีการขยายตัวประกอบกับระบบเศรษฐกิจแบบเปิดที่ต้องติดต่อกับหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ดังนั้นการขนส่งสินค้าผ่านท่าเรือนับวันยิ่งทวีปริมาณมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงปริมาณสินค้าที่ขนถ่ายผ่านท่าเรือกรุงเทพซึ่งเป็นท่าเรือหลักของประเทศแล้วจะพบว่าปริมาณสินค้าบรรจุตู้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นจนเกินกว่าที่ท่าเรือกรุงเทพเพียงแห่งเดียวจะรับได้ ดังนั้นต่อมาจึงได้มีการเปิดท่าเรือพาณิชย์แห่งใหม่ขึ้นในประมาณปี พ.ศ. 2534 ที่แหลมฉบัง

ท่าเรือแหลมฉบังมีองค์ประกอบที่สำคัญอันทันสมัยตามแบบอย่างของท่าเรือพาณิชย์สากลนานาชาติ กล่าวคือ

1. ที่ตั้งของท่าเรือติดต่อกับเขตนิคมอุตสาหกรรม
2. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย
3. ระบบการบริหารงานท่าเรือที่ทันสมัย

ข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่าเรือ

ตาราง 3 จำนวนเรือเข้า

หน่วย : เทียบ

	ปี 2538	ปี 2539
1. ท่าเรือกรุงเทพ		
- เชื้อนเทียบเรือ	2,579	2,341
- หลักผูกเรือกลางน้ำคลองเตย	356	367
- หลักผูกเรือกลางน้ำบางหัวเสือ	252	199
- ท่อนผูกเรือสาธูประติษฐ์	187	140
รวม	3,374	3,047
2. ท่าเรือแหลมฉบัง	1,561	2,359

ตาราง 4 ปริมาณสินค้าเข้าที่ทำเรือกรุงเทพ

หน่วย : เมตริกตัน

	ปี 2538	ปี 2539
1. เชื้อนเทียบเรือ		
- สินค้าทั่วไป	3,847,585	3,525,174
- สินค้าบรรจุตู้	6,032,614	5,589,287
รวม	9,880,199	9,114,461
2. ที่จอดเรือกลางน้ำ		
- หลักผูกเรือกลางน้ำคลองเตย	676,941	736,223
- หลักผูกเรือกลางน้ำบางหัวเสือ	615,702	495,037
- ท่อนผูกเรือสาธูประดิษฐ์	593,770	675,656
รวม	1,886,413	1,906,916
รวมสินค้าเข้าทั้งหมด	11,766,612	11,021,377

ตาราง 5 ปริมาณสินค้าเข้า-ออกที่ทำเรือกรุงเทพ

หน่วย : เมตริกตัน

	ปี 2538	ปี 2539
สินค้าทั่วไป		
สินค้าบรรจุตู้	8,276,689	7,851,140
รวม	8,276,689	7,851,140

ตาราง 6 ปริมาณสินค้าเข้า-ออกที่ทำเรือแหลมฉบัง

หน่วย : เมตริกตัน

	ปี 2538	ปี 2539
สินค้าเข้า	2,452,904	3,457,328
สินค้าออก	3,288,809	4,968,315
รวม	5,741,713	8,425,643

ตาราง 7 ปริมาณสินค้าประเภทตู้เข้า-ออกที่ทำเรือ

หน่วย : ที.อี.ยู

	ปี 2537	ปี 2538	ปี 2539
1. ทำเรือกรุงเทพ			
- ตู้สินค้าเข้า	627,036	697,386	628,846.50
- ตู้สินค้าออก	709,973	766,065	666,420.50
รวม	1,337,009	1,463,451	1,295,267.00
2. ทำเรือแหลมฉบัง			
- ตู้สินค้าเข้า	153,190	235,591	335,296
- ตู้สินค้าออก	173,189	253,783	374,798
รวม	326,379	489,374	710,094

ตาราง 8 สินค้าเข้า-ออกที่ทำเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบังปีงบประมาณ 2535-2539

1. สินค้าเข้า

หน่วย : ล้านตัน

	ปี 2535	ปี 2536	ปี 2537	ปี 2538	ปี 2539
1.ท่าเรือกรุงเทพ (ไม่รวมท่าและหลักผูกเรือกลางน้ำของ กทท)	7,981	8,700	8,579	9,880	9,114
2.ท่าเรือเอกชนและกลางน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา	10,540	10,271	12,249	11,389	11,062
3.ท่าเรือแหลมฉบัง	1,230	1,143	1,706	2,453	3,457
รวม	19,751	20,114	22,534	23,722	23,633

2. สินค้าออก

หน่วย : ล้านตัน

	ปี 2535	ปี 2536	ปี 2537	ปี 2538	ปี 2539
1.ท่าเรือกรุงเทพ	8.168	8.168	8.227	8.277	7.851
2.ท่าเรือแหลมฉบัง	0.053	0.897	2.029	3.289	4.968
รวม	8.216	9.065	10.256	11.566	12.819

ระบบการขนถ่ายสินค้าของท่าเรือตู้สินค้า

การขนถ่ายด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์หรือตู้สินค้าได้ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1950 โดยประเทศสหรัฐอเมริกา ตามปกติตู้สินค้าจะมีหน่วยเป็น TEU (Twenty foot Equivalent Unit) ซึ่งขนาดของตู้สินค้าจะพิจารณาที่ความยาวตู้ที่มี 2 ขนาดด้วยกัน คือ ขนาดความยาว 20 ฟุต และความยาว 40 ฟุต ส่วนความกว้างของมาตรฐานของตู้เท่ากับ 8 ฟุต และสูง 2 ขนาดคือ 8 ฟุต และ 8 ฟุต 6 นิ้ว ตามลำดับ

สำหรับพื้นที่ที่จำเป็นสำหรับท่าเรือประเภทนี้ ก็คล้ายกับท่าเรือสินค้าทั่วไปแตกต่างกันตรงที่โรงพักสินค้าไม่มีความจำเป็นสำหรับท่าเรือตู้สินค้า

พื้นที่หน้าท่าเรือ ควรประกอบไปด้วยส่วนของพื้นที่ที่ให้อุปกรณ์ขนถ่ายสินค้าระหว่างท่าเรือและเรือได้ทำงาน และถนนสำหรับให้ยานพาหนะหรือรถบรรทุกวิ่งผ่านไป-มา อุปกรณ์สำหรับขนถ่ายสินค้า คือ เครนชนิดล้อเลื่อน ที่มีขาหยั่งวางอยู่บนรางนั้นควรมีความกว้างระหว่าง 30-50 เมตร โดยแบ่งพื้นที่สำหรับวางเครนล้อเลื่อน พื้นที่หลังล้อเลื่อนด้านในกว้างประมาณ 10-20 เมตร เพื่อให้แขนของเครนยกตู้สินค้าจากเรือมาวางบนท่าเรือ และพื้นที่ส่วนนี้ยังใช้สำหรับให้รถบรรทุกหรือยานพาหนะเข้าจอดเทียบเพื่อรับ-ส่งสินค้าจากเครนด้วย

พื้นที่วางพักสินค้า มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับท่าเรือตู้สินค้าซึ่งจะอยู่ถัดจากพื้นที่หน้าท่าเรือเข้าไปในแผ่นดิน ขนาดของพื้นที่วางพักสินค้านั้นขึ้นอยู่กับประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับยกตู้สินค้า และระยะเวลาการวางพักสินค้า

Container Freight Station : CFS คือ สถานีตรวจและบรรจุทุกสินค้าเข้าตู้สินค้าเพื่อการส่งออก ซึ่งเป็นบริเวณที่ใช้สำหรับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะนำออกจากท่าเรือและตรวจสอบสินค้าส่งออกก่อนที่จะนำขึ้นเรือ ซึ่งรวมขั้นตอนด้านเอกสารและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งด้วย การกำหนดขนาดของ CFS ต้องคำนึงถึงเวลาเฉลี่ยของการวางพักตู้สินค้า ความสูงของตู้สินค้าใน CFS

4. หน่วยงานของรัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหลายหน่วยงาน คือ

- 4.1 กรมเจ้าท่า
- 4.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี
- 4.3 การท่าเรือแห่งประเทศไทย
- 4.4 กิจการที่รัฐเป็นเจ้าของและร่วมลงทุน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่สมาชิกในระบบมีความรู้สึกในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสังคมนั้น สมาชิกที่ความรู้สึกในทางบวกหรือชอบ คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจ ส่วนผู้ที่มีความรู้สึกในทางลบหรือไม่ชอบ คือ ผู้ที่ไม่พึงพอใจ

มักมีการกล่าวถึงความพึงพอใจในหลายมิติ นอกจากนี้ยังมีการพูดถึงความพึงพอใจในลักษณะที่สัมพันธ์หรือเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องอื่น ๆ เช่น ขวัญ (Morale) การเบื่อหน่าย (Boredome) บรรยากาศในองค์กร (Organization climate) เป็นต้น ความพึงพอใจจึงมีการกล่าวถึงทั้งในด้านความหมายที่กว้างคือ ความพึงพอใจทั่วไป (General satisfaction) ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจในชีวิต ส่วนในระดับที่แคบนั้นมุ่งเน้นความพึงพอใจต่อระบบสังคมที่เรียกว่า องค์กร (Organization) นั่นคือ ความพึงพอใจที่มีต่องานหรือความพึงพอใจในงาน

หลุยส์ จาปาเทส (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิเรก ฤกษ์หรราย (Direck Rerkrai, 1972 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 20 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วอลเลสไตน์ (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 20 ; อ้างอิงจาก Wallesteim. 1970) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อได้รับผลสำเร็จ

ทิวฟฟิน และ แมคคอร์มิก (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 20 ; อ้างอิงจาก Tiffin and Mc Cormick. 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวเนื่องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ออสแคมป์ (ประนอ วรภูมิ. 2539 : 7 ; อ้างอิงจาก Osscamp. 1968) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามที่ต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตาม หรือ สอดคล้องคุณค่าของบุคคล

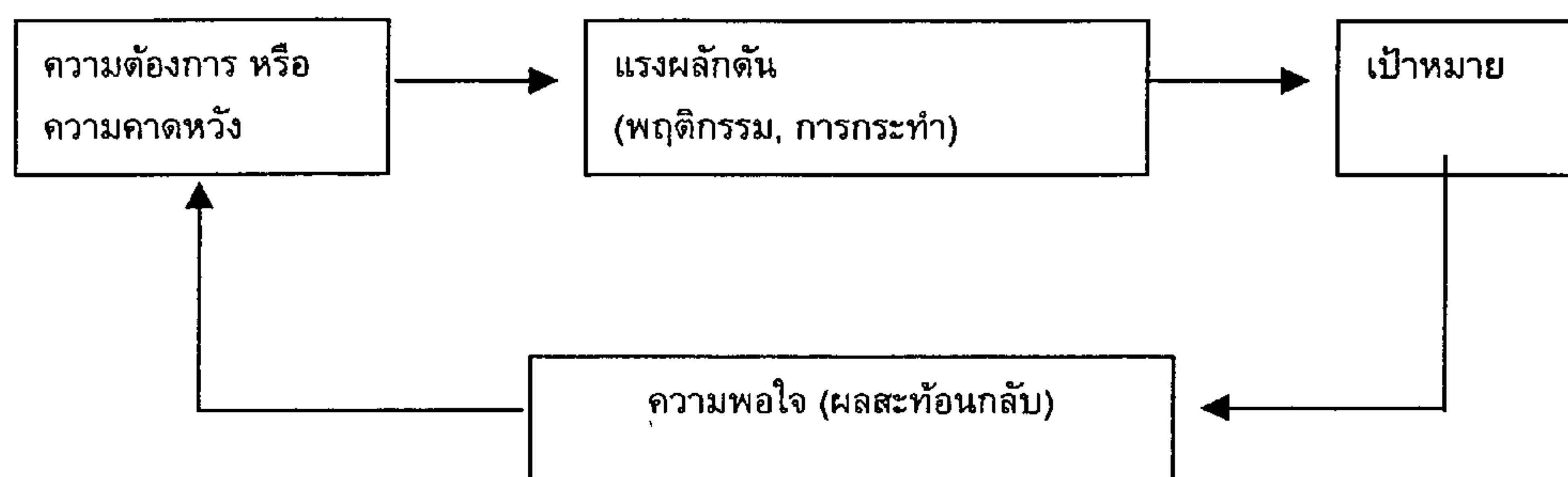
วีรอม (Vrom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะคติ และ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติในด้านลบแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เดวิส (Davis. 1964 : 99) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ดาลตัน (Dalton. 1968 : 48) กล่าวว่า ทักษะคติหมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบ หรือไม่ชอบ ในบุคคล สิ่งของ หรือ สภาวะแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

มอส (Morse, 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งหมายถึงความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

มัลลินส์ (ปนัดดา อ่างแก้ว. 2538 : 26-27; อ้างอิงจาก Mullin. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปสู่จุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก



ภาพประกอบ 17 ภาพแสดงการเกิด “ความพอใจ” ของบุคคล

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เชลเลย์ (Shelly. 1975 : 35) ได้ศึกษาความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเกิดความไม่สบายใจความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และ ความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพอใจซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจ แก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการและทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์

จากความหมายของความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้นี้ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองสามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

มิติของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถจำแนกตามมิติได้เป็น 2 มิติ

- ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)
- ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

การศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง งานที่มีลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวีรอม (Virom, 1964) ยังพบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญจะมีผลทำให้บุคคลมีความพอใจ

ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดความท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนทำให้เกิดความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดี ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการปฏิบัติแบบเผด็จการ

เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานการทำงานของคนแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพึงพอใจของบุคคล คือ

- หากบุคคลมีความเชื่อมั่นในกลุ่มทำงาน ก็จะทำให้เกิดผลผลิตที่ดีได้รับความร่วมมือ และให้ผลประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

- สัมพันธภาพภายในกลุ่ม มีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายที่เป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล หน่วยงานมีลักษณะได้จัดผลประโยชน์ และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจให้กับบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ มีขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Services Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการไว้หลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ดังนี้

เพลซ์ (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 21 ; อ้างอิงจาก Place. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลมีการประเมินผลการให้บริการต่าง ๆ ในทางบวก

แมนเกลส์จอร์ฟ (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 21 ; อ้างอิงจาก Mangreyjorge. 1994) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

ฮินชอร์ และ เอ็ดวูด (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 21 ; อ้างอิงจาก Hinshow and Etwood. 1982) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปวยว่าเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้ปวยต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นการประเมินผลด้านผลลัพธ์ด้วย

ริสเซอร์ (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 21 ; อ้างอิงจาก Risser. 1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นระดับของความสอดคล้อง ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อการดูแลให้การพยาบาลในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยต่อการดูแลรักษาพยาบาลที่ได้รับตามความเป็นจริง

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการ และการดูแลอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าต่อไปเรื่อย ๆ

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (อรสา ถิ่นจอม. 2538 : 21 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. 1987) นักวิจัยทางพฤติกรรมสุขภาพ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2524 : 61) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นต่อคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือทำให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพอใจ คือ

- ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
- ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม คือ ให้บริการเมื่อเขาต้องการ
- ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
- บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบ เป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมือง จากตัวแทนและจะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อผู้ใช้บริการ ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมทั้งหมดนี้พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการต่อบริการของสถานที่ หน่วยงาน ที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้เข้ารับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ๆ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะกล่าวในหัวข้อถัดไป และถือว่าเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผล และวัดคุณภาพของบริการนั้น ๆ ด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

เวอร์มา (Suchitra. 1986 : 10 ; อ้างอิงจาก B.M. Verma. 1978) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงการบริการ และ เพนเคนสกี และโทมัส (Suchitra. 1986 : 10 ; อ้างอิงจาก Penchansky and Thomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง และการเดินทาง
- 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

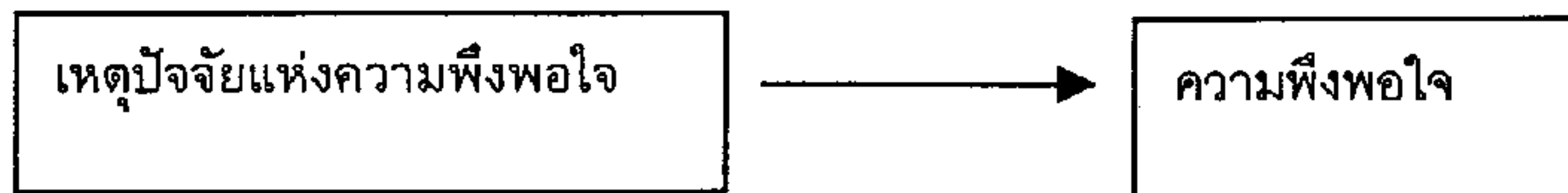
เวเบอร์ (Weber. 1966 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นพิเศษทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธนา ธนาพงศธร (2528 : 20) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๑ หยุด ๑ ความพอใจของผู้ให้บริการ คือ ผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการรับบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Services Satisfaction) นั้นยังต้องเน้นถึงการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษานี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกัน และต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไปด้วย

ประเด็นสำคัญของการศึกษาเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดความพึงพอใจ สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ภาพประกอบ 18_ ภาพแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการ เป็นการวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงานบริการ ดังนั้นเราต้องทราบสาเหตุที่แท้จริง (Authentic cause) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหามาปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ประยูร กาญจนดุล (2491 : 25) ได้กล่าวถึง แนวคิดการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ
- 5) เอกชนย่อมสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 41) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือของเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected Quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันที
3. การเข้าพบง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ในทันที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

ลักษณะของการบริการ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยพบปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการจัดลำดับก่อน-หลังของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ การขยายเครือข่าย เป็นต้น
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่า สามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ เขาอาจพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้

ส่วนประกอบทางการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิเมธิน (2538:172) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ว่าเป็นองค์ประกอบของบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาลูกค้าได้ (ตามแนวคิดเรื่องส่วนประกอบทางการตลาด Marketing Mix) สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service Factor หรือ Pre-delivery Factor) ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ/ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการนี้อาจมาจากพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารทั้งจาก สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factor หรือ During -delivery Factor) ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness)
- กิริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ (Complexity)
- ความประณีตบรรจง และพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หรือองค์กร

กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ ผู้วิจัยเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งจะเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจว่า สิ่งที่เกิดขึ้นจากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ ต่ำกว่า สูงกว่า หรือเท่ากับความคาดหวัง ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ส่วนใหญ่มาจากการเปิดรับข่าวสารจาก พนักงานขาย พนักงานบริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการแล้ว (Post-service Factor หรือ Post-delivery Factor) ได้แก่

- ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

- ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
- การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complain Handling)
- ความคุ้มค่าเงิน (Cost Effectiveness) หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว

กลุ่มที่มีผลหลังการรับบริการแล้วจะเป็นจุดที่เกิดการตัดสินใจของผู้รับบริการว่า โดยรวมแล้วสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงหรือต่ำอย่างไร

จากเรื่อง Service Mix ดังกล่าวข้างต้นนี้ทำให้เราได้ตระหนักว่า ลูกค้าไม่ได้มองการบริการของเราเพียงแต่ที่ราคาของบริการแต่เพียงอย่างเดียว ตรงกันข้ามสำหรับลูกค้าอีกระดับหนึ่งแล้วเขากลับมองปัจจัยด้านราคาเป็นประเด็นพิจารณาอันดับสุดท้ายเสียด้วยซ้ำ แต่ปัจจัยแห่งการบริการประเด็นอื่นๆ จะกลับมาได้รับการนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับก่อน ปัจจัยแห่งการบริการเหล่านี้ แต่ละตัวลูกค้าจะให้เป็นตัววัด หรือมาตรวัดผลการให้บริการเทียบกับความคาดหวัง หรือมาตรฐานในใจของลูกค้า และลูกค้าจะประเมินความพอใจในแต่ละปัจจัย (ทั้ง 3 กลุ่ม) ในใจแล้วสรุปรวมออกมาเป็นความรู้สึกสุดท้าย

และสำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการให้บริการ ณ จุดรับบริการ โดยมีแนวคิดที่น่าสนใจจากนักวิชาการหลายท่านดังนี้

Karl Albert (1985:27) ได้ให้ความหมายของ Moment of Truth (MOT) ไว้ในหนังสือ Service America ว่าเป็น “ช่วงเวลาโอกาส หรือจากหนึ่งๆที่ลูกค้าได้สัมผัสกับส่วนใดๆ ของบริษัท แม้ใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อให้เกิดความประทับใจ (ต่อองค์กร หรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น) หรือเรียกว่า จุดสัมผัสบริการ “ มี 2 ประเภท

1. Positive MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจ
2. Negative MOT คือ ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความไม่พึงพอใจ

ซึ่ง Moment of Truth (MOT) หรือจุดสัมผัสบริการ เป็นจุดที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีสำคัญในธุรกิจการให้บริการ เพราะการแข่งขันกันพัฒนาด้านเทคโนโลยีนั้นมีโอกาสที่จะตามกันทันเสมอ เช่น การเร่งขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย การมีบริการเสริมพิเศษถึงแม้ว่าจะไม่สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าในต่างประเทศ เพราะประเทศไทยมีข้อจำกัดเรื่อง ลักษณะภูมิประเทศ ก็ตาม แต่การแข่งขันที่สำคัญก็คือการพัฒนาบริการ (Service) การบริการหลังการขาย (Aftermarketing) และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด และในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นในปัจจุบันนี้ การพัฒนาคุณภาพงานบริการจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาเป็นอย่างยิ่งว่าการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพจะสามารถยืดเหนี่ยวลูกค้าเอาไว้ในระบบได้

กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย

1. ความจำเป็น (Needs) ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมียกกิจกรรมที่เกี่ยวกับการใช้สินค้า และบริการนั้นๆ เช่น นาย ก มีความจำเป็นที่จะต้องส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศโดยใช้ตู้คอนเทนเนอร์
2. ความต้องการ (Wants) ได้แก่ ความต้องการที่จะใช้สินค้า และบริการประเภทนั้น เช่น นาย ก ต้องการใช้บริการของบริษัท P&O เนื่องจากลูกค้าปลายทางระบุไว้
3. วัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนอง Needs และ Wants คือ นาย ก มีความประสงค์คือต้องการความสะดวก รวดเร็วในการขนส่ง

4. การตลาด (Marketing) เนื่องจากงานโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของการตลาด ดังนั้นการตลาดจึงเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ มีหน้าที่สร้างการรับรู้และตระหนักถึงสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะตอบสนองความจำเป็น คือ การตลาดทำหน้าที่ในการสร้างสื่อโฆษณาหรือดำเนินกิจกรรมทางการขาย การเข้าพบเพื่อเสนอบริการของบริษัท เพื่อให้ นาย ก ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้บริษัทขนส่งทางเรือเกิดความต้องการใช้บริการของ P&O Nedlloyd Limited
5. แรงจูงใจ (Motivation) ตอบสนองวัตถุประสงค์ คือความรวดเร็ว (Objective) ซึ่งตอบสนองวัตถุประสงค์นั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ตาม Needs

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory) (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 206) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 ชั้น คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม
3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและประสบความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น
2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่า จะมีมากขึ้น
3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย
4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก (อัศวิน วรรณวิน เวศร์. 2533 : 23)

แนวความคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services & One Roof Concept)

แนวความคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์แบบครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่าง ๆ หลาย ๆ แห่ง ให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

1. การกำหนดการให้บริการประชาชน อยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชนต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงด้านเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์คือ

- 1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้น และจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริการราชการต้องคำนึงถึงว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและการสั่งการจากองค์กรเพียงแห่งเดียว

- 1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการ หรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวคิดสมัยใหม่ พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึง และสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Department for a variety of Human Services)

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชน ให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานรัฐ ถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับการบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียว กล่าวคือ ผลสุดท้ายดังกล่าวต้องสำเร็จเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับผู้ไปติดต่อราชการแห่งนั้นไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียว เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานมีหลายขั้นตอนต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนก การเข้ามาเกี่ยวข้องกับทางราชการควรกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสาร พยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้ที่มาติดต่อมีความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติการต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลจากบริการของรัฐ นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการนั่นเอง สำหรับประสิทธิภาพหรือผลที่ทางราชการได้รับเป็นเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมาย มิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

แบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นแบบอุดมคติที่ทางราชการจะดำเนินการให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ อาจจัดในรูปดังนี้

1. การจัดบริการบนสำนักงาน การตั้งหน่วยงานราชการ ควรจัดให้เป็นศูนย์ราชการในเขตพื้นที่นั้นอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน และประชาชนได้รับการบริการอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ จะต้องมีความครบถ้วน และเพียงพอแก่การบริการประชาชน

2. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือความต้องการของประชาชนและทางราชการ วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องที่บางแห่งเป็นสำคัญ เพื่อให้ประชาชนในท้องที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และทางการเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการโดยตรงมากกว่าให้ประชาชนเข้าไปติดต่อเอง

3. การจัดบริการให้กับประชาชนตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพทำงาน แต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

4. การจัดบริการตามประเภทผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการได้มีความสะดวกในการติดต่องาน ไม่สับสนปะปนกัน และเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น มีความชำนาญงานพิเศษเฉพาะด้าน

หลัก 4P กับบริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์

Product คือ การให้บริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ในกรณีนี้คือขีดความสามารถด้านคุณลักษณะของการบริการ ความสามารถในการให้บริการของตู้คอนเทนเนอร์แต่ละประเภท ความสามารถในการให้บริการด้านสายการเดินทาง ความครอบคลุมด้านตารางเรือ เป็นต้น

Price คือ การกำหนดราคาค่าขนส่งในอัตราที่เหมาะสมกับตู้คอนเทนเนอร์แต่ละประเภท ราคาที่เหมาะสมกับสภาวะตลาดในช่วงนั้น , เส้นทางการเดินทาง และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับคุณภาพของการบริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ

Place คือเส้นทางเดินเรือที่บริษัทฯ ได้จัดให้บริการขนส่งแก่ผู้ใช้บริการ ตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ใช้บริการ

