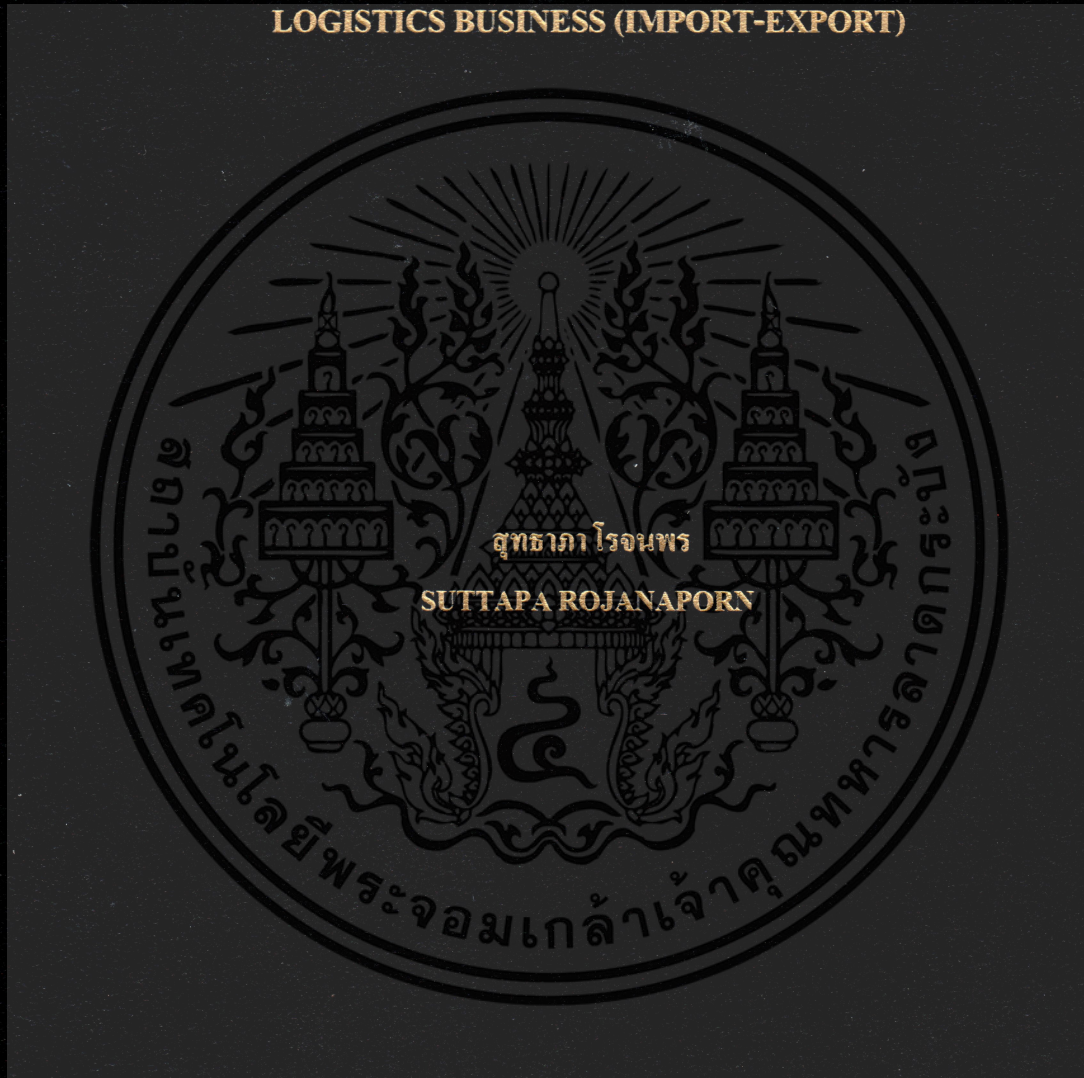


ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
(นำเข้า-ส่งออก)

**FACTORS RELATED TO SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL
LOGISTICS BUSINESS (IMPORT-EXPORT)**



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
(นำเข้า-ส่งออก)

FACTORS RELATED TO SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL
LOGISTICS BUSINESS (IMPORT-EXPORT)



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS RELATED TO SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL
LOGISTICS BUSINESS (IMPORT-EXPORT)**

SUTTAPA ROJANAPORN

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE MASTER DEGREE OF
BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2018

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2018

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก)
นักศึกษา	นางสาวสุทธภา โรจนพร
รหัสประจำตัว	58611075
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2561
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล (ท่าเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย) และทางอากาศ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน ในส่วนรูปแบบการขนส่งทางทะเลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่จำแนกตามความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Independent Study	Factors Related to Service Quality of International Logistics Business (Import – Export)
Student	Miss Suttapa Rojanaporn
Student ID	58611075
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2018
Advisor	Assistant Professor Dr. Wornchanok Chaiyasoonthorn

Abstract

The purpose of this research is to compare the differences in service quality in the international transportation business (Import - Export) classified by organizational characteristics and job characteristics. Questionnaire was used as a tool for data collection based on the sea transport (Bangkok Port or Khlong Toei Port) and the air transport (Suvarnabhumi Airport). Considering the air transport, it was found that Users with different organizational characteristics did not have different opinions on the quality of service in the international transportation business (Import - Export) at the statistical significance level of 0.05. In terms of job characteristics, it was found that the users with different job characteristics classified by the hustle and bustle of the work, transportation type, and the volume of goods in transportation had different opinions on the quality of service in the international transportation business. (Import - Export), when the sea transport at the statistical significance level of 0.05 was considered. In the air transport, the users with different types of job characteristics classified by type of products transported and quantity had different opinions on the quality of service in international shipping business (Import – Export) at the statistical significance level of 0.05.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลและความร่วมมือจากหลายๆท่านที่ได้ให้การสนับสนุนผู้วิจัยตลอดจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. วอนชนก ไชยสุนทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานครั้งนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาคอยช่วยเหลือ ให้ข้อชี้แนะและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อมาปรับปรุงใช้ในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงทั้งหมด

ขอขอบพระคุณ อ.ดร. อภิวรรณ กรมเมือง และ รศ. กตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบการศึกษาครั้งนี้ ที่ได้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด ตลอดจนคณาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทุกท่านที่ให้วิชาความรู้ตลอดหลักสูตร และรวมถึงบุคคลากรภายในคณะทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการดำเนินการและช่วยเหลือตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความร่วมมือเพื่อตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีอันใดที่เกิดจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับ บิดามารดาซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนคณาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย

สุทธภา โรจนพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ.....	9
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า.....	14
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศ.....	18
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ.....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย	
3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การวัดคุณภาพเครื่องมือ.....	25
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 (ต่อ)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
--	----

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	28
4.1.1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ.....	28
4.1.2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ.....	30
4.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ	32
4.1.4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา	36
4.2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ	55
4.2.1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
4.2.2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ.....	57
4.2.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ	59
4.2.4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา	63

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย.....	99
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	108
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	110
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	115

บรรณานุกรม.....	116
-----------------	-----

ภาคผนวก.....	119
--------------	-----

ประวัติผู้เขียน.....	125
----------------------	-----

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	29
4.2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล	30
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	32
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	33
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	33
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	34
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล	34
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	35
4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	36
4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามขนาดธุรกิจของผู้ใช้บริการโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	38
4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	39
4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	40
4.13 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)	หน้า
4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความซับซ้อนของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	42
4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	43
4.16 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	45
4.17 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	46
4.18 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	47
4.19 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	49
4.20 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	51
4.21 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	52
4.22 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล.....	54
4.23 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	56
4.24 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	57
4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และตั้งชื่ออ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)	หน้า
4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	60
4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	60
4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	61
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	62
4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	63
4.31 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	64
4.32 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	66
4.33 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	68
4.34 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบ การขนส่งทางอากาศ.....	71
4.35 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	73
4.36 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และตั้งชื่ออ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)	หน้า
4.37 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	78
4.38 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	79
4.39 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	80
4.40 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	82
4.41 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	83
4.42 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความซับซ้อนของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	84
4.43 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	85
4.44 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	86
4.45 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	88
4.46 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	89
4.47 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)	หน้า
4.48 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	93
4.49 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	95
4.50 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ.....	97



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 รายงานดัชนีตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ ปี 2559.....	3
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1 แสดงตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model).....	11
2.2 โมเดลของช่องว่างแห่งคุณภาพการบริการ.....	13
2.3 แสดงต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทย ปี 2559	16



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งและโลจิสติกส์เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการวางแผนและการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งหมายถึงการควบคุมงานขนย้าย รวบรวม หรือกระจายสินค้าจากต้นทางไปยังจุดหมายปลายทางให้ตรงทันตามเวลา ซึ่งในกระบวนการผลิตสินค้าจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งให้ทันเวลากับสายการผลิตของแต่ละราย หากส่งไม่ทันหรือล่าช้าก็จะส่งผลทำให้ขั้นตอนการผลิตต่อเนื่องได้รับผลกระทบตามมาด้วย รวมถึงกรณีสินค้าที่มีจุดบกพร่อง หากมีการขนส่งออกไป อาจมีแนวโน้มในการถูกส่งกลับและก่อให้เกิดความเสียหายต่อต้นทุนในการผลิตที่เพิ่มยิ่งขึ้น