Promotion คือ การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การให้ข้อมูลที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผู้ใช้บริการ หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการชี้แนะถึงจุดเด่นของงานบริการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยทั่วไป

นรารัตน์ โกศลวิตร (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ พาณิชยการ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ และ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินการ อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการรับเช็คเรียกเก็บ ความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าคือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และจำนวนประเภทบัญชีฝากเงินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (2531) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการ ประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ความอดทนในการให้บริการ ความรับผิดชอบในการให้บริการในระดับกลาง ส่วนตัวแปรอื่น ๆ เช่น เพศ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการให้

บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัวต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการก็เป็นไปในเชิงสัมพันธ์กัน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการส่งออก

ประภาส เฟ่งเพ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการบริการตรวจสอบสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ : กรณีศึกษาส่วนการส่งออกฝ่ายการตรวจสอบสินค้าขาออกที่ 1 พบว่าความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน คือ ผู้ส่งออกฯ มีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สูงสุด และมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการต่ำสุด สำหรับด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ฯ ปัจจัยที่ผู้ส่งออกฯ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเรียบร้อยในการแต่งกาย ด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่ผู้ส่งออกฯ มีความพึงพอใจ ความพอเพียงของโกดังสูงสุด และด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานในคลังสินค้า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้าสูงสุด สำหรับสิ่งที่ผู้ส่งออกฯ ไม่มีความพึงพอใจคือ เรื่องการเรียกร้องสินบนสูงสุด

สัมภาษณ์ สกุลรัตน์ภูมิ (2537) ได้ศึกษาถึงวิวัฒนาการของนโยบายและมาตรการของรัฐในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจพาณิชย์นาวี โครงสร้างตลาด และผลกระทบของนโยบายและมาตรการของรัฐต่อธุรกิจพาณิชย์นาวี ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาธุรกิจพาณิชย์นาวีเพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและพัฒนาให้ก้าวหน้า และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า การกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่สูงถึงร้อยละ 70 ในปี 2529-2531 และลดลงมาเหลือร้อยละ 60 ในช่วงปี 2532-2537 จากค่ากระจุกตัวในระดับปานกลางถึงสูง แสดงว่าค่อนข้างมีการผูกขาดโดยบริษัทขนาดใหญ่ แสดงให้เห็นว่าในธุรกิจนี้มีโครงสร้างตลาดในลักษณะของผู้ขายน้อยราย

ไชยยศ ไชยมั่นคง (2537) ได้ศึกษาสถานการณ์การขนส่งทางทะเลและนโยบายพาณิชย์นาวีระหว่างประเทศ นโยบายพาณิชย์นาวีของกลุ่มประเทศที่สำคัญ นโยบายและมาตรการพาณิชย์นาวีของบางประเทศ และศึกษานโยบายและมาตรการพาณิชย์นาวีตลอดจนปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาพาณิชย์นาวี ผลการศึกษาการค้าทางทะเลมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผลที่ตามมาคือราคาเรือทั้งเก่าและใหม่จะมีราคาสูงขึ้น ค่าระวางปรับตัวไปในทางบวก เนื่องจากกำลังการผลิตของเรือเพิ่มขึ้นน้อย

สุมาลี วิริยาสิตาภรณ์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลการส่งเสริมบริษัทการค้าระหว่างประเทศของไทย ในปี พ.ศ. 2522-2531 ซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งที่เร่งรัดการส่งออกของประเทศไทยให้ขยายตัว วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ผลของการส่งเสริม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของบริษัทการค้าระหว่างประเทศของไทยไม่ได้เป็นบริษัทการค้าระหว่างประเทศที่แท้จริง โดยผู้ส่งออกส่วนใหญ่มีลักษณะเฉพาะตัวในการส่งออกสินค้าออกของตนเอง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการส่งออกกับบริษัทการค้าระหว่างประเทศของไทย และสินค้าส่งออกของบริษัทการค้าระหว่างประเทศของไทยมีเพียงบางประเทศเท่านั้น ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถลดต้นทุนและความเสี่ยงได้ ส่งผลให้การใช้เงินลงทุนของบริษัทเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สิทธิประโยชน์ยังไม่เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ส่งออกรายย่อยมาใช้บริการ และยังไม่สามารถสนับสนุนการส่งออกสินค้าของบริษัทการค้าระหว่างประเทศของไทยมากเท่าที่ควร นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังสรุปว่าการที่จะพัฒนาเป็นบริษัทการค้าระหว่างประเทศที่แท้จริงนั้น การดำเนินงานขององค์การธุรกิจต้อง ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ลดต้นทุนด้านการซื้อขาย 2) การกระจายความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานซื้อขายสินค้าที่เกิดขึ้นจากราคา

สินค้าและการเปลี่ยนแปลงรสนิยมของผู้บริโภคปลายทาง 3) การใช้เงินลงทุนของบริษัทการค้าระหว่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการให้เครดิตกับผู้ส่งออกรายย่อยทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สุชาติ ศรียารัตน (2535) ได้ศึกษากรณีสมาคมการค้าส่งออกที่สำคัญกับบทบาทการค้าระหว่างประเทศ โดยดูจากปัจจัยภายในองค์กรสมาคมการค้า 5 ประการ ได้แก่ โครงสร้างการจัดองค์กร ผู้นำสมาคม ทรัพยากรทางการเงินของสมาคม กิจกรรมการบริการสมาชิก และช่องทางการเชื่อมโยงระหว่างประเทศ พบว่าบริบทด้านการแข่งขันกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศมีส่วนทำให้สมาคมการค้าขนาดใหญ่ซึ่งมีผลประโยชน์ทางธุรกิจการค้าผูกพันอยู่กับการค้าระหว่างประเทศอย่างใกล้ชิดมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กรในประการต่าง ๆ ดังกล่าวพอสมควร เพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบต่อประเทศคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น

สุภา โกมุกกุล (2535) ได้ศึกษาสถานภาพและความรับผิดชอบของผู้รับจัดการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย พบว่าปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวยังมีความสำคัญมากขึ้นต่อการพัฒนาการค้าระหว่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย ในส่วนของการรับผิดชอบ และขอบเขตการรับผิดชอบยังไม่มีกฎหมายกำหนดออกมาชัดเจน ดังนั้นเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นแต่ละครั้งก็จะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาล้างกับกรณีของต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้เห็นควรมีกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งเพื่อกำหนดสถานภาพ สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับจัดการการขนส่งให้ชัดเจน และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพการบริการการขนส่งของในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการบริการถึงสถานที่ของผู้ส่งและสถานที่ของผู้รับตามที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์

ประยูร วงศ์สถาพรพัฒน์ (2531) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ส่งออกไทยต่อการประกันสินค้าเพื่อการส่งออก และผลกระทบต่ออุตสาหกรรมค้าไทย โดยมุ่งสำรวจความต้องการของผู้ส่งออกไทยต่อการประกันความเสี่ยงจากการถูกหน่วงเหนี่ยวการชำระเงินของผู้ซื้อในต่างประเทศ พบว่าผู้ส่งออกร้อยละ 38.54 ต้องการประกันความเสี่ยง

ยุพิน พิทยาวัฒนชัย (2525) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานหอการค้าและสมาคมการค้าเพื่อการส่งเสริมสินค้าไทยในการส่งออก โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ ต้องการศึกษากิจการงานของหอการค้าและสมาคมเพื่อการส่งเสริมสินค้าไทยในการส่งออก ทั้งในด้านการสนับสนุน การช่วยเหลือสมาชิกในการส่งออก พบว่าหอการค้าและสมาคมการค้าต่าง ๆ กรมการค้าภายใน กรมการค้าต่างประเทศ ได้ส่งเสริมการส่งออกให้สมาชิก โดยการให้ข้อมูลและข้อสนเทศทางการค้าแก่สมาชิก การรับรองเอกสารการส่งออก การเป็นตัวกลางในการเจรจา และทำสัญญาการค้าระหว่างประเทศ การจัดและการส่งคณะผู้แทนทางการค้าเองและร่วมกับรัฐบาลในการขยายและแสวงหาตลาดใหม่ ๆ สำหรับสินค้าไทยในต่างประเทศ การต้อนรับผู้แทนทางการค้าจากประเทศไทยที่มาเยือนไทย การเป็นอนุญาโตตุลาการทางการค้า มีการร่วมมือกับภาคเอกชนอื่น ๆ และภาครัฐบาลในการจัดตั้งคณะกรรมการร่วม ให้คำปรึกษาข้อคิดเห็นทางการค้าโลกต่อรัฐบาลเพื่อการส่งเสริมการส่งออก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาเฉพาะผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited มีจำนวนผู้ให้บริการดังนี้

ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ มีจำนวนดังนี้

	ปี 2540	ปี 2541	ปี 2542	ปี 2543
ผู้ให้บริการ	2,000	2,200	2,500	2,800

ที่มา : P&O Nedlloyd ข้อมูลเดือนมกราคม 2544

ในที่นี้ประชากรคือผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited คิดเป็นจำนวน 2,375 ราย โดยคิดเฉลี่ยจากข้อมูลทั้ง 4 ปี

การเลือกกลุ่มตัวอย่างทำโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Judgemental Sampling คือจะทำการสุ่มจากประชากรทั้งหมด 2,375 ราย โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างทางผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตร (บุญธรรม กิจปรีดา บริสฤทธิ, 2531)

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

N คือ ขนาดของประชากร 2,375 ราย

N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำมาคำนวณตามสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,375}{[1 + (2,375)(0.05)^2]} \\ &= 342.34 \\ &\text{หรือประมาณ } 400 \text{ ราย} \end{aligned}$$

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการสอบถามถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ จำนวน 33 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก	จำนวน 12 ข้อ
ด้านสถานที่ ให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านราคาค่าบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน 12 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open End)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สัมภาษณ์ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการขั้นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการดังกล่าว
4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

6.1 ร.ศ. ชุติรี วงศ์รัตนะ

6.2 อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง

6.3 อาจารย์ กาญญ์รวี อนันต์อักษรกุล

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำทดลอง (Try out)

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกทั้งหมด 400 ชุด โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8222

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กรณีไปทำการเก็บข้อมูลตามบริษัท
2. ประสานงานกับพื้นที่ที่จะทำการเก็บข้อมูล เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อทำการดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมทั้งหนังสือแนะนำตัวบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปมอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลสถานที่นั้น เพื่อทำการเก็บข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งการพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.99	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบ รายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)
5. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดเรื่องข้อเสนอแนะ นำมาแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นคำร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 คำร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามจะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้ t-test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 9)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - distribution

$\bar{X}_H, \bar{X}_L$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

S_H^2, S_L^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

n_H, n_L แทน จำนวนผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

2.2 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Conbach

$$\sigma = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

σ แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว โดยใช้สถิติ t- test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1) S_1^2 + (n_2-1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$

S_1^2, S_2^2

N_1, n_2

แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution

แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา f - distribution
	MS _B	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภคลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกที่ท่านใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ปริมาณการส่งออกเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	239	59.75
ชาย	161	40.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	216	54.00
31 ปี ขึ้นไป	184	46.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.25
ปริญญาตรี	288	72.00
สูงกว่าปริญญาตรี	79	19.75
รวม	400	100.00

ตาราง 10 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	283	70.75
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	87	21.75
เจ้าของกิจการส่งออก	23	5.75
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	7*	1.75
รวม	400	100.00
5. ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก		
ส่งออกอาหารแปรรูป	23	5.75
ส่งออกอาหาร / ผลไม้ / ของสด	41	10.25
ส่งออกเคมีภัณฑ์ / เวชภัณฑ์	37	9.25
ส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ / เครื่องใช้ไฟฟ้า	192	48.00
ส่งออกสิ่งทอ / เครื่องนุ่งห่ม	41	10.25
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	66	16.50
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท	85	21.25
20,001 – 30,000 บาท	167	41.75
30,001 – 40,000 บาท	94	23.50
40,001 บาทขึ้นไป	54	13.50
รวม	400	100.00
7. ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่า 3 ปี	101	25.25
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	124	31.00
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	175	43.75
รวม	400	100.00

* ไม่นำมาวิเคราะห์ในการวิจัยเนื่องจากมีจำนวนน้อยเกินไป

ตาราง 10 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
8. ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกที่ท่านใช้บริการของ บริษัท P&O Nedlloyd Limited		
น้อยกว่า 3 ปี	166	41.50
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	168	42.00
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	66	16.50
รวม	400	100.00
9. ปริมาณการส่งออกเฉลี่ยต่อสัปดาห์		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	48	12.00
4 – 6 ตู้คอนเทนเนอร์	43	10.75
7 – 9 ตู้คอนเทนเนอร์	50	12.50
10 – 12 ตู้คอนเทนเนอร์	95	23.75
มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์	164	41.00
รวม	400	100.00
10. ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ท่านใช้บริการ		
ประเภทตู้สั้น 20 ฟุต	169	42.25
ประเภทตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	11	2.75
ประเภทตู้ยาว 40 ฟุต	99	24.75
ประเภทตู้ยาว ตู้เย็น 20 ฟุต	30	7.50
อื่นๆ (โปรตระบ)	91	22.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก ผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกส่วนใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ / เครื่องใช้ไฟฟ้า มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ดำเนินธุรกิจการส่งออกเป็นระยะเวลา ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ใช้บริการของบริษัทเป็นระยะเวลา 3 ปีแต่ไม่ถึง 6 ปี มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ ใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์ประเภทตู้สั้น 20 ฟุต

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวม และรายด้าน ของ ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก	3.46	0.33	ปานกลาง
2. ด้านราคาค่าบริการ	2.81	0.44	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.68	0.41	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.05	0.35	ปานกลาง
รวม	3.25	0.24	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อ บริษัท P&O Nedlloyd Limited	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของเส้นทางเดินเรือ	3.57	0.56	มาก
2. ความเพียงพอของเที่ยวการส่งออก	3.72	0.49	มาก
3. ความหลากหลายของประเภทตู้การส่งออก	3.78	0.71	มาก
4. ความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์	3.22	0.68	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์	3.29	0.58	ปานกลาง
6. การรักษาคุณภาพของสินค้าจากการใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์	3.69	0.55	มาก
7. ความเพียงพอของรถลาก	2.69	0.64	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง (Customer Service)	3.28	0.56	ปานกลาง
9. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา	3.48	0.63	ปานกลาง
10. ความพอใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	3.55	0.65	มาก
11. ทักษะ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	3.57	0.58	มาก
12. มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	3.70	0.61	มาก
รวม	3.46	0.33	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์ ความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์ ความเพียงพอของรถลาก ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง และความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านราคาค่าบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อ บริษัท P&O Nedlloyd Limited	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
13. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ (freight) ของแต่ละท่าเรือ (port)	3.15	0.50	ปานกลาง
14. ความเหมาะสมของค่าบริการลากตู้	2.79	0.56	ปานกลาง
15. ความเหมาะสมของค่าบริการเข้าตู้	2.91	0.52	ปานกลาง
16. ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารใบตรา ส่งสินค้า (B/L)	2.87	0.57	ปานกลาง
17. ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงิน (เครดิต เทอม)	2.32	0.66	น้อย
รวม	2.81	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ บริษัท P&O Nedlloyd Limited พึงพอใจด้านราคาค่าบริการส่งออกโดยรวมปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับน้อยคือ ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงิน (เครดิตเทอม) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อ บริษัท P&O Nedlloyd Limited	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
18. ความสะดวกในการส่งสินค้าที่ทำเรือ	3.63	0.64	มาก
19. ความสะดวกในการบรรจุสินค้าเข้าตู้ที่สถานที่บรรจุ สินค้า / คลังสินค้า	3.71	0.51	มาก
20. ความเพียงพอของสถานที่บรรจุสินค้า / คลังสินค้า	3.51	0.55	มาก
21. ความสะดวกด้านสถานที่ในการรับใบตราส่งสินค้า (B/L)	3.88	0.54	มาก
รวม	3.68	0.41	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการส่งออกโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อ บริษัท P&O Nedlloyd Limited	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
22. ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทาง นิตยสาร	3.31	0.69	ปานกลาง
23. ความถี่ของการโฆษณาทางนิตยสาร	2.96	0.69	ปานกลาง
24. ความชัดเจนของข้อความในสื่อ โฆษณา	2.95	0.75	ปานกลาง
25. ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	2.80	0.43	ปานกลาง
26. รูปแบบการประชาสัมพันธ์	2.72	0.55	ปานกลาง
27. ความชัดเจนด้านเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์	2.91	0.64	ปานกลาง
28. ความสามารถของพนักงานขายในการให้คำแนะนำ	3.72	0.56	มาก
29. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	3.81	0.49	มาก
30. ความสุภาพ และมารยาทของพนักงานขาย	3.83	0.45	มาก
31. การให้ส่วนลดปริมาณ	2.89	0.61	ปานกลาง
32. การให้เครดิตชำระเงิน	2.39	0.68	น้อย
33. การคิดราคาแบบเหมารวม (Package พิเศษ)	2.32	0.70	น้อย
รวม	3.05	0.35	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ส่วนลดปริมาณ และ การให้เครดิตชำระเงินอยู่ในระดับน้อย ส่วนความสามารถของพนักงานขายในการให้คำแนะนำ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ความสุภาพ และมารยาทของพนักงานขาย อยู่ในระดับมาก นอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้พิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำนวน 10 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	ชาย (N = 161)			หญิง (N = 239)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านคุณลักษณะ	3.46	0.40	ปานกลาง	3.47	0.27	ปานกลาง	-0.205	.837
2. ด้านราคา	2.77	0.47	ปานกลาง	2.84	0.42	ปานกลาง	-1.577	.116
3. ด้านสถานที่	3.59	0.36	มาก	3.74	0.44	มาก	-3.646**	.000
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.08	0.35	ปานกลาง	3.03	0.34	ปานกลาง	1.408	.160
รวม	3.22	0.26	ปานกลาง	3.27	0.21	ปานกลาง	-1.878	.061

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	ไม่เกิน 30 ปี (N = 216)			31 ปีขึ้นไป (N = 184)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านคุณลักษณะ	3.49	0.29	ปานกลาง	3.41	0.36	ปานกลาง	-0.205*	.015
2. ด้านราคา	2.94	0.47	ปานกลาง	2.64	0.33	ปานกลาง	-1.577**	.000
3. ด้านสถานที่	3.64	0.34	มาก	3.72	0.48	มาก	-3.646*	.045
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.11	0.34	ปานกลาง	2.97	0.34	ปานกลาง	1.408**	.000
รวม	3.30	0.24	ปานกลาง	3.19	0.20	ปานกลาง	-1.878**	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านราคาค่าบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
ระดับการศึกษา	คุณลักษณะของบริการส่งออก		ราคาค่าบริการ		สถานที่ให้บริการ		การส่งเสริมการตลาด		รวม						
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	0.09	มาก	2.60	0.16	ปานกลาง	3.86	0.28	มาก	2.96	0.38	ปานกลาง	3.26	0.12	ปานกลาง
ปริญญาตรี	3.44	0.34	ปานกลาง	2.80	0.49	ปานกลาง	3.65	0.35	มาก	3.09	0.34	ปานกลาง	3.25	0.24	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46	0.31	ปานกลาง	2.91	0.19	ปานกลาง	3.68	0.59	มาก	2.92	0.32	ปานกลาง	3.24	0.23	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท
P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.781	0.390	3.662*	.027
	ภายในกลุ่ม	397	42.336	0.107		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.276	1.138	6.069**	.003
	ภายในกลุ่ม	397	74.455	0.188		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.271	0.636	3.760*	.024
	ภายในกลุ่ม	397	67.116	0.169		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.193	1.097	9.448**	.000
	ภายในกลุ่ม	397	46.079	0.116		
	รวม	399	48.273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.947	2.473	0.045	.956
	ภายในกลุ่ม	397	21.907	5.518		
	รวม	399	21.912			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออก ด้วยตัวคอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านและโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการส่งออกด้วยตัวคอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.60	ปริญญาตรี 3.44	สูงกว่าปริญญาตรี 3.46
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60		0.162** (0.007)	0.146* (0.031)
ปริญญาตรี	3.44			0.002 (0.703)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.60	2.80	2.91
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.60		0.204* (0.011)	0.311** (0.001)
ปริญญาตรี	2.80			0.107 (0.052)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.91			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออก น้อยกว่า ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออก น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.86	3.65	3.68
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.86		0.210** (0.007)	0.180* (0.042)
ปริญญาตรี	3.65			0.030 (0.531)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.96	3.09	2.92
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.96		0.128* (0.041)	0.040* (0.049)
ปริญญาตรี	3.09			0.177** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.92			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำนวนตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
ตำแหน่งงาน	คุณลักษณะของบริการส่งออก		ราคาค่าบริการ		สถานที่ให้บริการ		การส่งเสริมการตลาด		รวม						
	— X	ระดับความ พึงพอใจ S.D.	— X	ระดับความ พึงพอใจ S.D.	— X	ระดับความ พึงพอใจ S.D.	— X	ระดับความ พึงพอใจ S.D.	— X	ระดับความ พึงพอใจ S.D.					
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	3.51	0.29	มาก	2.86	0.42	ปานกลาง	3.74	0.41	มาก	3.09	0.33	ปานกลาง	3.30	0.22	ปานกลาง
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	3.29	0.41	ปานกลาง	2.71	0.21	ปานกลาง	3.39	0.32	ปานกลาง	2.96	0.36	ปานกลาง	3.09	0.17	ปานกลาง
เจ้าของกิจการส่งออก	3.40	0.12	ปานกลาง	2.13	0.31	น้อย	4.00	0.00	มาก	2.72	0.12	ปานกลาง	3.06	0.14	ปานกลาง

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกตำแหน่งงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	3	4.017	1.339	13.562**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	39.100	9.874		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	3	18.921	1.138	43.204**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	57.810	0.188		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.784	0.636	24.711**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	57.604	0.169		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	4.994	1.097	15.233**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	43.278	0.116		
	รวม	399	48.272			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.947	2.473	40.678**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	21.907	5.518		
	รวม	399	21.912			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าคุณสมบัติที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านและโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำ

การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ตำแหน่งงาน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	เจ้าของกิจการส่งออก
	$\bar{X}$	3.51	3.29	3.40
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	3.51		0.219** (0.000)	0.110 (0.121)
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	3.29			0.113 (0.124)
เจ้าของกิจการส่งออก	3.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกมากกว่าผู้มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่ายส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ตำแหน่งงาน		เจ้าหน้าที่ ฝ่ายส่งออก	ผู้จัดการ ฝ่ายส่งออก	เจ้าของกิจ การส่งออก
	$\bar{X}$	2.86	2.71	2.13
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	2.86		0.152** (0.001)	0.728** (0.000)
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	2.71			0.575** (0.000)
เจ้าของกิจการส่งออก	2.13			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจใน
ด้านราคาค่าบริการส่งออก มากกว่า ผู้มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่ายส่งออก และเจ้าของกิจการส่งออก ในด้าน
ราคาค่าบริการส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ผู้บริโภคมที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออกมี
ความพึงพอใจ ด้านราคาค่าบริการส่งออก มากกว่าตำแหน่งเจ้าของกิจการส่งออก

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ตำแหน่งงาน		เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	เจ้าของกิจการส่งออก
	$\bar{X}$	3.74	3.39	4.00
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	3.74		0.350** (0.000)	0.256** (0.002)
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	3.39			0.609** (0.000)
เจ้าของกิจการส่งออก	4.00			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออก แต่พึงพอใจน้อยกว่าตำแหน่งเจ้าของกิจการส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าของกิจการฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้มีตำแหน่งผู้จัดการส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	เจ้าของกิจการส่งออก
		3.09	2.96	2.72
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	3.09		0.130** (0.001)	0.370** (0.000)
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	2.96			0.239** (0.002)
เจ้าของกิจการส่งออก	2.72			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออก และตำแหน่งเจ้าของกิจการส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออกมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้มีตำแหน่งเจ้าของกิจการส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม

ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่	ผู้จัดการ	เจ้าของกิจการ
$\bar{X}$	ฝ่ายส่งออก 3.30	ฝ่ายส่งออก 3.09	ส่งออก 3.06
เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก	3.30	0.213** (0.000)	0.237** (0.000)
ผู้จัดการฝ่ายส่งออก	3.09		0.023 (0.630)
เจ้าของกิจการส่งออก	3.06		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่า ผู้มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายส่งออกและเจ้าของกิจการส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	5	5.590	1.118	11.738**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	37.527	9.525		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	5	17.375	3.475	23.066**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	59.356	0.151		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.429	8.571	0.497	.779
	ภายในกลุ่ม	394	67.959	0.172		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	5	10.113	2.023	20.882**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	38.160	9.685		
	รวม	399	48.272			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.840	0.968	22.340**	.000
	ภายในกลุ่ม	394	17.072	4.333		
	รวม	399	21.912			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านและโดยรวมแตกต่างกันใน รายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ประเภทผลิตภัณฑ์ ที่ส่งออก	อาหาร	อาหาร/ผลไม้	เคมีภัณฑ์	อิเล็กทรอนิกส์	สิ่งทอ /	อื่นๆ
	แปรรูป	/ของสด	/เวชภัณฑ์	/เครื่องใช้ไฟฟ้า	เครื่องนุ่งห่ม	
$\bar{X}$	3.63	3.48	3.69	3.36	3.41	3.57
อาหารแปรรูป	3.63	0.156 (0.053)	0.058 (0.478)	0.273** (0.000)	0.227** (0.005)	0.059 (0.427)
อาหาร/ผลไม้ /ของสด	3.48		0.214** (0.002)	0.117* (0.027)	0.071 (0.297)	0.096 (0.116)
เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์	3.69			0.331** (0.000)	0.285** (0.000)	0.117 (0.064)
อิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.36				0.046 (0.383)	0.214** (0.000)
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	3.41					0.167** (0.007)
อื่นๆ	3.57					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหารแปรรูป มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหาร/ผลไม้ มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นเคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ และอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นเคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสำหรับผู้ใช้บริการประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก	อาหาร	อาหาร/ผลไม้ /ของสด	เคมีภัณฑ์/ เวชภัณฑ์	อิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า	สิ่งทอ /เครื่อง นุ่งห่ม	อื่นๆ
$\bar{X}$	2.77	2.85	2.80	2.66	2.72	3.25
อาหารแปรรูป	2.77	0.084 (0.403)	0.031 (0.760)	0.106 (0.216)	0.051 0.608	0.480** (0.000)
อาหาร/ผลไม้ /ของสด	2.85		0.053 (0.546)	0.190** (0.004)	0.136 (0.112)	0.396** (0.000)
เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์	2.80			0.137* (0.049)	0.083 (0.344)	0.449** (0.000)
อิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า	2.66				0.054 (0.417)	0.586** (0.000)
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	2.72					0.532** (0.000)
อื่นๆ	3.25					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหารแปรรูป มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหาร/ผลไม้ มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นเคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ประเภทผลิตภัณฑ์ ที่ส่งออก	อาหาร	อาหาร/ผลไม้ /ของสด	เคมีภัณฑ์/ เวชภัณฑ์	อิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า	สิ่งทอ /เครื่อง นุ่งห่ม	อื่นๆ
$\bar{X}$	3.03	3.16	3.18	2.96	2.81	3.33
อาหารแปรรูป	3.03	0130 (0.110)	0147 (0.075)	0.070 (0.303)	0.217** (0.008)	0.298** (0.000)
อาหาร/ผลไม้ /ของสด	3.16		0.017 0.803	0.200** (0.000)	0.347** (0.000)	0.168** (0.007)
เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์	3.18			0.218** (0.000)	0.365** (0.000)	0.150* (0.019)
อิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า	2.96				0.146** (0.006)	0.369** (0.000)
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	2.81					0.515** (0.000)
อื่นๆ	3.33					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหารแปรรูป มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกสิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหาร/ผลไม้ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นเคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งอออิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งทอ/

เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกสิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นสิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O

Nedlloyd Limited โดยรวม

ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก	อาหารแปรรูป	อาหาร/ผลไม้/ของสด	เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์	อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	อื่นๆ
$\bar{X}$	3.25	3.29	3.35	3.16	3.16	3.45
อาหารแปรรูป	3.25	0.041 0.446	0.099 0.073	0.085 0.063	0.091 0.093	0.200** (0.000)
อาหาร/ผลไม้/ของสด	3.29		0.058 (0.219)	0.127** (0.000)	0.132** (0.004)	0.159** (0.000)
เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์	3.35			0.185** (0.000)	0.190** (0.000)	0.101* (0.018)
อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.16				0.055 (0.876)	0.286** (0.000)
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	3.16					0.292** (0.000)
อื่นๆ	3.45					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหารแปรรูป มีความพึงพอใจโดยรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอาหาร/ผลไม้ มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นเคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งทอ /เครื่องนุ่งห่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกประเภทอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกเป็นอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า และสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม มีความพึงพอใจโดยรวม น้อยกว่าผู้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ส่งออกอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและ
 รายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำนวนตามราย
 ได้ต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
รายได้ต่อเดือน	คุณลักษณะของบริการส่งออก			ราคาค่าบริการ			สถานที่ให้บริการ			การส่งเสริมการตลาด			รวม		
	— X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ			
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.62	0.27	มาก	2.80	0.45	ปานกลาง	3.47	0.31	ปานกลาง	3.01	0.34	ปานกลาง	3.23	0.24	ปานกลาง
20,001-30,000 บาท	3.45	0.30	ปานกลาง	2.99	0.43	ปานกลาง	3.85	0.43	มาก	3.07	0.32	ปานกลาง	3.34	0.22	ปานกลาง
30,001-40,000 บาท	3.39	0.37	ปานกลาง	2.53	0.33	ปานกลาง	3.66	0.33	มาก	3.07	0.42	ปานกลาง	3.16	0.20	ปานกลาง
40,001 บาทขึ้นไป	3.35	0.30	ปานกลาง	2.70	0.26	ปานกลาง	3.48	0.37	ปานกลาง	3.00	0.24	ปานกลาง	3.23	0.17	ปานกลาง

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้ใช้บริการส่งออกทุกกลุ่มรายได้ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd
 Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.325	1.108	11.032**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	39.792	0.100		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	3	13.529	4.510	28.257**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	63.202	0.160		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.949	3.650	25.162**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	57.438	0.145		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.371	0.124	1.024	0.382
	ภายในกลุ่ม	396	47.901	0.121		
	รวม	399	48.273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.981	0.994	20.782**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	18.931	4.781		
	รวม	399	21.912			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านและโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,000 บาท
		บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
$\bar{X}$		3.62	3.45	3.39	3.35
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.62		0.162** (0.000)	0.231** (0.000)	0.271** (0.000)
20,001-30,000 บาท	3.45			0.069 (0.092)	0.108* (0.029)
30,001-40,000 บาท	3.39				0.039 (0.463)
40,000 บาทขึ้นไป	3.35				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 39 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป
$\bar{X}$		2.80	2.99	2.53	2.70
ไม่เกิน 20,000 บาท	2.80		0.189** (0.000)	0.273** (0.000)	0.099 0.153
20,001-30,000 บาท	2.99			0.462** (0.000)	0.289** (0.000)
30,001-40,000 บาท	2.53				0.173* (0.011)
40,000 บาทขึ้นไป	2.70				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 40 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออก น้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออก มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออก น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.47	3.85	3.66	3.48
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.47		0.381** (0.000)	0.188** (0.001)	0.050 0.940
20,001-30,000 บาท	3.85			0.192** (0.000)	0.376** (0.000)
30,001-40,000 บาท	3.66				0.183** (0.005)
40,000 บาทขึ้นไป	3.48				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 41 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ น้อยกว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.23	3.34	3.16	3.13
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.23		0.116** (0.000)	0.065* (0.047)	0.096* (0.012)
20,001-30,000 บาท	3.34			0.181** (0.000)	0.212** (0.000)
30,001-40,000 บาท	3.16				0.031 0.406
40,000 บาทขึ้นไป	3.13				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 42 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม น้อยกว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มากกว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ระยะเวลาการดำเนินงานด้านการส่งออกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
ระยะเวลาการดำเนินงาน	คุณลักษณะของบริการส่งออก			ราคาค่าบริการ			สถานที่ให้บริการ			การส่งเสริมการตลาด			รวม		
	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ			
น้อยกว่า 3 ปี	3.38	0.44	ปานกลาง	2.79	0.46	ปานกลาง	3.47	0.32	ปานกลาง	3.10	0.34	ปานกลาง	3.19	0.24	ปานกลาง
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.39	0.26	ปานกลาง	2.75	0.46	ปานกลาง	3.89	0.47	มาก	3.02	0.29	ปานกลาง	3.26	0.23	ปานกลาง
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.55	0.26	มาก	2.85	0.40	ปานกลาง	3.64	0.34	มาก	3.04	0.38	ปานกลาง	3.27	0.21	ปานกลาง

จากตาราง 43 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกกลุ่มจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อ บริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.678	1.339	13.143**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	40.440	0.102		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.632	0.316	1.649	0.194
	ภายในกลุ่ม	397	76.099	0.192		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.833	4.916	33.332**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	58.555	0.147		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.435	0.217	1.804	0.166
	ภายในกลุ่ม	397	47.838	0.120		
	รวม	399	48.272			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.487	0.244	4.512*	0.012
	ภายในกลุ่ม	397	21.425	0.053		
	รวม	399	21.912			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

และด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 สำหรับด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตัวคอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตัวคอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออก		น้อยกว่า 3 ปี	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.38	3.39	3.55
น้อยกว่า 3 ปี	3.38		0.015 (0.711)	0.173** (0.000)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.39			0.157** (0.000)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.55			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 45 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก		น้อยกว่า 3 ปี	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.47	3.89	3.64
น้อยกว่า 3 ปี	3.47		0.413** (0.000)	0.170** (0.000)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.89			0.242** (0.000)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.64			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี และตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมทุกด้าน

ระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก		น้อยกว่า 3 ปี	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.19	3.26	3.27
น้อยกว่า 3 ปี	3.19		0.076** (0.015)	0.082** (0.005)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.26			0.068 (0.803)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.27			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 47 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี และตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำนวนตามระยะเวลาด้านการส่งออก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
ระยะเวลาด้าน การส่งออก	คุณลักษณะของการบริการส่งออก		ราคาค่าบริการ		สถานที่ให้บริการ		การส่งเสริมการตลาด		รวม						
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.					
	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ					
น้อยกว่า 3 ปี	3.37	0.38	ปานกลาง	2.75	0.52	ปานกลาง	3.56	0.35	มาก	3.08	0.33	ปานกลาง	3.19	0.25	ปานกลาง
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.49	0.28	ปานกลาง	2.88	0.34	ปานกลาง	3.81	0.44	มาก	3.13	0.29	ปานกลาง	3.33	0.20	ปานกลาง
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.59	0.18	มาก	2.75	0.37	ปานกลาง	3.63	0.37	มาก	2.75	0.33	ปานกลาง	3.18	0.18	ปานกลาง

จากตาราง 48 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกกลุ่มจำแนกตามระยะเวลาการส่งออก มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.558	1.279	12.521**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	40.559	0.102		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.787	0.893	4.732**	0.009
	ภายในกลุ่ม	397	74.945	0.189		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.590	2.795	17.671**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	62.797	0.158		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	7.355	3.678	35.681**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	40.917	0.103		
	รวม	399	48.273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.030	1.015	20.272**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	19.881	0.050		
	รวม	399	21.912			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านทุกด้าน และโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาดำเนินการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ระยะเวลาดำเนินการส่งออกที่ ใช้บริการจากบริษัท	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี 3.37	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี 3.49	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป 3.59
น้อยกว่า 3 ปี	3.37		0.120* (0.001)	0.216* (0.000)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.49			0.096* (0.039)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.59			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 50 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาดำเนินการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited น้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี และที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาดำเนินการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินการส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ระยะเวลาด้านการส่งออกที่ ใช้บริการจากบริษัท	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี 2.75	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี 2.88	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป 2.75
น้อยกว่า 3 ปี	2.75		0.136* (0.004)	0.003 (0.954)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	2.88			0.133* (0.036)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	2.75			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 51 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited น้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกน้อยกว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ระยะเวลาด้านการส่งออกที่ ใช้บริการจากบริษัท	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี 3.56	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี 3.81	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป 3.63
น้อยกว่า 3 ปี	3.56		0.254* (0.000)	0.069 (0.229)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.81			0.184* (0.002)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.63			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 52 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited น้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ระยะเวลาด้านการส่งออกที่ ใช้บริการจากบริษัท	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี 3.08	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี 3.13	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป 2.75
น้อยกว่า 3 ปี	3.08		0.053 (0.126)	0.332* (0.000)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.13			0.386* (0.000)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	2.75			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 53 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited น้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม

ระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี	3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป
		3.19	3.33	3.18
น้อยกว่า 3 ปี	3.19		0.141* (0.000)	0.010 (0.746)
3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	3.33			0.151* (0.000)
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป	3.18			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 54 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited น้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานส่งออก ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 9 ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตาม ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited															
ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	คุณลักษณะของการส่งออก		ราคาค่าบริการ		สถานที่ให้บริการ		การส่งเสริมการตลาด		รวม						
	—	X	—	X	—	X	—	X	—	X					
	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	S.D.	ระดับความพึงพอใจ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	3.05	0.37	ปานกลาง	2.68	0.24	ปานกลาง	3.34	0.47	ปานกลาง	3.01	0.27	ปานกลาง	3.02	0.20	ปานกลาง
4 - 6 ตู้คอนเทนเนอร์	3.52	0.23	มาก	2.75	0.61	ปานกลาง	3.68	0.28	มาก	3.16	0.35	ปานกลาง	3.28	0.22	ปานกลาง
7 - 9 ตู้คอนเทนเนอร์	3.28	0.18	ปานกลาง	2.46	0.37	ปานกลาง	3.65	0.43	มาก	2.72	0.15	ปานกลาง	3.03	0.12	ปานกลาง
10 - 12 ตู้คอนเทนเนอร์	3.52	0.18	มาก	2.81	0.30	ปานกลาง	3.78	0.30	มาก	3.16	0.24	ปานกลาง	3.32	0.11	ปานกลาง
>12 ตู้คอนเทนเนอร์	3.58	0.31	มาก	2.96	0.44	ปานกลาง	3.72	0.42	มาก	3.06	0.39	ปานกลาง	3.33	0.23	ปานกลาง