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) กล่าวว่า การขนส่งและโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ถือเป็นภารกิจหลักเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาได้สร้างความตระหนักเป็นวงกว้างให้กับผู้ประกอบการไทยที่ดำเนินธุรกิจระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก ถึงความสำคัญและความจำเป็นของการขนส่งและโลจิสติกส์ต่อการบริหารจัดการกิจกรรม รวมถึงการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันหรือการเพิ่มความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากห่วงโซ่คุณค่า ทั้งนี้จะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมมากขึ้นในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการอื่นหรือการควบคุมกิจกรรมอื่นๆ ในห่วงโซ่อุปทาน

จากรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2559 ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบใหญ่ที่สุดของโครงสร้างต้นทุน โลจิสติกส์คือมีสัดส่วนร้อยละ 53.5 ของต้นทุนโลจิสติกส์รวม ในปี 2558 รองลงมา คือต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง โดยต้นทุนค่าขนส่งสินค้ามีมูลค่าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 2.9 โดยต้นทุนค่าขนส่งสินค้ามีการขยายตัวแบบชะลอ เนื่องจากการขยายตัวของปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งในและระหว่างประเทศ ถึงแม้ว่าราคาปัจจัยการผลิตเพื่อการขนส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาทิราคาน้ำมัน ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี 2558 การขนส่งสินค้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นคิดเป็นอัตราร้อยละ 3.3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ดังนั้นการขนส่งสินค้าในปัจจุบันนี้จึงเข้ามามีส่วนในเรื่องของต้นทุนในธุรกิจเป็นอย่างมาก

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์เป็นจำนวนมาก ทั้งบริษัทของคนไทยและบริษัทต่างชาติที่เข้ามาตั้งสาขาในประเทศไทย ซึ่งก็มีการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพสูงหลายแห่งและมีขอบเขตการให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่การให้การบริการแก้ไขปัญหาทางด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเป็นตัวแทนออกของที่มีใบอนุญาตอย่างเป็นทางการดำเนินการพิธีการศุลกากรทั้งการนำสินค้าเข้าและส่งออก ซึ่งสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยในปัจจุบัน จำแนกได้เป็น 5 กลุ่มหลัก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และคลังสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการบริการขนส่งและโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีจำนวน 21,603 ราย คิดเป็นลำดับที่ 6 จากจำนวนผู้ประกอบการใน ภาคธุรกิจบริการทั้งหมดที่แยกหมวดหมู่ตามหมวดธุรกิจ (TSIC) โดยผู้ประกอบการขนาดเล็ก และขนาดกลางมีส่วนถึงร้อยละ 99 แต่สร้างรายได้ประมาณร้อยละ 52 ของรายได้จากผู้ประกอบการทั้งหมด ในภาพรวมธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์มีอัตราการเติบโตของรายได้ธุรกิจเฉลี่ยร้อยละ 7 ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

สภาพตลาดโลจิสติกส์ในประเทศไทยในขณะนี้มีการแข่งขันค่อนข้างสูงและมีการขยายตัวมากขึ้น โดยข้อมูลจากกองข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559 กล่าวว่าธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์มีอัตราการเติบโตของรายได้ธุรกิจเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 5 ปีเติบโตเฉลี่ยราว 7% และธุรกิจยังสามารถบริหารประสิทธิภาพ ของการทำกำไรได้ดีขึ้น ซึ่งอัตรากำไรสุทธิเฉลี่ย 5 ปีคิดเป็น 7% โดยในปี 2557 และ 2558 เพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 8% และ 10% ตามลำดับ โดยธุรกิจโลจิสติกส์มีการเข้าไปในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรมมีการดำเนินกิจกรรมการซื้อ-ขายและกระจายสินค้าให้ครอบคลุมทั่วประเทศมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการเปิดเสรีการค้า AEC ในการทำธุรกิจระหว่างประเทศที่เป็นอีกส่วนหนึ่งในการผลักดันตลาดโลจิสติกส์ของประเทศไทยให้ขยายตัวและแข่งขันกันมากขึ้น โดยจากข้อมูลรายงานดัชนีตัวชี้วัดความสามารถใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแข่งขันด้านโลจิสติกส์ ปี 2559 จัดทำโดยธนาคารโลก แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการแข่งขันธุรกิจด้านโลจิสติกส์ ซึ่งประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 45 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ซึ่งในการจัดอันดับนี้มีเกณฑ์ชี้วัดได้แก่ พิธีการศุลกากร โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งระหว่างประเทศ สมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทั้งภาครัฐและเอกชน ระบบการติดตามและตรวจสอบสินค้า และความตรงต่อเวลาของบริการ (The World Bank , 2016)

Country	Year	LPI Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Thailand	2016	45	3.26	3.11	3.12	3.37	3.14	3.20	3.56

ภาพที่ 1.1 รายงานดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ ปี 2559 (ธนาคารโลก, 2559)

ที่มา : <https://lpi.worldbank.org/international/global/2016>

ซึ่งทางเลือกในการขนส่งสินค้าในประเทศไทยนั้นมีหลายรูปแบบ ได้แก่ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำหรือทางทะเล และการขนส่งทางอากาศ เป็นต้น โดยในการศึกษานี้จะกล่าวถึงรูปแบบการขนส่งสินค้าทางทะเลและขนส่งทางอากาศ เนื่องจากการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จะใช้ 2 รูปแบบนี้เป็นหลัก โดยลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นการขนส่งที่สามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางที่มีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ส่วนลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งทางอากาศ คือมีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า และมีตารางบินที่แน่นอน สม่ำเสมอ

ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่ขายงานบริการเป็นหลัก โดยจะมีทั้งการขนส่งภายในประเทศและนอกประเทศ โดยงานขนส่งและโลจิสติกส์ในที่นี้รวมถึงการบริการด้านการจัดหาพื้นที่ระวางสินค้า การบริการทางด้านพิธีการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การขนถ่ายสินค้าที่ทำเรือและท่าอากาศยาน การดำเนินการติดต่อประสานงานกับการทำเรือและการท่าอากาศยาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าให้ไปถึงจุดหมายปลายทางให้ทันตามความต้องการของลูกค้า และด้วยรูปแบบความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า (Freight Forwarder) จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงความต้องการของลูกค้า ทั้งการปรับตัวด้านบุคลากร

เทคโนโลยี ตลอดจนกลยุทธ์ในการให้บริการที่ต้องปรับเปลี่ยน เพื่อให้สามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้ามาใช้บริการ และรักษาสถานลูกค้าเดิมของบริษัทไว้ให้ได้มากที่สุดและไม่ให้ลูกค้าเปลี่ยนใจการใช้บริการเป็นบริษัทเจ้าอื่นแทน ซึ่งในการรักษาสถานลูกค้าและดึงดูดลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นนั้น อาจต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยวิเคราะห์คุณภาพการบริการจาก 5 มิติหลักของแบบจำลอง SERVQUAL เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ได้นำไปพัฒนาและปรับใช้กับธุรกิจของตนเอง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะองค์กร โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ

1.3.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ภายในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีท่าเรือหลักและท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยได้แก่ ท่าเรือคลองเตยและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะพิจารณากลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในส่วนงานด้านนี้ และเคยใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) เท่านั้น

วิธีการคือเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และแบ่งการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ผู้ที่ให้บริการที่ทำเรือคลองเตย 200 ชุด (รูปแบบการขนส่งทางทะเล) และใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ 200 ชุด (รูปแบบการขนส่งทางอากาศ) อย่างละเท่าๆกัน และใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามอยู่ในระหว่างเดือนมีนาคม- เดือนเมษายน พ.ศ.2561

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) สามารถใช้ข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจตนเองให้แข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับอาจารย์-นักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง บริษัทตัวแทนรับบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่ได้ให้บริการในการดำเนินการงานด้านกิจกรรมขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นบริษัทของต่างชาติหรือบริษัทสัญชาติไทย โดยกระทำการแทนเจ้าของสินค้าในการดำเนินพิธีการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทุกขั้นตอน รวมถึงเป็นตัวแทนในการทำพิธีการศุลกากร (Custom Broker) ตัวแทนติดต่อบริษัทสายเรือ สายการบิน การทำเรือ ตลอดจนหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีข้อกำหนดในบทบัญญัติตามกฎหมาย

ผู้ใช้บริการ หมายถึง กลุ่มผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ภายในประเทศไทย ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) สำหรับท่าเรือคลองเตยและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น

คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินการรับรู้และความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ

ความเร่งรีบของงาน หมายถึง กรณีลูกเงินของลูกค้าที่ต้องการสินค้าด่วนจากต้นทางส่วนมากจะเป็นกรณีของโรงงานผลิตชิ้นส่วนหรืออะไหล่ ซึ่งหากชิ้นส่วนหรืออะไหล่ไม่มีพออาจทำให้สายการผลิตของลูกค้าเกิดความล่าช้ามากขึ้นอีก

ความซับซ้อนของงาน หมายถึง งานที่ไม่ได้เรียบง่าย มักมีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนพิเศษเพิ่มมากขึ้นจากงานปกติที่ต้องใช้ความรู้และทักษะพิเศษในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น สินค้าที่ต้องการให้ส่งออกภายใต้สิทธิ ATA carnet (การสำแดงเอกสารสำหรับสินค้าส่งออก-นำเข้าชั่วคราว) สินค้าส่งออก-นำเข้า โดยใช้สิทธิ BOI, Re-Export, EPZ เป็นต้น

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง หมายถึง ปริมาณสินค้าที่ลูกค้าต้องการให้ขนส่งในแต่ละครั้ง ซึ่งจะมากหรือน้อยอาจขึ้นอยู่กับความต้องการซื้อ-ขายของลูกค้า

ประเภทสินค้าในการขนส่ง หมายถึง การแบ่งประเภทสินค้าที่มีหลากหลายประเภท เช่น สินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย สินค้าที่ขนาดเกินมาตรฐาน (Oversize) สินค้าควบคุมอุณหภูมิ สินค้าที่เป็นอาหารสด และสินค้าที่เป็นสัตว์หรือสิ่งมีชีวิต เป็นต้น

ตัวแบบ SERVQUAL หมายถึง ตัวแบบที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ซึ่งมี 5 มิติหลัก (Parasuraman et al., 1998) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรของผู้ให้บริการ

2. **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ซึ่งการบริการมีความถูกต้องเหมาะสมและมีคุณภาพที่สม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ ได้แก่ บริการทั่วไป เอกสาร เวลาและความปลอดภัย เป็นต้น

3. **การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)** หมายถึง คุณลักษณะของความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

4. **ความไว้วางใจ (Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถ รวมทั้งมารยาทในการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้

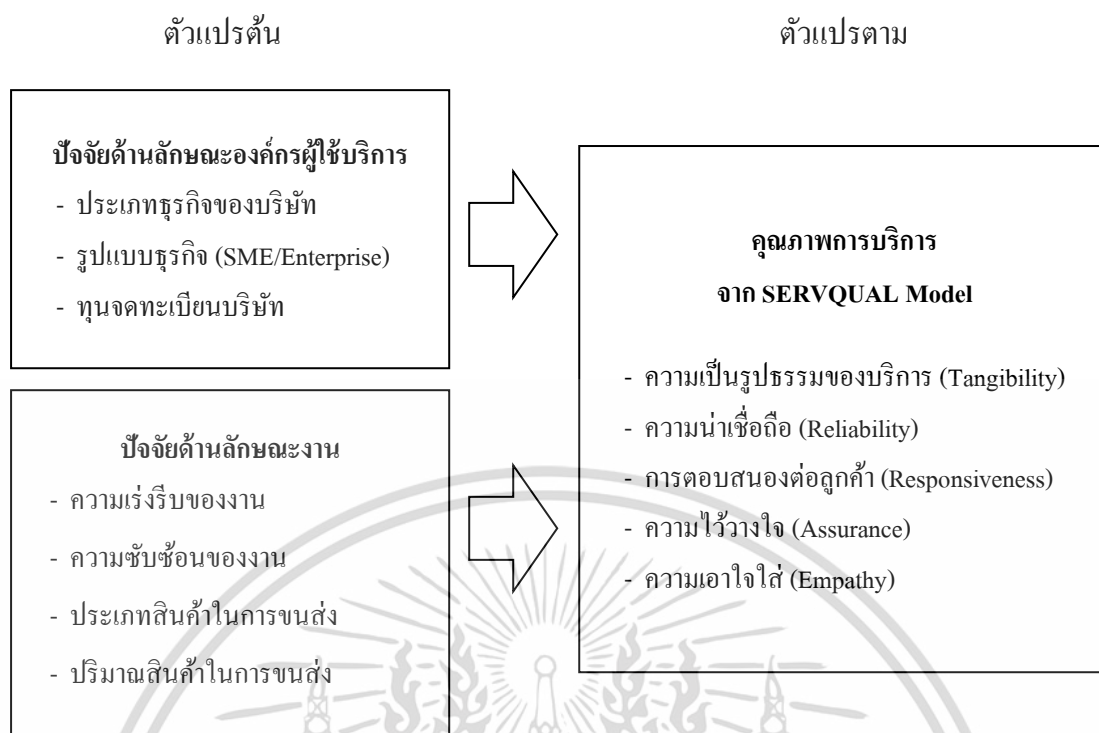
5. **ความเอาใจใส่ (Empathy)** หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างในแต่ละราย

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ได้รวบรวมกรอบแนวคิดจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ตัวแปรคือ

1.7.1 ตัวแปรต้น มี 2 ด้านคือ ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะงาน

1.7.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพในการให้บริการ จาก 5 มิติหลัก ของ SERVQUAL Model



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวไว้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนและรวบรวมทฤษฎีรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศ
- 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ

2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สินค้าและบริการนั้นถือเป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งที่อยู่ในส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ จะหมายถึงการกระทำ (Deed) ความพยายาม (Effort) หรือการแสดงผล (Performance) (Hoffman & Bateson, 1997) ซึ่งจะเห็นว่าสินค้าและบริการนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน ทำให้การบริหารและการวางแผนการตลาดนั้นมีความแตกต่างกันออกไปด้วย

ความหมายของ “การบริการ” ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความพอใจหรือกิจกรรมที่เป็นผลประโยชน์ ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายว่าหมายถึง กิจกรรมในการส่งมอบสินค้า ซึ่งกิจกรรมนี้ไม่มีตัวตน (Intangible goods) และการบริการต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ โดยนำไปสู่ความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสมิต สัจฉกร (2550) ให้ความหมายการบริการว่าเป็น

การปฏิบัติงานที่กระทำและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ โดยการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ชุมชน รุ่งปัจฉิม (2538) ได้ให้ความหมายการบริการเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม และความหมายในระดับสถาบัน กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในลักษณะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ โดยมุ่งสนองถึงความต้องการของผู้รับบริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว และความหมายระดับสถาบันเป็นการมุ่งพิจารณาถึง การบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันที่มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ ตามลักษณะของการจัดหมวดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการ ออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน

สมชาย กิจยรรยง (2536) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ คือการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำ ให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

ดังนั้นความหมายโดยสรุปของ การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการในการปฏิบัติ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

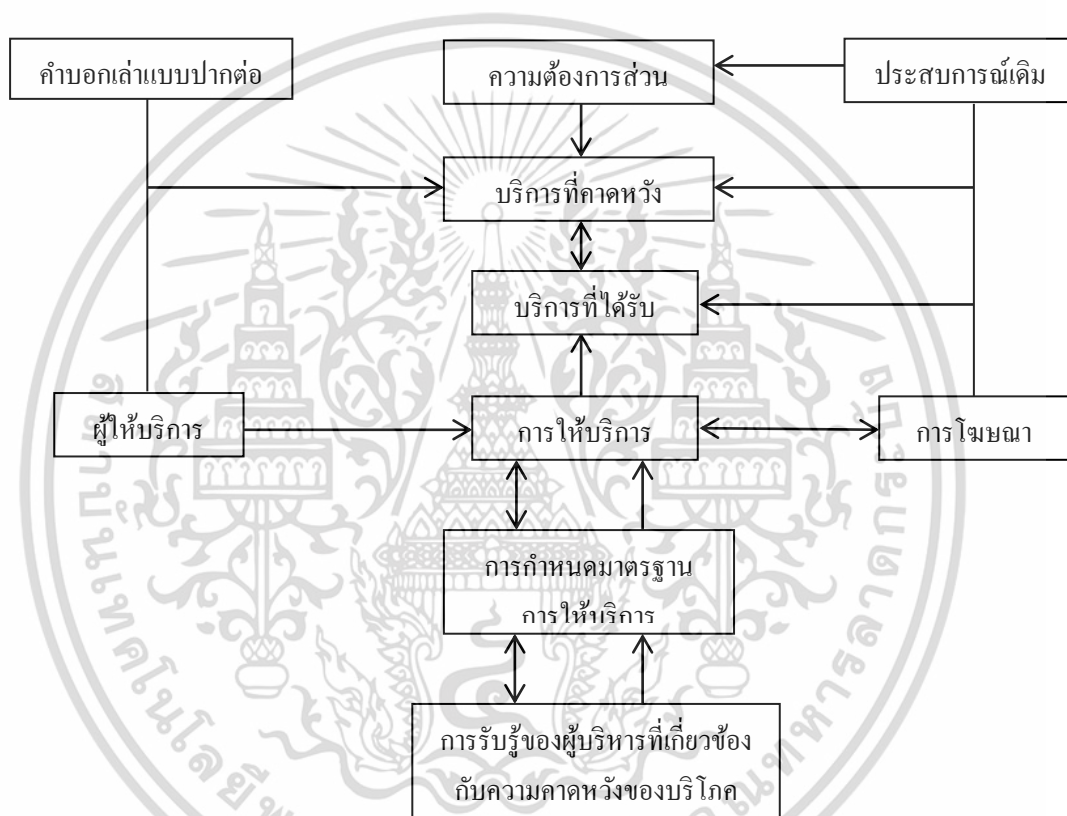
วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง

บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการตาม การได้รับของผู้บริโภค โดยนิยามคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์กรที่ให้บริการและกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้การบริการจากองค์กร เหล่านั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าคุณภาพการให้บริการ คือการให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่า ความคาดหวังของผู้บริโภค และได้สร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามที่แสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.1 แสดงตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model)

ที่มา : Parasuraman et al. (1988)

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ นั้น โดยที่สามารถวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินคุณภาพนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กัตญญุ หิริญญสมบุรณ์ (2557) ได้กล่าวว่าการบริการที่มีคุณภาพหมายถึง การที่ลูกค้าได้ในสิ่งที่เขาคาดหวัง ยิ่งลูกค้าได้มากกว่าที่คาดหวังเท่าใดก็ตาม ก็ยิ่งเป็นการบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยมที่สามารถสร้างความอัศจรรย์ใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าลูกค้าได้น้อยกว่าความคาดหวังของเขา จะถือได้ว่าการบริการนั้นด้อยคุณภาพ ดังนั้น การบริการที่ลูกค้าได้รับเท่าเทียมหรือมากกว่าความคาดหวังคือการบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง

Parasuraman, Zeithalm and Berry (1985) ทำการศึกษาเรื่อง Service Quality (Servqual) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ และ Model ที่เรียกว่า GAP model หรือ โมเดลช่องว่างแห่งคุณภาพบริการ (Model of Service Quality Gaps) ซึ่งได้แสดงช่องว่างต่างๆ ดังภาพที่ 2.3

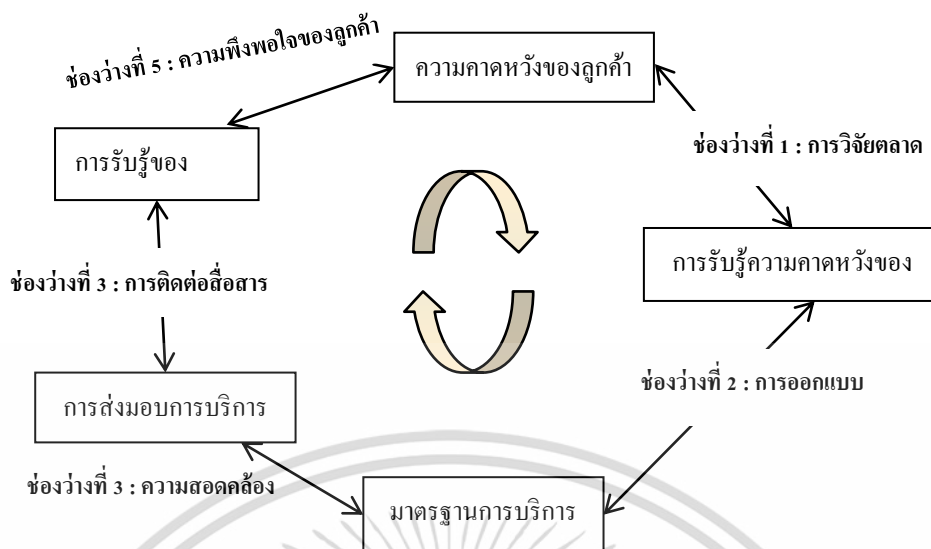
ช่องว่างที่ 1 : เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังด้านบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ การคาดคะเนหรือ การบริหารความคาดหวังของผู้บริโภคที่จัดโดยนักการตลาด

ช่องว่างที่ 2 : เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง การคาดคะเนหรือ การบริหารความคาดหวังของผู้บริโภคที่จัดโดยนักการตลาด ที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์ กับการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง มาตรฐานการให้บริการ มีผลต่อ บริการที่สามารถส่งมอบที่มีคุณภาพให้กับผู้บริโภค และการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ มีผลต่อการสื่อสารกับผู้บริโภค

ช่องว่างที่ 4 : เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ส่งมอบ (ก่อน หลังการขาย) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารภายนอกไปยังผู้บริโภค (ซึ่งได้รับผลมาจาก การกำหนดมาตรฐานการบริโภค)

ช่องว่างที่ 5 : เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเห็นหรือทัศนคติที่ได้รับจากการบริการ (ซึ่งทัศนคติและความคาดหวังเป็นผลต่อเนื่องที่ได้รับจากการสื่อสารภายนอกองค์กร)



ภาพที่ 2.2 โมเดลของช่องว่างแห่งคุณภาพการบริการ

ที่มา : Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. 2011 : 119 อ้างใน กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2557)

Parasuraman, Zeithaml & Berry et al., 1998 ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ โดยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ โดยยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อ มิติใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรของผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ซึ่งการบริการมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการบริการ ได้แก่ บริการทั่วไป เอกสาร เวลาและความปลอดภัย เป็นต้น

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง คุณลักษณะของความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

มิติที่ 4 ความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถรวมทั้งมารยาทในการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มิติที่ 5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างในแต่ละราย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ จะต้องสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากรับบริการ โดยการบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถวัดจากการประเมินคุณภาพ โดยมีตัวแบบ Service Quality (Servqual) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ และ GAP model หรือ โมเดลช่องว่างแห่งคุณภาพบริการ (Model of Service Quality Gaps) เพื่อใช้วัดและศึกษาถึงคุณภาพการบริการ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์และการขนส่งสินค้า

2.2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

Michael B. Stroh (2006) กล่าวว่าโลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กิจกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งเป็นวิธีดำเนินการที่มีการวางแผน มีการควบคุม เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเรื่องการเคลื่อนย้าย หรือการจัดเก็บสินค้าโดยเน้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

โลจิสติกส์จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในขอบเขตขององค์กรเดียว ขณะที่ระบบห่วงโซ่อุปทานจะเกี่ยวข้องกับเครือข่ายของบริษัทต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ตลาด (อภิชาติ โสภางแดง และเสกสิทธิ์ มุละชีวะ, 2551)

โดยเป้าหมายที่สำคัญของโลจิสติกส์

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด (Market Demand)
5. ลดต้นทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าและการดูแลและขนส่งสินค้า (Cargo Handling & Carriage Cost)
6. เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการแข่งขัน (Core Competitiveness)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2551) ได้กล่าวว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) ในวงวิชาการ คำจำกัดความของคำว่าโลจิสติกส์มีด้วยกันหลายระดับ แต่โดยทั่วไปเป็นคำนิยามในระดับธุรกิจเน้นความหมายของคำว่า การบริหารจัดการโลจิสติกส์ หรือการบริหารการรับ-ส่ง และดูแลสินค้าและบริการเป็นสำคัญ โดยคำจำกัดความที่รับการยอมรับมากที่สุดในระดับสากล คือนิยามของ Council of Logistics Management ซึ่งกล่าวว่า การบริหารจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผนการดำเนินการและการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บการรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบชิ้นส่วนประกอบ และการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

ฐาปนา บุญหล้า และนงลักษณ์ นิมิตภูวดล (2555) ได้อ้างถึงการจำแนกกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ของมูลนิธิโลจิสติกส์และการขนส่งไว้ว่ามี 13 กิจกรรมย่อย ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมไว้ได้แก่ การบริการลูกค้า (Customer Service), การพยากรณ์อุปสงค์ (Demand Forecasting), การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) การสื่อสารด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Communication) การขนถ่ายเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ (Material Handling) การดำเนินการเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ (Order Processing) การบรรจุภัณฑ์ (Packaging), การสนับสนุนบริการหลังการขายชิ้นส่วนและอะไหล่ (Part and Service Support) การเลือกทำสถานที่ตั้งคลังสินค้าและโรงงาน (Warehouse and Plant site selection), การจัดหาจัดซื้อวัตถุดิบ สินค้าและบริการ (Procurement) กิจกรรมโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage) และการขนส่ง (Transportation) ซึ่งกิจกรรมการขนส่งนี้เป็นกิจกรรมที่จัดได้ว่ามีต้นทุนสูงที่สุดของโลจิสติกส์

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2555) ระบุว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider) หมายถึง ผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการด้านกิจกรรมโลจิสติกส์แก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ประกอบการภาคผลิต จุดแข็งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ คือ ความเชี่ยวชาญในการจัดการการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีมากกว่าผู้ประกอบการภาคผลิต ดังนั้นการทำงานโดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทำแทนจึงมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ประกอบการภาคผลิตทำเอง ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ให้บริการลูกค้าหลายราย ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนต่อขนาด ในด้านพาหนะ การ