จากตาราง 55 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกกลุ่มจำแนกตามปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 56 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	12.380	3.095	39.771**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	30.738	0.077		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	10.722	2.681	16.040**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	66.009	0.167		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.854	1.714	11.000**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	61.533	0.156		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	7.263	1.816	17.488**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	41.010	0.104		
	รวม	399	48.273			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.520	1.630	41.828**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	15.392	0.039		
	รวม	399	21.912			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มี ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านทุกด้าน และโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์
	$\bar{X}$	3.05	3.52	3.28	3.52	3.58
ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	3.05		0.468* (0.000)	0.224* (0.000)	0.462* (0.000)	0.525* (0.000)
4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.52			0.243* (0.000)	0.006 (0.906)	0.057 (0.228)
7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.28				0.237* (0.000)	0.301* (0.000)
10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.52					0.063 (0.077)
มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.58					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 57 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกลดกว่าผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจใน ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจใน ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์
	$\bar{X}$	2.68	2.75	2.46	2.81	2.96
ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	2.68		0.065 (0.442)	0.227* (0.006)	0.127 (0.080)	0.273* (0.000)
4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	2.75			0.293* (0.001)	0.061 (0.415)	0.207* (0.003)
7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	2.46				0.354* (0.000)	0.501* (0.000)
10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	2.81					0.146* (0.006)
มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	2.96					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 58 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ และมีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจใน ด้านราคาค่าบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ และมีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์
	$\bar{X}$	3.34	3.68	3.65	3.78	3.72
ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	3.34		0.336* (0.000)	0.311* (0.000)	0.440* (0.000)	0.383* (0.000)
4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.68			0.025 (0.759)	0.104 (0.153)	0.046 (0.488)
7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.65				0.129 (0.062)	0.072 (0.259)
10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.78					0.057 (0.263)
มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.72					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 59 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์
$\bar{X}$		3.01	3.16	2.72	3.16	3.06
ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	3.01		0.147* (0.030)	0.290* (0.000)	0.152* (0.008)	0.051 (0.331)
4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.16			0.437* (0.000)	0.005 (0.924)	0.095 (0.084)
7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	2.72				0.443* (0.000)	0.342* (0.000)
10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.16					0.101* (0.015)
มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.06					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 60 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน กับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมทุกด้าน

ปริมาณการส่งออก โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์		ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์
	$\bar{X}$	3.02	3.28	3.03	3.32	3.33
ต่ำกว่า/เท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์	3.02		0.254* (0.000)	0.004 (0.913)	0.295* (0.000)	0.308* (0.000)
4 – 6 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.28			0.250* (0.000)	0.041 (0.257)	0.054 (0.110)
7 – 9 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.03				0.291* (0.000)	0.304* (0.000)
10 – 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.32					0.012 (0.612)
มากกว่า 12 ตู้ คอนเทนเนอร์	3.33					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 61 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 4-6 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 7-9 ตู้คอนเทนเนอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 10-12 ตู้คอนเทนเนอร์ และมากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 10 ผู้ให้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มี ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 62 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตาม ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited																	
ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ	คุณลักษณะของบริการส่งออก				ราคาค่าบริการ				สถานที่ให้บริการ				การส่งเสริมการตลาด				รวม
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
	— X	S.D.	— X	S.D.	— X	S.D.	— X	S.D.	— X	S.D.	— X	S.D.	— X	S.D.			
ตู้สั้น 20 ฟุต	3.47	0.39	ปานกลาง	2.90	0.46	ปานกลาง	3.59	0.36	มาก	3.14	0.28	ปานกลาง	3.28	0.26	ปานกลาง		
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	3.00	0.00	ปานกลาง	2.80	0.03	ปานกลาง	3.25	0.00	ปานกลาง	2.91	0.03	ปานกลาง	2.99	0.07	ปานกลาง		
ตู้ยาว 40 ฟุต	3.45	0.25	ปานกลาง	2.86	0.29	ปานกลาง	3.74	0.54	มาก	2.85	0.36	ปานกลาง	3.23	0.20	ปานกลาง		
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	3.65	0.14	มาก	2.88	0.65	ปานกลาง	3.84	0.21	มาก	3.25	0.17	ปานกลาง	3.40	0.14	ปานกลาง		
อื่นๆ ระบุ..	3.43	0.26	ปานกลาง	2.55	0.37	ปานกลาง	3.76	0.34	มาก	3.03	0.39	ปานกลาง	3.19	0.20	ปานกลาง		

จากตาราง 62 แสดงว่า ผู้ใช้บริการการส่งออกทุกกลุ่มจำแนกตามประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 63 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออก ด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณลักษณะของการบริการ ส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	3.605	0.901	9.008**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	39.513	0.100		
	รวม	399	43.117			
2. ด้านราคาค่าบริการส่งออก	ระหว่างกลุ่ม	2	7.801	1.950	11.175**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	68.930	0.175		
	รวม	399	76.731			
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.020	1.255	7.823**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	63.367	0.160		
	รวม	399	68.387			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	6.855	1.714	16.345**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	41.417	0.105		
	รวม	399	48.272			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.938	0.484	9.580**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	19.974	0.050		
	รวม	399	21.912			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 63 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มี ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited รายด้านทุกด้าน และโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 64 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกับกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ		ตู้สั้น 20 ฟุต	ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	ตู้ยาว 40 ฟุต	ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	อื่นๆ
	$\bar{X}$	3.48	3.00	3.46	3.66	3.44
ตู้สั้น 20 ฟุต	3.48		0.475** (0.000)	0.017 (0.655)	0.182** (0.004)	0.040 (0.321)
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	3.00			0.457** (0.000)	0.658** (0.000)	0.435** (0.000)
ตู้ยาว 40 ฟุต	3.46				0.200** (0.003)	0.022 (0.618)
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	3.66					0.223** (0.001)
อื่นๆ	3.44					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 64 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุตมีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ใช้บริการตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการตู้สั้น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีตู้ยาว 40 ฟุต ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต และอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกลมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ		ตู้สั้น 20 ฟุต	ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	ตู้ยาว 40 ฟุต	ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	อื่นๆ
	$\bar{X}$	2.90	2.80	2.86	2.88	2.55
ตู้สั้น 20 ฟุต	2.90		0.100 (0.439)	0.035 (0.497)	0.020 (0.804)	0.346** (0.000)
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	2.80			0.064 (0.627)	0.080 (0.587)	0.246 (0.066)
ตู้ยาว 40 ฟุต	2.86				0.015 (0.860)	0.310** (0.000)
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	2.88					0.326** (0.000)
อื่นๆ	2.55					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 65 พบว่า ผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุตมีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านราคาค่าบริการส่งออกมากกว่าผู้ให้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการ

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ		ตู้สั้น 20 ฟุต	ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	ตู้ยาว 40 ฟุต	ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	อื่นๆ
	$\bar{X}$	3.59	3.25	3.74	3.84	3.76
ตู้สั้น 20 ฟุต	3.59		0.347** (0.006)	0.147** (0.004)	0.244** (0.002)	0.166** (0.002)
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	3.25			0.494** (0.000)	0.591** (0.000)	0.513** (0.000)
ตู้ยาว 40 ฟุต	3.74				0.096 (0.247)	0.018 (0.747)
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	3.84					0.077 (0.356)
อื่นๆ	3.76					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 66 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต และอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าตู้สั้น 20 ฟุตมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต และอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ	ตู้สั้น 20 ฟุต	ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	ตู้ยาว 40 ฟุต	ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	อื่นๆ
$\bar{X}$	3.14	2.91	2.85	3.25	3.03
ตู้สั้น 20 ฟุต	3.14	0.233* (0.021)	0.293** (0.000)	0.102 (0.110)	0.114** (0.007)
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	2.91		0.060 (0.556)	0.336** (0.003)	0.119 (0.250)
ตู้ยาว 40 ฟุต	2.85			0.396** (0.000)	0.179** (0.000)
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	3.25				0.217** (0.002)
อื่นๆ	3.03				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 67 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุตมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต และตู้ยาว 40 ฟุต และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ใช้บริการที่ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต และผู้ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมทุกด้าน

ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ	ตู้สั้น 20 ฟุต	ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	ตู้ยาว 40 ฟุต	ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	อื่นๆ
$\bar{X}$	3.28	2.99	3.23	3.40	3.19
ตู้สั้น 20 ฟุต	3.28	0.289** (0.000)	0.050 (0.079)	0.127** (0.005)	0.083** (0.004)
ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต	2.99		0.239** (0.001)	0.416** (0.000)	0.205** (0.004)
ตู้ยาว 40 ฟุต	3.23			0.177** (0.000)	0.033 (0.301)
ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต	3.40				0.211** (0.000)
อื่นๆ	3.19				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 68 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุตมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ผู้ที่ใช้บริการ ตู้สั้น 20 ฟุต มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต และอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าผู้ใช้บริการที่ตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว 40 ฟุต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ ตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 69 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านคุณลักษณะของการส่งออก	
1. ควรปรับปรุงการหมุนเวียนตู้ให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อไม่เสียโอกาส	8
2. ควรปรับปรุงความผิดพลาดความล่าช้าทางเอกสาร หากผู้รับผิดชอบหยุดงาน	6
3. ควรตรวจสอบสภาพตู้ให้ดีกว่าก่อน เพื่อไม่ให้เสียเวลาเปลี่ยนตู้	4
ด้านราคาค่าบริการ	
4. ควรมีการปรับราคาในบางท่าเรือที่สูงเกินไป	21
ด้านสถานที่ให้บริการ	
5. ควรปรับปรุงพื้นที่ให้กว้างขวาง	9
ด้านการประชาสัมพันธ์	
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น	11

จากตาราง 69 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ด้านคุณลักษณะของการส่งออก คือ ควรปรับปรุงการหมุนเวียนของตู้ให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อไม่ให้เสียโอกาส ควรปรับปรุงความผิดพลาดความล่าช้าทางเอกสาร หากผู้รับผิดชอบหยุดงาน และควรตรวจสอบสภาพตู้ให้ดีกว่าก่อน เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการเปลี่ยนตู้ ด้านราคาค่าบริการ คือ ควรมีการปรับราคาในบางท่าเรือที่สูงเกินไป ด้านสถานที่ให้บริการ คือควรปรับปรุงพื้นที่ให้กว้างขวาง ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ คือควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านด้านคุณลักษณะของการส่งออก ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินการส่งออกที่ท่านใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ปริมาณการส่งออกเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารของบริษัท P&O Nedlloyd Limited เพื่อใช้ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินการด้านรูปแบบของการให้บริการส่งออก
2. เป็นข้อมูลเพื่อจะได้ทราบแนวโน้มความต้องการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในอนาคตของผู้ใช้บริการ
3. เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในการสร้างกลยุทธ์การตลาด เพื่อผลักดันปริมาณการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ให้เพิ่มขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานด้านการส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
9. ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
10. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ท่านใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่เป็นลูกค้าของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,375 ราย (ข้อมูลรายชื่อลูกค้า บริษัท P&O Nedlloyd Limited ประจำปี 2544 : เดือนมกราคม โดยคัดเฉลี่ยจากข้อมูลทั้ง 4 ปี คือ ปี 2540 - 2543)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทำโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Judgemental Sampling เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ดีและเหมาะสม โดยทำการสอบถามไปยังบริษัทส่งออกต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และจะทำการสอบถามกับบุคคลที่ทำงานอยู่ในสายงานการส่งออกของบริษัท คือจะทำการสุ่มจากประชากรทั้งหมด 2,375 ราย โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างทางผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตร (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ให้ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา 342.34 ราย ผู้วิจัยขอกำหนด 400 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กรณีไปทำการเก็บข้อมูลตามบริษัท
2. ประสานงานกับพื้นที่ที่จะทำการเก็บข้อมูล เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อทำการดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมทั้งหนังสือแนะนำตัวบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปมอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลสถานที่นั้น เพื่อทำการเก็บข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการสอบถามถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งการพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.99	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบ รายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดเรื่องข้อเสนอแนะ นำมาแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นคำร้อยละ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก ประเภทผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ / เครื่องใช้ไฟฟ้า รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ดำเนินธุรกิจการส่งออกเป็นระยะเวลา ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัทเป็นระยะเวลา 3 ปีแต่ไม่ถึง 6 ปี มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์ และส่วนใหญ่ใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์ประเภทตู้สั้น 20 ฟุต

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจโดยรวมปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์ ความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์ ความเพียงพอของรถลาก ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง (Customer Service) และความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านราคาค่าบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจโดยรวมปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงิน (เครดิตเทอม) อยู่ในระดับน้อย
3. ด้านด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการส่งออกโดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ส่วนลดปริมาณ และ การให้เครดิตชำระเงินอยู่ในระดับน้อย ส่วนความสามารถของพนักงานขาย ในการให้คำแนะนำ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ความสุภาพ และมารยาทของพนักงานขาย อยู่ในระดับมาก นอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

8. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผล ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทเดินเรือที่ใหญ่เป็นอันดับสองของโลก โดยเป็นการรวมตัวกันระหว่างบริษัทเดินเรือสองสัญชาติด้วยกันคือ 1) บริษัท P&O Containers Limited ของประเทศอังกฤษ และ 2) บริษัท Nedlloyd Lines B.V. ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ดังนั้นจึงมีมาตรฐานในการบริหารจัดการ รวมทั้งเครือข่ายสาขาทั่วโลก และประสบการณ์ที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้รูปแบบของการบริการมีคุณลักษณะต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความเพียงพอของเส้นทางเดินเรือเกี่ยวกับการส่งออก ความหลากหลายของประเภทตู้การส่งออก ความพอใจในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มารยาทและความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัทที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545 : 68-67, 71-72 และ 74) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในทัศนะของผู้ส่งออกไทย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย การตอบสนองและความรวดเร็วในการให้บริการ การมีเครือข่ายให้บริการทั้งในและต่างประเทศ การให้บริการด้านการผ่านพิธีการศุลกากร การให้บริการติดต่อจัดหาประกันภัยสินค้าทางทะเล และการให้บริการจัดส่งรายงานความคืบหน้าของสินค้าที่ส่งออก