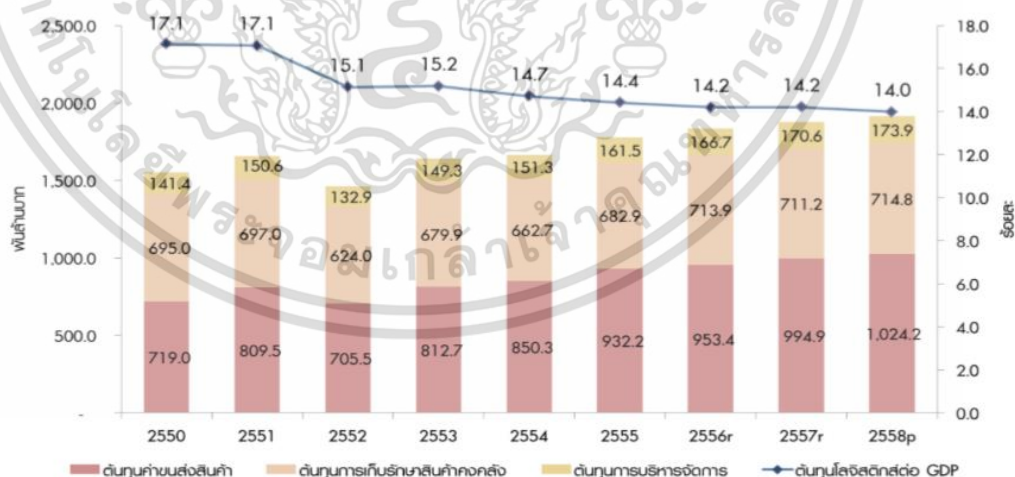
พัฒนาระบบบริหารจัดการ และโครงสร้างพื้นฐาน จึงสามารถให้บริการโดยมีต้นทุนการดำเนินการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ต่ำกว่าผู้ประกอบการภาคผลิตทำเอง ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถแบ่งประเภทจากขอบเขตการให้บริการ

ดังนั้นความหมายโดยรวมของ โลจิสติกส์ จึงหมายถึงกิจกรรมหนึ่งในระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายในองค์กร โดยมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการควบคุมการทำงาน รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเรื่องการเคลื่อนย้ายหรือการจัดเก็บสินค้า การรวบรวม และการกระจายสินค้า เพื่อให้ตรงตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งทั้งนี้รวมถึงการขนส่งสินค้าซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในกิจกรรมทางด้าน โลจิสติกส์และจัดได้ว่ามีต้นทุนสูงที่สุดอีกด้วย

2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า

ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบใหญ่ที่สุดของโครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 53.5 ของต้นทุนโลจิสติกส์รวม ในปี 2558 รองลงมา ก็คือต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง จาก รายงาน โลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2559 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ดังภาพที่ 2.1 ซึ่งนั่นหมายถึงการขนส่งสินค้าในปัจจุบันนี้จะมีผลกระทบของต้นทุนในธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงได้ศึกษาถึงทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งนำเข้าและส่งออกสินค้า ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมชาย ปฐมศิริ (2552) ได้ให้ความหมายของการขนส่ง (Transportation) โดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (service) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้น จะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ ในบริบทของหลักสูตรการจัดการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

โดยกล่าวเพิ่มอีกถึงเป้าหมายของการจัดการการขนส่ง ซึ่งมีเป้าหมายหลากหลายประการ ดังนี้

1) เพื่อลดต้นทุน ถือเป็นเป้าหมายยอดนิยมของการจัดการด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรม รวมทั้งการขนส่งด้วย ผู้ประกอบการมักจะตั้งเป้าหมายเป็นอันดับแรกว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดี

2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีด้วยจำนวนทรัพยากรที่เท่าเดิม ประสิทธิภาพการทำงานจะสูงขึ้น เช่น จำนวนรถบรรทุก และพนักงานเท่าเดิม และส่งสินค้าให้ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น

3) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อจัดการการขนส่งได้ดี ข้อตำหนิตีเดียจากลูกค้าจะลดน้อยลงจนหมดสิ้นไป ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในบริการที่ได้รับและยังคงใช้บริการของบริษัทต่อไปในภายภาคหน้า

4) เพื่อลดระยะเวลา บริษัทขนส่ง อาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รวดเร็วกว่าคู่แข่ง ผลผลิตขั้นของตนก็จะออกสู่ตลาดได้เร็วและแพร่หลายมากกว่าคู่แข่ง

5) เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เป็นไปได้เช่นกันว่าบริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็วขึ้น พิเศษขึ้น หรือละเอียดถูกต้องมากขึ้น หรือรายได้จากกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

6) เพื่อเพิ่มกำไร ไม่บ่อยนักที่เราจะได้ยินว่าบริษัทขนส่งลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการหรือลงทุนในระบบหรือลงทุนในระบบการจัดการใหม่เพื่อต้องการเพิ่มผลกำไรของบริษัท โดยมากจะมองว่ากำไรเป็นผลพลอยได้จากการที่การจัดการไปลดต้นทุน มุมมองเพื่อหวังเพิ่มกำไรเป็นสิ่งท้าทายฝีมือผู้บริหารมากกว่า เพราะเป็นการพิจารณาสองทางไปพร้อมๆกัน คือสร้างรายได้และลดต้นทุน ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่ายๆสำหรับบริษัทขนส่งโดยทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน อาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักสำหรับบริษัทขนส่งในการลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการขนส่ง แต่มีความสำคัญไม่น้อย บริษัทขนส่งหลายแห่ง แสดงสถิติของช่วงเวลาต่อเนื่อง ที่ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน และพยายามกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันรักษาสถิตินั้นให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด จึงกล่าวได้ว่าการขนส่งสินค้าหมายถึงกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในการกรรมทางด้านโลจิสติกส์ โดยมีการเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (service) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง โดยมีเป้าหมายของการขนส่งที่หลากหลาย แตกต่างไปตามจุดประสงค์ของการขนส่งนั้นๆ

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจระหว่างประเทศ

ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจเป็นแบบเปิด ดังนั้นการทำธุรกิจหรือการค้าระหว่างประเทศจึงเข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจหรือการค้าระหว่างประเทศของแต่ละประเทศจะมีลักษณะคือผลิตสินค้าที่ตนเองมีความถนัดเป็นสินค้าส่งออก ขณะเดียวกันก็จะสั่งสินค้าที่ตนเองผลิตไม่ได้หรือผลิตได้ แต่ต้นทุนสูงกว่า จึงเสมือนกับการแบ่งงานกันทำระหว่างประเทศ ทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการค้าระหว่างประเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้รับประโยชน์ร่วมกัน

นิพัทธ์ จิตรประสงค์ (2531) ได้ให้ความหมายของธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business) ไว้ว่าเป็นธุรกิจของเอกชนหรือของรัฐที่ดำเนินงานข้ามประเทศ ถ้าเป็นธุรกิจเอกชน การประกอบธุรกิจก็เพื่อหวังผลกำไร แต่ถ้าเป็นธุรกิจของรัฐบาลมีเป้าหมายที่หวังผลกำไรหรือไม่ก็ได้ ซึ่งให้ความหมายสอดคล้องกับ กัตญญู หิรัญญูสมบุรณ์ (2543) ซึ่งได้ให้ความหมายว่า ธุรกิจระหว่างประเทศ เป็นธุรกิจต่างๆ ในภาคเอกชนและภาครัฐบาลซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในประเทศต่างๆ ตั้งแต่สองประเทศขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งหวังกำไรและไม่มุ่งหวังกำไรจากการดำเนินงาน ธุรกิจระหว่างประเทศมีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วโลกและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต แต่ในขอบเขตของธุรกิจระหว่างประเทศจะเน้นเฉพาะองค์กรธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรจากการประกอบการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด จึงกล่าวได้ว่าธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business) เป็นธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในประเทศตั้งแต่สองประเทศขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดได้เห็นใบนี้ขอสงวนสิทธิ์ในกาใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไป โดยมุ่งหวังผลกำไรหรือไม่มุ่งหวังผลกำไรจากการดำเนินงาน ซึ่งการขนส่งระหว่างประเทศใน งานวิจัยนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของธุรกิจระหว่างประเทศในการขนส่งสินค้าเข้าหรือ ส่งออกเพื่อการค้าระหว่างประเทศด้วย

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ

Alvesson (1987) ได้กล่าวว่าลักษณะองค์กร มีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธี การต่างๆและรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน ว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่ลักษณะเด่น เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุน และคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์กร เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ
5. มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นระเบียบแบบแผนและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่ง สมาชิกจะต้องเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ของ บุคคลภายในองค์กร และภายนอกองค์กรด้วย

Cooke & Lafferty (1989 อ้างใน จารุวรรณ ประดา, 2545) กล่าวว่า ลักษณะองค์กร คือ ลักษณะของการให้ความสำคัญในค่านิยมการทำงาน ที่จะส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดการกล้าคิดและกล้าทำงานด้วยกันมากขึ้น และส่งผลให้ พนักงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้และความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิด ความสำเร็จงานที่ทำ

และกล่าวว่าลักษณะพื้นฐานขององค์กรเชิงสร้างสรรค์แบ่งเป็น 4 มิติคือ

- 1.1 มิติมุ่งความสำเร็จ คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงานของ พนักงานในองค์กร โดยภาพรวมของลักษณะที่ทำงานที่ดีมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมที่ แสดงออกของพนักงานในองค์กรเป็นแบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผนการทำงานให้เกิด

ประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นในการทำงานและทำงานและมีความสุขในระหว่างทำงาน รู้สึกว่างานมี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือ พนักงานในองค์กรมีความทุ่มเทในการทำงาน และรู้สึกว่างานมีความท้าทายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

1.2 มิติมุ่งสังการแห่งตน คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงานของพนักงานในทิศทางสร้างสรรค์โดยมุ่งให้พนักงานทำตามความคาดหวัง สิ่งสำคัญคือต้องการได้งานที่มีคุณภาพงานมากกว่าปริมาณงาน โดยที่เป้าหมายของมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมกับตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กร ทุกคนทุ่มเทการทำงานและภูมิใจในงานที่ตนเองได้รับ พนักงานทุกคนได้รับ พนักงานทุกคนได้รับการฝึกฝนพัฒนา งานให้แก่งขึ้นอยู่เสมอมาเสมอรวมทั้งมีความอิสระในความคิดมากยิ่งขึ้น จุดเด่นคือ พนักงานในองค์กรจะยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำและมีความพร้อมในการทำงานสูง

1.3 มิติมุ่งบุคคล คือ องค์กรที่มีพฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงาน โดยพนักงานคนใดคนหนึ่งเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือ ทรัพยากรบุคคลจะมีค่าสูงสุดในองค์กร โดยให้มีลักษณะงานที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมากและเป็นกันเองทำให้พนักงานมีความภูมิใจในหน้าที่ตัวเอง และมีความสุขในงานที่ตนเองทำ ทุกคนได้รับการพัฒนาฝีมือการทำงานอยู่ตลอด จุดเด่น คือทรัพยากรบุคคลจะมีค่าสูงสุดในองค์กร

1.4 มิติมุ่งมิตรคือ องค์กรที่มีลักษณะให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลซึ่งกันและกัน ในองค์กรมีการเปิดเผย จริงใจ เป็นกันเอง ได้รับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน และรับรู้ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม จุดเด่นคือความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน

ดังนั้นลักษณะองค์กรแบบสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานแบบให้ความคิดใหม่ๆ สร้างค่านิยมในรูปแบบงานที่มุ่งความสำเร็จและความใส่ใจในงานที่ทำพร้อมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือรูปแบบการทำงานเป็นทีมและมีความรู้สึกว่างานมีความแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด จึงกล่าวได้ว่าลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ คือ การให้ความสำคัญในค่านิยมการทำงานขององค์กรผู้ให้บริการและการที่สมาชิกในองค์กรของผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง โดยเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือรูปแบบการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ โดยได้รวบรวมงานวิจัยไว้ ดังนี้

งานวิจัยของ ยุทธพงษ์ มาลัย ไชสง (2556 : บทคัดย่อ) เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัทควอลิตี้ เฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอยู่ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการดูแลผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของราคาส่งสินค้า
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับงาน Loading และ Unloading สินค้าจากตู้คอนเทนเนอร์
3. ด้านการสื่อสาร โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการรับรู้บริการ
4. ด้านความสะดวก โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับเครื่องมือครบเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้งของบริษัทเข้าถึงง่าย
5. ด้านราคา โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของราคาส่งสินค้า

ภัทรดา จันทะเนตร (2558 : บทคัดย่อ) เรื่อง คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของบริษัท ผดุงฤทธิ์ขนส่ง จำกัด โดยจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพภาพรวมเฉลี่ยและทุกด้านของการให้บริการขนส่งของบริษัท ผดุงฤทธิ์ขนส่ง จำกัด มีคุณภาพระดับมาก หากพิจารณาระดับคุณภาพจากค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรกด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองความของลูกค้า ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ เรียงตามลำดับ

พรเจริญ แรงฤทธิ์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบก ของบริษัท เวลด์ฮาทชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของบริษัท เวลด์ฮาทชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต จำกัด ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้าน การตอบสนองต่อลูกค้า ด้านให้การเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของบริษัท เวลด์ฮาทชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมในด้านการบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต้องมีการให้บริการด้านการขนส่งที่ตรงตามเวลา ส่วนในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ต้องมีการตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อรอุมา สวดวิจิตร และจตุพร สังขวรรณ (2557) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 กรณีศึกษา บริษัท ดีเอชแอล โกลบอล พอร์เวิร์ดดิ้ง จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 กรณีศึกษา บริษัท ดีเอชแอล โกลบอล พอร์เวิร์ดดิ้ง จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 กรณีศึกษา บริษัท ดีเอชแอล โกลบอล พอร์เวิร์ดดิ้ง จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 กรณีศึกษา บริษัท ดีเอชแอล โกลบอล พอร์เวิร์ดดิ้ง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าบริษัทมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น สามารถให้บริการได้โดยไม่จำกัดเวลาหรือให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

โดยจากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พบว่า ปัจจัยตัวสำคัญในด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง คือการลดต้นทุน และ ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดของคุณภาพการบริการแตกต่างกันออกไปตามองค์ประกอบของเนื้อหาที่ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยมีเนื้อหาและสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ภายในประเทศไทย ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการสำหรับท่าเรือคลองเตยและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างจะคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่มมีค่า = 0.50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.05)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการคำนวณ ในการศึกษานี้ควรใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล จึงจะใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีท่าเรือหลักและท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยอยู่ในจังหวัดคือท่าเรือคลองเตยและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะพิจารณากลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในส่วนงานนี้และเคยใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) เท่านั้น

วิธีการคือเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และแบ่งการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ผู้ที่ให้บริการที่ทำเรือคลองเตย 200 ชุด และให้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ 200 ชุด อย่างละเท่าๆกัน และใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามอยู่ในระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนเมษายน พ.ศ.2561

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยชุดของข้อความที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบและอธิบายความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีส่วนประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 : คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามจะเป็นคำชี้แจง โดยจะระบุถึงจุดประสงค์ในการให้ตอบแบบสอบถามและจุดมุ่งหมายของการทำวิจัยนี้ และมีการอธิบายลักษณะของแบบสอบถามในแต่ละส่วน พร้อมกับอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนด้วย

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นส่วนของแบบสอบถามสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งหมายถึงผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ภายในประเทศไทย ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท ขนาดธุรกิจ (SME/Industry) และทุนจดทะเบียนบริษัท

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นส่วนของแบบสอบถามสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ความซับซ้อนของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำตอบที่คิดว่าเห็นด้วยมากที่สุด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละหัวข้อ

3.3 การวัดคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อการปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนที่จะนำเครื่องมือในการวิจัยไปใช้จริง และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งจะแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 คือการตรวจสอบคุณภาพในด้านความเที่ยงตรง โดยผู้สร้างแบบสอบถามได้ตรวจสอบเบื้องต้นด้วยตนเอง โดยการอ่านทบทวนทุกส่วนและพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน ว่ายังมีสิ่ง

ใดขาดไปหรือยังมีตรงไหนบกพร่องให้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ และได้นำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อช่วยพิจารณาความเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระดับที่ 2 คือการตรวจสอบคุณภาพโดยการหาค่าการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) และต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ (Cronbach, 1990) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงในระดับที่ 1 มาพิมพ์เป็นฉบับทดลองแล้วนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มจริง แต่มีสถานะเทียบเท่ากับกลุ่มจริง (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำผลมาพิจารณาหาจุดบกพร่อง และปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย และนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วย จากนั้นจึงพิมพ์เป็นฉบับที่ใช้จริงในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการคำนวณหาค่าการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ พบว่ามีค่า 0.964 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแบบสอบถามในงานวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 2 วิธี ได้แก่

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยได้ทำการขอความอนุเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก)

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยอื่นๆ หรือข้อมูลต่างๆ ที่มีผู้เก็บหรือรวบรวมไว้ก่อนแล้ว โดยนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลใหม่ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ และนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ จะใช้ 2 สถิติในการการวิเคราะห์ข้อมูลคือ 1. สถิติเชิงพรรณนา และ 2. สถิติเชิงอ้างอิง

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้นำสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยจะวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 ทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) คือการวิเคราะห์ค่า T-test เพื่อทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ศึกษาและการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล (ท่าเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย) จำนวน 200 ตัวอย่าง และทางอากาศ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) จำนวน 200 ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

เพื่อความเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงนำสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	=	ค่าสถิติ F
Sig.	=	ค่า p-value
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

4.1.1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริการที่ทำเรือกรุงเทพหรือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำเรือคลองเตย รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