1.2 ด้านราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การให้บริการมีการบริหารงานแบบเป็น

ลักษณะสากล เพื่อบริการบริการของเรือพาณิชย์ที่มีอยู่ทั่วโลก ทำให้มีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น อัตราค่าบริการ (Freight) ของแต่ละท่าเรือ ค่าบริการลากและขนของตู้คอนเทนเนอร์ ค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารใบตราส่งสินค้า (B/L) เป็นต้น กล่าวได้ว่า กลยุทธ์ด้านราคาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นลูกค้าในลักษณะรูปแบบองค์กรหรือธุรกิจ ไม่ใช่กลุ่มบุคคลธรรมดาทั่วไป บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการ เน้นการบริการที่มีคุณภาพ ทำให้สามารถกำหนดราคาได้มาตรฐานหรือสูงกว่าคู่แข่ง ซึ่งก็เป็นราคาที่ผู้ใช้บริการยินยอมที่จะจ่ายเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 371) การตั้งราคาให้สูงกว่าคู่แข่ง จะตั้งราคาได้ก็ต่อเมื่ออยู่ภายใต้เงื่อนไขดังนี้ ผลผลิตของธุรกิจดีเด่นเหนือคู่แข่งและมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ เป็นการตั้งราคาที่มุ่งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545 : 72-73) พบว่า ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการและการให้เครดิตในการชำระค่าบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศใน เพราะต้นทุนค่าขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้ส่งออกของไทย ค่อนข้างสูงและยังเป็นตัวกำหนดความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ส่งออกกับคู่แข่งในต่างประเทศ

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการส่งออกทางเรือ จำเป็นต้องใช้พื้นที่ในการขนถ่ายสินค้าและจัดวางสินค้าค่อนข้างมาก ดังนั้นบริษัทที่ให้บริการด้านนี้จะต้องมีพื้นที่ในการรองรับการให้บริการของลูกค้าหลายราย ประกอบกับต้องมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งบริษัทเป็นบริษัทชั้นนำที่มีเงินลงทุนสูงทำให้สามารถจัดสรรเงินทุนในการจัดการด้านสถานที่ ทั้งทำเลที่ตั้งและขนาดของสถานที่ที่มีความสะดวกเหมาะสมต่อการขนส่งและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Jay Heizer and Barry Render (2001 : 303) การตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินการและจัดการของบริษัท ต้องประกอบด้วย 1) ขนาดของพื้นที่ และราคาที่เหมาะสมที่เพียงพอต่อการดำเนินงานและการขยายธุรกิจในอนาคต 2) ความสะดวกต่อระบบการคมนาคมขนส่ง ทั้งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ สามารถอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน 3) พื้นที่นั้นต้องเป็นเขตควบคุมสำหรับธุรกิจบางธุรกิจ 4) ความใกล้เคียงแหล่งที่ให้บริการและสนับสนุนธุรกิจนั้นๆ (Supply Need) 5) การกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติโดยรอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545 : 74) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการด้านคลังสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ส่งออก เพราะผู้ส่งออกต้องการพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าทั้งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งบางครั้งปริมาณการสั่งซื้อของลูกค้า การขึ้นลงของราคาวัตถุดิบ ฤดูกาลเก็บเกี่ยวของสินค้าเกษตร การใช้บริการของคลังสินค้าจากผู้ให้บริการภายนอก นอกจากจะให้บริการด้านพื้นที่แล้ว ยังให้บริการจัดเก็บสินค้าอย่างเป็นระบบอีกด้วย

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การส่งเสริมการตลาดโดยใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อการสร้างยอดขายและมุ่งกำไร หรือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัทไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการมีค่อนข้างน้อย อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และเป็นลูกค้าเดิม ทำให้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการเผยแพร่สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย และบริษัทอาจมีความมิชอบเสี่ยงเป็นที่ยอมรับและรู้จักของผู้ใช้บริการทั่วโลก จึงไม่มุ่งเน้นการทำการส่งเสริมการตลาด ทางด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้ส่วนลดทางการตลาด หากแต่ไปมุ่งเน้นการให้บริการของพนักงานเป็น

สำคัญ โดยมุ่งเน้นการอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถของพนักงานขายในการให้คำแนะนำ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และความสุภาพ มารยาทของพนักงานขาย เพราะถือว่า พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัท เป็นผู้ที่ใกล้ชิดและสัมผัสลูกค้าโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ Chip R. Bell (1995 : 182-183) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญอันดับหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าก็คือ ผลคุณภาพของแรงงานสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระเดช ชมานนท์ (2542 : 52) พบว่า ความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการที่จะเลือกซื้อที่นอนระดับพรีเมียม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545 : 73) พบว่า การส่งเสริมการขายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก รายได้ของท่าน ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออก ระยะเวลาการส่งออกที่ใช้บริการบริษัท P&O Nedlloyd Limited จนถึงปัจจุบัน ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และประเภทของตู้คอนเทนเนอร์

2.1 เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในสถานที่มากกว่าเพศชาย เนื่องจากส่วนใหญ่เพศชายมักเป็นผู้ที่ดูแลรับผิดชอบด้านสถานที่เป็นหลัก โดยจะลงในรายละเอียดมากกว่า เพราะสถานที่ดำเนินการขนส่งจะต้องอยู่บริเวณท่าเรือ โกดังเก็บสินค้า หรือ ที่โล่งแจ้ง ซึ่งสามารถรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในบริเวณสถานที่ทำงาน ได้ดีกว่าเพศหญิง ดังนั้นจึงทำให้สามารถเห็นบกพร่องได้มากกว่า ซึ่งโดยมากเพศหญิงมักจะดำเนินการในการประสานงานและดูแลจัดการงานในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิเรก ฤกษ์หรรษา (1972 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศณคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

2.2 อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่มีอายุมากมักเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานยาวนานกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และวุฒิภาวะในการตัดสินใจหรือการแก้ไขปัญหาจะดีกว่า ดังนั้นในการพิจารณาเลือกใช้บริการส่งออกจึงต้องอาศัยประสบการณ์การทำงานในอาชีพสาขานั้นๆ ควบคู่กับปัจจัยด้านคุณลักษณะของการบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไวยรัช เจียมบรรจง (2529 : 312-316) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความหนุ่มสาว แต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับกลุ่มที่บุคคลผูกสัมพันธ์ด้วยกับสภาพและชนิดของโครงสร้างทัศนคติและการดำเนินกรรมวิธีและข่าวสารที่บุคคลแต่ละคนมีอยู่

2.3 การศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นหมายความว่า ปัจจุบันผู้ใช้บริการมีการเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ก่อให้เกิดการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับจากหลายๆ บริษัท ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการให้บริการ การเปรียบราคากับความคุ้มค่าที่ได้รับ หรือความสะดวกต่อสถานที่ให้บริการ การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษจากการส่งเสริมการตลาด เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาตัดสินใจเลือกใช้บริการส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรสิทธิ์ อุดมธนวนศ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่สนทนคติต่อสื่อโฆษณาผ่านสามล้อเครื่องของผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อสื่อโฆษณาผ่านรถสามล้อเครื่องของผู้บริโภคแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจ

2.4 ตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตำแหน่งที่แตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก มีเป้าหมายมุ่งเน้นในลักษณะของการให้บริการหรือความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นอันดับต้นๆ โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับ เช่น รูปแบบของการบริการ หรือความสะดวกของสถานที่ในการบริการ สำหรับผู้จัดการฝ่ายส่งออก มีบทบาทในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เช่น นโยบายของราคา การให้เครดิต ระยะเวลาที่รวดเร็วในการจัดส่งสินค้า มาตรฐานของการบริการ แต่เจ้าของกิจการส่งออกจะใส่ใจในด้านการใช้ต้นทุนที่ต่ำ และได้ผลประโยชน์สูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2.5 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทมีคุณลักษณะข้อแตกต่างหรือข้อจำกัดที่ไม่เหมือนกัน เช่น การส่งออกอาหารแช่แข็ง หรือผัก/ผลไม้สด เคมีภัณฑ์/เวชภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือแม้แต่สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม ดังนั้นการเลือกใช้งานตู้คอนเทนเนอร์ จึงต้องมีความเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก ซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกต่างในด้านคุณลักษณะของการบริการ ราคาที่แตกต่างกันของผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก เช่น การส่งออกผลไม้ หรืออาหารสดแช่แข็ง ตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้งานต้องมีลักษณะที่สามารถเก็บและลักษณะคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ประเภทสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม ซึ่งถ้าบริษัท มีการทำการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มผู้ใช้บริการทราบถึงข้อดีหรือคุณลักษณะต่างๆ ของการบริการจะทำให้บริษัทได้เปรียบด้านการแข่งขัน

2.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกัน อาจเป็นผลมาจากตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงมักจะเป็นผู้ที่มีความรับ

ผิดชอบในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญๆ ซึ่งส่งผลให้มีการวิเคราะห์และพิจารณารายละเอียดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ

2.7 ระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานการส่งออก ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก และด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการทั่วไปมักเลือกบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ โดยอาจจะพิจารณาได้จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในอดีต จำนวนสมาชิกที่ใช้บริการ มีทีมงานในการบริหารงานที่มีคุณภาพ และมีการดำเนินการมายาวนาน โดยผู้ให้บริการจะมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจบริษัทสูงกว่าบริษัทที่เพิ่งดำเนินการและขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 214) ความไว้วางใจ (Reliability) เกิดจากการทำงานด้านการบริการ ด้วยความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้

2.8 ระยะเวลาด้านการส่งออก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาด้านการส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัท P&O Nedlloyd Limited ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่พึงพอใจต่อการบริการ ก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการของกลุ่มคู่แข่ง ดังนั้นบริษัทให้ความสำคัญในการรักษาลูกค้าเดิมไว้ และขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 50) มุ่งเน้นความสำคัญในการรักษาลูกค้า (Customer Retention) โดยส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า และป้องกันไม่ให้ลูกค้าไปใช้ตราสินค้าอื่น เรียกว่า การตลาดเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship Marketing) และชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2544 : 89-90) กล่าวว่า ลูกค้าที่พอใจจะมีความภักดีในบริษัท และ/หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นระยะเวลายาวนานขึ้น

2.9 ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัท P&O Nedlloyd Limited เป็นบริษัทขนาดใหญ่ สามารถรองรับปริมาณการส่งออกได้จำนวนมาก ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็ก ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการจัดส่งสินค้าแต่ละเที่ยวสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ กัยวิทย์ กำนัด (2545 : 67) พบว่า ผู้ส่งออกที่มีปริมาณการส่งออกที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแตกต่างกัน

2.10 ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited โดยรวมและ

รายด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก ด้านราคาค่าบริการส่งออก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท P&O Nedlloyd Limited มีประเภทตู้คอนเทนเนอร์รองรับการให้บริการที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกขนาดและคุณลักษณะของตู้คอนเทนเนอร์ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอกับผลิตภัณฑ์ที่จะส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮิร์เซอร์ และ รีดเดอร์ (Heizer and Render, 2001 : 110) กล่าวว่า ต้องมีการคาดคะเนถึงปริมาณความต้องการในอนาคต และเพิ่มบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจ เพื่อรองรับความต้องการที่มีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านคุณลักษณะของการบริการส่งออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอว่าด้านความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์ บริษัทควรเพิ่มจำนวนของตู้คอนเทนเนอร์ให้มากขึ้นเพื่อจะได้จัดส่งได้ตามความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา เพราะแนวโน้มการส่งออกของประเทศไทยมีการเติบโตสูงขึ้นในทุกๆ ปี ด้านความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์ บริษัทควรจะเพิ่มความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์ โดยอาจจะพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรับจองคิวตู้คอนเทนเนอร์ หรือการอบรมบุคลากรให้มีความชำนาญในการรับจองคิวตู้คอนเทนเนอร์เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า ด้านความเพียงพอของรถลาก บริษัทควรเพิ่มจำนวนของรถลากให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง บริษัทควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับจองให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มากขึ้น ด้านความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา บริษัทควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้สามารถตอบข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมทั้งควรพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการติดต่อ

2. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านราคาค่าบริการส่งออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงิน (เครดิตเทอม) อยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยขอเสนอว่าบริษัทควรจะให้พนักงานขายของบริษัททำการอธิบายให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในการให้ระยะเวลาการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจในนโยบายของบริษัทและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริษัท และในกรณีจำเป็นก็อาจจะพิจารณาในการขยายระยะเวลาในการชำระเงินแก่ผู้ใช้บริการที่มีฐานะการเงินที่ดีหรือเป็นลูกค้าที่สำคัญของบริษัท ส่วนด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอว่า ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ บริษัทควรพิจารณาปรับลดอัตราค่าบริการของบางท่าเรือให้มีอัตราถูกลงเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทอาจจะได้จำนวนส่งออกจากลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ด้านความเหมาะสมของค่าบริการลากตู้ บริษัทควรจะมีการพิจารณาปรับลดค่าบริการลากตู้ให้ต่ำกว่าในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะมีราคาสูงกว่าคู่แข่งเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและใช้บริการมากขึ้น ด้านความเหมาะสมของค่าบริการเข้าตู้ บริษัทควรจะทำความเข้าใจกับลูกค้าในส่วนของความเหมาะสมของค่าบริการเข้าตู้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นราคามาตรฐานแต่อาจจะพิจารณาปรับลดในลูกค้าเฉพาะรายซึ่งเป็นลูกค้าที่สำคัญของบริษัท ส่วนด้านความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารใบตราส่งสินค้า