ข้อมูลด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ		
อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์	32	16.00
ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์	49	24.50
อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ	17	8.50
การเกษตร	18	9.00
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม	10	5.00
อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป	28	14.00
เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น	15	7.50
อื่นๆ	31	15.50
รวม	200	100.00
รูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการ		
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	35.50
อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	54.50
บุคคลธรรมดา	20	10.00
รวม	200	100.00
ทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ		
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน	46	23.00
5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	39.50
มากกว่า 60 ล้านบาท	75	37.50
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างทำเรือกรุงเทพหรือทำเรือคลองเตยส่วนใหญ่ คือชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ ธุรกิจอื่นๆจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาคือ อาหาร/ผัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาคือ ธุรกิจทางการเกษตร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาคือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

รูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ อุตสาหกรรม (Enterprise) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และบุคคลธรรมดา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 5 ล้านบาท - 60 ล้านบาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ล้านบาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 60 ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

4.1.2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริการที่ทำเรือกรุงเทพหรือทำเรือคลองเตย รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200		
ข้อมูลด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเร่งรีบในการขนส่งสินค้า		
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	26.00
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน	102	51.00
ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ)	46	23.00
รวม	200	100.00
ความซับซ้อนของงานในแต่ละครั้ง		
ไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ)	109	54.50
มีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ)	91	45.50
รวม	200	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของสินค้า		
สินค้าอันตราย (Dangerous Goods)	11	5.50
สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes)	15	7.50
สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control)	11	5.50
สินค้าที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical)	37	18.50
สินค้าทั่วไป (General Cargo)	115	57.50
อื่นๆ	11	5.50
รวม	200	100.00
ปริมาณสินค้าโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละเดือน		
น้อยกว่า 1 พาเลท	36	18.00
1-5 พาเลท	19	9.50
5-10 พาเลท	15	7.50
10-20 พาเลท	24	12.00
20-50 พาเลท	51	25.50
มากกว่า 50 พาเลท	55	27.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างท่าเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตยในด้านความเร่งรีบในการขนส่งสินค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ด้านความซับซ้อนของงานในแต่ละครั้ง พบว่าส่วนมากไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ด้านประเภทของสินค้าส่วนใหญ่พบว่า เป็นสินค้าทั่วไป (General Cargo) จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สินค้าที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes) จำนวน 15 คน คิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นร้อยละ 7.50 และสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control) และสินค้าประเภทอื่นๆ มีจำนวนประเภทละ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ปริมาณสินค้าที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนโดยส่วนใหญ่พบว่าปริมาณมากกว่า 50 พาเลท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ 20-50 พาเลท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 พาเลท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมาคือ 10 - 20 พาเลท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือ 1 -5 พาเลท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ 5 – 10 พาเลท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

4.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการจากตัวแบบ SERVQUAL ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และ 5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่ทำเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังตารางที่ 4.3 – 4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200			
คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.99	0.630	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.14	0.642	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.11	0.645	มาก
ด้านความไว้วางใจ (Assurance)	4.15	0.641	มาก
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	3.92	0.731	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	0.553	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการบริการที่พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. อุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.91	0.828	มาก
2. สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.95	0.809	มาก
3. ผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ	4.12	0.754	มาก
เฉลี่ยรวม	3.99	0.630	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และ อุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ	4.21	0.754	มาก
2. ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ	4.19	0.681	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ	4.04	0.726	มาก
4. กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานสินค้าได้	4.14	0.787	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	0.642	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อ การขนส่งสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก และ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน	4.14	0.755	มาก
2. ลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการ ได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ	4.07	0.754	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงาน ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน	4.13	0.816	มาก
เฉลี่ยรวม	4.11	0.645	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงาน ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ใน ระดับมาก และลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการ ได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200			
ความไว้วางใจ (Assurance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้า ไม่เกิดความเสียหาย	4.22	0.809	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความไว้วางใจ (Assurance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2. กรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้	4.00	0.894	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ	4.20	0.695	มาก
4. ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา	4.17	0.794	มาก
เฉลี่ยรวม	4.15	0.641	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางเรือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก และกรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

ความเอาใจใส่ (Empathy)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน	3.87	0.861	มาก
2. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน	3.94	0.886	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน	3.96	0.846	มาก
เฉลี่ยรวม	3.92	0.731	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ให้บริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4.1.4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา จำนวน 2 สมมติฐาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่ทำเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลการศึกษา (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

4.1.4.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

สมมติฐานที่ 1 จะแบ่งออกเป็น 3 สมมติฐานย่อย แสดงผลดังตารางที่ 4.9 - 4.11 ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล แสดงผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ประเภทธุรกิจของบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	1	32	3.83	0.562	1.970	0.061
	2	49	3.93	0.650		
	3	17	4.29	0.498		
	4	18	4.13	0.648		
	5	10	4.33	0.544		
	6	28	3.95	0.677		
	7	15	3.73	0.779		
	8	31	4.06	0.547		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1	32	4.17	0.548	0.851	0.546
	2	49	4.04	0.692		
	3	17	4.16	0.500		
	4	18	4.17	0.582		
	5	10	4.53	0.558		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ประเภทธุรกิจของบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	6	28	4.20	0.621		
	7	15	4.03	0.619		
	8	31	4.13	0.695		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	1	32	4.06	0.504	0.845	0.551
	2	49	4.03	0.670		
	3	17	4.16	0.774		
	4	18	4.15	0.563		
	5	10	4.30	0.675		
	6	28	9.98	0.725		
	7	15	4.13	0.775		
	8	31	4.30	0.553		
ความไว้วางใจ (Assurance)	1	32	4.23	0.550	1.299	0.252
	2	49	4.02	0.721		
	3	17	3.99	0.562		
	4	18	4.17	0.582		
	5	10	4.43	0.442		
	6	28	4.19	0.665		
	7	15	3.93	0.753		
	8	31	4.30	0.610		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	1	32	3.98	0.628	0.415	0.892
	2	49	3.94	0.744		
	3	17	3.69	0.862		
	4	18	3.98	0.852		
	5	10	3.90	0.610		
	6	28	3.85	0.751		
	7	15	3.87	0.561		
	8	31	4.01	0.791		

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 ขนาดธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล แสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	รูปแบบธุรกิจ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	3.94	0.659	0.327	0.721
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	4.02	0.642		
	บุคคลธรรมดา	20	4.00	0.446		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	4.13	0.646	0.157	0.855
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	4.16	0.608		
	บุคคลธรรมดา	20	4.08	0.654		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	4.19	0.595	0.896	0.410
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	4.07	0.640		
	บุคคลธรรมดา	20	4.03	0.823		
ความไว้วางใจ (Assurance)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	4.27	0.672	2.158	0.118
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	4.08	0.629		
	บุคคลธรรมดา	20	4.08	0.545		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	71	3.95	0.752	0.520	0.595
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	109	3.87	0.735		
	บุคคลธรรมดา	20	4.03	0.639		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 ทุณจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ทุนจดทะเบียนบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	46	3.88	0.645	1.019	0.363
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	4.05	0.645		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	75	4.00	0.604		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	46	4.02	0.639	1.106	0.333
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	4.18	0.600		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	75	4.17	0.638		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	46	4.11	0.633	0.615	0.542
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	4.17	0.645		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	75	4.05	0.655		
ความไว้วางใจ (Assurance)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	46	4.05	0.567	0.835	0.435
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	4.20	0.654		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	75	4.14	0.669		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	46	4.03	0.699	0.730	0.483
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	79	3.90	0.740		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	75	3.87	0.743		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1.4.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

สมมติฐานที่ 2 สามารถแบ่งออกเป็น 4 สมมติฐานย่อย แสดงผลดังตารางที่ 4.12 – 4.22 ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ความเร่งรีบของงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	4.09	0.654	3.732	0.026*
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	102	4.04	0.610		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	46	3.78	0.609		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	4.15	0.561	2.725	0.068
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	102	4.22	0.631		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	46	3.96	0.652		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	4.14	0.690	1.152	0.318
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	102	4.15	0.644		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	46	3.99	0.588		
ความไว้วางใจ (Assurance)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	4.11	0.654	1.991	0.139
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	102	4.23	0.582		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	46	4.01	0.731		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	52	3.87	0.833	2.217	0.112

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความเร่งรีบของงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	102	4.02	0.687		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	46	3.75	0.683		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.026 ในส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่ามากกว่า 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) นั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ความเร่งรีบของงาน	Mean	ต้องการส่ง-รับสินค้า	ต้องการส่ง-รับสินค้า	ไม่ต้องการส่ง-รับ
		ด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	ด่วนบางครั้ง	สินค้าด่วน
		4.09	4.04	3.78
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	4.09	-	0.051 (0.634)	0.314 (0.013)*
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	4.04	-	-	0.264 (0.018)*
ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	3.78	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่จำแนกตามความเร่งรีบของงาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ กับ ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน มีค่า sig เท่ากับ 0.013 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.314

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง และไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน มีค่า sig เท่ากับ 0.018 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.264