(B/L) บริษัทควรจะมีการปรับลดในกรณีเป็นลูกค้าสำคัญของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและใช้บริการของบริษัทมากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านสถานที่ให้บริการส่งออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอว่าควรจะรักษาความสะดวกในการบริการด้านสถานที่ให้มีมากต่อไป รวมทั้งควรพิจารณาเพิ่มสถานที่ให้บริการในอนาคตเพื่อรองรับการขยายตัวของการส่งออกของประเทศไทยซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี

4. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ที่มีต่อบริษัท P&O Nedlloyd Limited ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในด้านการให้เครดิตชำระเงิน และ การคิดราคาแบบเหมารวม (Package พิเศษ) ที่อยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยขอเสนอว่า ด้านการให้เครดิตชำระเงิน บริษัทควรจะให้พนักงานขายออกไปทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการให้เกิดความเข้าใจในนโยบายของบริษัทในการให้ส่วนของเครดิตชำระเงิน รวมทั้งควรพิจารณาถึงการให้เครดิตชำระเงินให้มากขึ้นแก่ลูกค้าที่มีความสำคัญของบริษัทซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีใช้บริการของบริษัทมากยิ่งขึ้น ด้านการคิดราคาแบบเหมารวม (Package พิเศษ) บริษัทควรพิจารณาเสนอการคิดราคาแบบเหมารวมให้มากขึ้นเพราะแนวโน้มของการขอราคาแบบเหมารวมมีมากขึ้น ได้แก่ การคิดราคาค่าบริการรวมกับราคาค่าลากตู้และราคาค่าบริการเข้าตู้เป็นราคาเดียวเพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่มากขึ้นของผู้ใช้บริการในอนาคต ส่วนด้านอื่นๆที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ด้านความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางนิตยสาร ทางบริษัทควรทำการโฆษณาให้ตรงกับสื่อโฆษณาให้มากขึ้น ได้แก่ นิตยสารทางการขนส่งทางทะเล นิตยสารเพื่อการส่งออก หรือตามหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษเพื่อให้ตรงต่อลูกค้าเป้าหมาย ด้านความถี่ของการโฆษณาทางนิตยสาร บริษัทควรทำการโฆษณาอย่างต่อเนื่อง และให้มีความถี่ที่สูงกว่าในปัจจุบันเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจดจำในการบริการของบริษัท ด้านความชัดเจนของข้อความในสื่อโฆษณา บริษัทควรทำการโฆษณาให้ตรงประเด็นและเข้าใจง่ายโดยเน้นถึงการบริการของบริษัทเป็นหลัก ด้านความเพียงพอของสื่อที่ใช้การประชาสัมพันธ์ บริษัทควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ได้แก่ การจัดนิทรรศการการขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์ หรือ การจัดนิทรรศการการส่งออกร่วมกับบริษัทผู้ส่งออก ด้านรูปแบบการประชาสัมพันธ์ บริษัทควรทำรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย ได้แก่ เชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงในวงการด้านการส่งออกมาทำการประชาสัมพันธ์ให้บริษัท ด้านความชัดเจนด้านเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ บริษัทควรเพิ่มความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การทำประชาสัมพันธ์โดยตรงต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและเน้นที่การเสนอการให้บริการของบริษัท ส่วนด้านการให้ส่วนลดปริมาณ บริษัทควรจะให้พนักงานขายออกไปทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงนโยบายการให้ส่วนลดปริมาณให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ และควรพิจารณาการให้ส่วนลดปริมาณกับลูกค้าที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

1. ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited
2. เปรียบเทียบธุรกิจบริการส่งออกของบริษัทข้ามชาติกับบริษัทของประเทศไทย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่สอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ชมรมเด็ก.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). *นวัตกรรมการบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมชาย กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : วีระป้อมวรรณกรรม.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การตลาดเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สัมภาษณ์ สกลรัตน์ภูมิ. (2537). *ผลกระทบของนโยบายและมาตรการของรัฐต่อธุรกิจพาณิชย์นาวีของไทย*.
ภาคินพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2537). *นโยบายการพาณิชย์นาวีไทยเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สุภา โกมุทกุล. (2335). *สภาพภาพและการรับผิดชอบของผู้รับจัดการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทาง
ทะเลของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, นิติศาสตร์ (กฎหมายธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ ศรียารัตน. (2535). *กลุ่มผลประโยชน์เศรษฐกิจไทย : กรณีศึกษาสมาคมการค้าส่งออกที่สำคัญกับ
บทบาทด้านการค้าระหว่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาส เฟ่งเพ. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการบริการตรวจสอบสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากร
ท่าอากาศยาน*. กรณีศึกษาส่วนการส่งออก ฝ่ายตรวจสอบสินค้าขาออกที่ 1, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดา วัฒนดิลก และ พิษณุ เจริญมหาสาร. (2532, กุมภาพันธ์). *ความรู้ในด้านการส่งออกศูนย์บริการส่ง
ออก*. กรุงเทพฯ : กรมพาณิชย์สัมพันธ์กระทรวงพาณิชย์.
- นรรัตน์ โกศลวิตร. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์
การ จำกัด สาขาอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา พงษ์พาณิชย์. (2537). *การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบ
กรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอดจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531) *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐ
วิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์
ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประยูรย์ วงศ์สถาพรพัฒน์. (2531). *การศึกษาความต้องการของผู้ส่งออกไทยต่อการประกันสินเชื่อเพื่อการส่งออกและผลกระทบต่อดุลการค้าของไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ยุพิน พิตยารัตนชัย. (2525). *การบริหารงานของหอการค้าและสมาคมการค้าเพื่อการส่งเสริมสินค้าไทยในการส่งออก*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

วิรัตน์ แหล่งสิน. (2537). *การจัดการและการปฏิบัติงานท่าเรือบก*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ธีรพงษ์การพิมพ์ จำกัด. จำหน่ายโดยสามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี. (2541). *สารสนเทศการพาณิชย์นาวี*. กรุงเทพฯ : กระทรวงคมนาคม.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Services: The Quest for Effective Performance*. New York : Mc Graw – Hill Book Company, Inc.

Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.

Tiffin, Josaph and Mc. Conuck, Esnear J. (2000). *Industrial Phychology*. Englewood Cliffs : N.J.Prentice-Hall,Inc.

Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*. Eaglewood cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

Philip Koltlor, John Bowen, James Makens. (1996). *Marketing for Hospitality and Tourism*. New York : Prentice-Hall, Inc. p93

Philip Koltlor. (1997). *Marketing Management, 9th ed*. New Jersey: A Simon & Schuster Company. p473

<http://www.ponl.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี
แอนด์ โอ เน็ดลอยด์จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

19 กันยายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ให้บริการการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด

ด้วยกระผม นายวรกุล วรดิถี นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด (P&O Nedlloyd Limited) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ด ลอยด์ จำกัด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป ซึ่งคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมกันนี้ทุกข้อ และขอขอบพระคุณล่วงหน้าเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรกุล วรดิถี)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ด ลอยด์ จำกัด

เงื่อนไข : ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited (พนักงาน/ผู้จัดการฝ่ายส่งออก หรือเจ้าของกิจการ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ไม่เกิน 30 ปี

2.2 ☐ 31 - 40 ปี

2.3 ☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.3 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

4.1 ☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งออก

4.2 ☐ ผู้จัดการฝ่ายส่งออก

4.3 ☐ เจ้าของกิจการส่งออก

4.4 ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ส่งออก

5.1 ☐ ส่งออกอาหารแปรรูป

5.2 ☐ ส่งออกอาหาร /ผลไม้ /ของสด

5.3 ☐ ส่งออกเคมีภัณฑ์ / เวชภัณฑ์

5.4 ☐ ส่งออกอิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า

5.5 ☐ ส่งออกสิ่งทอ / เครื่องนุ่งห่ม

5.6 ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ของท่านต่อเดือน

6.1 ☐ ไม่เกิน 20,000 บาท

6.2 ☐ 20,001 – 30,000 บาท

6.3 ☐ 30,001 – 40,000 บาท

6.4 ☐ 40,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออกของท่านจนถึงปัจจุบัน

- 7.1 ☐ น้อยกว่า 3 ปี 7.2 ☐ 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี
7.3 ☐ ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

8. ระยะเวลาการดำเนินการด้านส่งออกที่ท่านใช้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited จนถึงปัจจุบัน

- 8.1 ☐ น้อยกว่า 3 ปี 8.2 ☐ 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี
8.3 ☐ ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

9. ปริมาณการส่งออกโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

- 9.1 ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ตู้คอนเทนเนอร์ 9.2 ☐ 4 – 6 ตู้คอนเทนเนอร์
9.3 ☐ 7 – 9 ตู้คอนเทนเนอร์ 9.4 ☐ 10 – 12 ตู้คอนเทนเนอร์
9.5 ☐ มากกว่า 12 ตู้คอนเทนเนอร์

10. ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์ที่ท่านใช้บริการ

- 10.1 ☐ ประเภทตู้สั้น 20 ฟุต 10.2 ☐ ประเภทตู้สั้น ตู้เย็น 20 ฟุต
10.3 ☐ ประเภทตู้ยาว 40 ฟุต 10.4 ☐ ประเภทตู้ยาว ตู้เย็น 40 ฟุต
10.5 ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท P&O Nedlloyd Limited

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย x ในช่องว่างที่กำหนดไว้เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านในการใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท P&O Nedlloyd Limited

ความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ				
ด้านคุณลักษณะของบริการส่งออก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของเส้นทางเดินเรือ					
2. ความเพียงพอของเที่ยวการส่งออก					
3. ความหลากหลายของประเภทตู้การส่งออก					
4. ความเพียงพอของตู้คอนเทนเนอร์					
5. ความรวดเร็วในการจองคิวตู้คอนเทนเนอร์					
6. การรักษาคุณภาพของสินค้าจากการใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์					
7. ความเพียงพอของรถลาก					
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รับจอง (Customer Service)					
9. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เมื่อเกิดปัญหา					
10. ความพอใจในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์					
11. ทักษะ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์					
12. มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์					
ด้านราคาค่าบริการ					
13. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ (freight) ของแต่ละท่าเรือ (port)					
14. ความเหมาะสมของค่าบริการลากตู้					
15. ความเหมาะสมของค่าบริการเข้าตู้					
16. ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารใบตราส่งสินค้า (B/L)					
17. ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงิน (เครดิตเทอม)					

ความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
18. ความสะดวกในการส่งสินค้าที่ทำเรือ					
19. ความสะดวกในการบรรจุสินค้าเข้าตู้ ที่สถานที่บรรจุสินค้า / คลังสินค้า					
20. ความเพียงพอของสถานที่บรรจุสินค้า / คลังสินค้า					
21. ความสะดวกด้านสถานที่ในการรับใบ ตราส่งสินค้า (B/L)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
22. ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทาง นิตยสาร					
23. ความถี่ของการโฆษณาทางนิตยสาร					
24. ความชัดเจนของข้อความในสื่อ โฆษณา					
25. ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์					
26. รูปแบบการประชาสัมพันธ์					
27. ความชัดเจนด้านเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์					
28. ความสามารถของพนักงานขายในการ ให้คำแนะนำ					
29. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของ พนักงานขาย					
30. ความสุภาพ และมารยาทของพนักงาน ขาย					
31. การให้ส่วนลดปริมาณ					
32. การให้เครดิตชำระเงิน					
33. การคิดราคาแบบเหมารวม (Package พิเศษ)					

ส่วนที่ 3 โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านคุณลักษณะ

.....

.....

.....

ด้านราคา

.....

.....

.....

ด้านสถานที่

.....

.....

.....

ด้านส่งเสริมการตลาด

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 3091

วันที่ 20 พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายวรกุล วรดิถี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอค จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท พี แอนด์ โอ เน็ตลอค จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวรกุล วรดิถี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 3090

วันที่ ๔๐ พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายวรกุล วรคติ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัท พี แอนด์ โอ เน็คสลอยส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์กาญจนาภรณ์วิ อนันตจักรกุล และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งออกด้วยตู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัท พี แอนด์ โอ เน็คสลอยส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวรกุล วรคติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ กาญจน์รวี อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวรกุล วรดิถี
วันเดือนปีเกิด	15 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	11/33 หมู่ที่ 3 ต.สุรศักดิ์ อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี 20110
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	ผู้จัดการสาขา แหลมณบัง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท พี แอนด์ โอ เน็ดลอยด์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	ป.ว.ช. โรงเรียนอัสสัมชัญพานิชย์
พ.ศ. 2535	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