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่คู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีความซับซ้อนของงาน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความซับซ้อนของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ความซับซ้อนของงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	มีความซับซ้อน	109	3.97	0.610	0.453	0.502
	ไม่มีความซับซ้อน	91	4.01	0.655		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	มีความซับซ้อน	109	4.14	0.595	2.271	0.133
	ไม่มีความซับซ้อน	91	4.14	0.661		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	มีความซับซ้อน	109	4.15	1.09	0.221	0.639
	ไม่มีความซับซ้อน	91	4.06	0.91		
ความไว้วางใจ (Assurance)	มีความซับซ้อน	109	4.11	1.09	0.304	0.582
	ไม่มีความซับซ้อน	91	4.19	0.91		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	มีความซับซ้อน	109	3.93	0.750	0.324	0.570
	ไม่มีความซับซ้อน	91	3.90	0.712		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามความซับซ้อนของงาน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความซับซ้อนของงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ประเภทสินค้า	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	สินค้าอันตราย	11	4.12	0.543	2.457	0.035*
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	15	4.00	0.504		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	11	4.36	0.547		
	สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์	37	4.20	0.569		
	สินค้าทั่วไป	115	3.89	0.635		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	11	3.85	0.848		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	สินค้าอันตราย	11	4.43	0.448	0.864	0.506
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	15	4.13	0.410		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	11	4.18	0.690		
	สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์	37	4.24	0.661		
	สินค้าทั่วไป	115	4.08	0.639		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	11	4.11	0.655		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	สินค้าอันตราย	11	4.36	0.505	0.565	0.727
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	15	4.11	0.709		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	11	4.15	0.780		
	สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์	37	4.18	0.651		
	สินค้าทั่วไป	115	4.06	0.641		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	11	4.12	0.620		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ประเภทสินค้า	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความไว้วางใจ (Assurance)	สินค้าอันตราย	11	4.36	0.505	1.749	0.125
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	15	4.11	0.709		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	11	4.15	0.780		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	37	4.18	0.651		
	สินค้าทั่วไป	115	4.06	0.641		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	11	4.12	0.620		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	สินค้าอันตราย	11	3.76	0.539	0.428	0.829
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	15	3.78	0.793		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	11	4.00	0.856		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	37	3.95	0.699		
	สินค้าทั่วไป	115	3.91	0.736		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	11	4.12	0.820		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.035 ในส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่ามากกว่า 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) นั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ประเภทสินค้าในการขนส่ง		อันตราย	เกินขนาดมาตรฐาน	ควบคุมอุณหภูมิ	ที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	ทั่วไป	อื่นๆ
	Mean	4.12	4.00	4.36	4.20	3.89	3.85
อันตราย	4.12	-	0.121 (0.622)	-0.242 (0.359)	-0.077 (0.718)	0.231 (0.238)	0.273 (0.303)
เกินขนาดมาตรฐาน	4.00	-	-	-0.364 (0.140)	-0.198 (0.297)	0.110 (0.517)	0.152 (0.538)
ควบคุมอุณหภูมิ	4.36	-	-	-	0.165 (0.437)	0.474 (0.016)*	0.515 (0.052)
ที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	4.20	-	-	-	-	0.308 (0.009)**	0.350 (0.101)
ทั่วไป	3.89	-	-	-	-	-	0.041 (0.832)
อื่นๆ	3.85	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ กับ ประเภทสินค้าทั่วไป มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่ประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า ประเภทสินค้าทั่วไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.474

และส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ กับ สินค้าทั่วไป มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ประเภทสินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า สินค้าทั่วไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.308

ส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

N = 200

คุณภาพการบริการ	ปริมาณสินค้า (ต่อเดือน)	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibility)	น้อยกว่า 1 พาเลท	36	3.98	0.632	3.430	0.005**
	1 - 5 พาเลท	19	3.72	0.512		
	5 - 10 พาเลท	15	3.76	0.695		
	10 - 20 พาเลท	24	4.14	0.581		
	20-50 พาเลท	51	4.23	0.556		
	มากกว่า 50 พาเลท	55	3.87	0.665		
	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	น้อยกว่า 1 พาเลท	36	4.19		
1 - 5 พาเลท		19	3.95	0.753		
5 - 10 พาเลท		15	3.95	0.599		
10 - 20 พาเลท		24	4.40	0.403		
20-50 พาเลท		51	4.27	0.591		
มากกว่า 50 พาเลท		55	4.00	0.612		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)		น้อยกว่า 1 พาเลท	36	4.02	0.751	2.696
	1 - 5 พาเลท	19	3.95	0.641		
	5 - 10 พาเลท	15	4.18	0.602		
	10 - 20 พาเลท	24	4.25	0.408		
	20-50 พาเลท	51	4.33	0.611		
	มากกว่า 50 พาเลท	55	3.95	0.647		
	ความไว้วางใจ (Assurance)	น้อยกว่า 1 พาเลท	36	4.17	0.712	
1 - 5 พาเลท		19	4.01	0.674		
5 - 10 พาเลท		15	4.00	0.605		
10 - 20 พาเลท		24	4.41	0.531		
20-50 พาเลท		51	4.33	0.547		
มากกว่า 50 พาเลท		55	3.93	0.648		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ปริมาณสินค้า (ต่อเดือน)	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเอาใจใส่ (Empathy)	น้อยกว่า 1 พาเลท	36	4.10	0.796	2.763	0.020*
	1 - 5 พาเลท	19	3.77	0.676		
	5 – 10 พาเลท	15	3.80	0.732		
	10 - 20 พาเลท	24	4.28	0.713		
	20-50 พาเลท	51	3.92	0.711		
	มากกว่า 50 พาเลท	55	3.72	0.672		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล นั้นมีค่าน้อยกว่า 0.05 ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.005 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่า 0.027 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่า 0.022 ด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีค่า 0.006 และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า 0.020

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่ง ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.18-4.22

ตารางที่ 4.18 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 – 10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20-50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
		3.98	3.72	3.76	4.14	4.23	3.87
น้อยกว่า 1 พาเลท	3.98	-	0.262 (0.132)	0.226 (0.231)	-0.157 (0.330)	-0.247 (0.065)	0.109 (0.408)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปริมาณสินค้าในการ ขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อ เดือน	Mean	น้อยกว่า 1	1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 - 50	มากกว่า 50 พาเลท
		พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท
		3.98	3.72	3.76	4.14	4.23	3.87
1 - 5 พาเลท	3.72	-	-	-0.036 (0.864)	-0.420 (0.027)*	-0.509 (0.002)**	-0.153 (0.347)
5 - 10 พาเลท	3.76	-	-	-	-0.383 (0.058)	-0.473 (0.009)**	-0.117 (0.512)
10 - 20 พาเลท	4.14	-	-	-	-	-0.090 (0.553)	0.266 (0.077)
20-50 พาเลท	4.23	-	-	-	-	-	0.356 (0.003)**
มากกว่า 50 พาเลท	3.87	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.027 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.427 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.509

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมี ส่วนต่างเท่ากับ 0.473

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20-50 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดย เฉลี่ย 20-50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย มีส่วนต่างเท่ากับ 0.356

ส่วนผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งผู้อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ปริมาณสินค้าในการ ขนส่งโดยเฉลี่ยต่อ เดือน		น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 -10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
Mean		4.19	3.95	3.95	4.40	4.27	4.00
น้อยกว่า 1 พาเลท	4.19	-	0.240 (0.168)	0.238 (0.208)	-0.208 (0.198)	-0.082 (0.538)	0.188 (0.154)
1 - 5 พาเลท	3.95	-	-	-0.003 (0.990)	-0.448 (0.018)*	-0.322 (0.051)	-0.053 (0.747)
5 - 10 พาเลท	3.95	-	-	-	-0.446 (0.028)*	-0.320 (0.077)	-0.050 (0.779)
10 - 20 พาเลท	4.40	-	-	-	-	0.126 (0.406)	0.396 (0.009)**
20-50 พาเลท	4.27	-	-	-	-	-	0.270 (0.024)*
มากกว่า 50 พาเลท	4.00	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.018 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.448

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 15 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.028 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.446

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.396

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.024 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลท ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.270

ส่วนผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ปริมาณสินค้าในการขนส่งโดยเฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 - 10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
		4.02	3.95	4.18	4.25	4.33	3.95
น้อยกว่า 1 พาเลท	4.02	-	0.071 (0.692)	-0.159 (0.413)	-0.231 (0.166)	-0.315 (0.023)*	0.073 (0.590)
1 - 5 พาเลท	3.95	-	-	-0.230 (0.292)	-0.303 (0.120)	-0.386* (0.024)	0.002 (0.991)
10 - 20 พาเลท	4.25	-	-	-	-	-0.083 (0.595)	0.305 (0.050)*
20-50 พาเลท	4.33	-	-	-	-	-	0.388 (0.002)**
มากกว่า 50 พาเลท	3.95	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.023 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) น้อยกว่า ผู้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.315

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.024 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) น้อยกว่า ผู้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.386

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ยมากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.050 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.305

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ยมากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20-50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.388

ส่วนผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน		น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 -10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
	Mean	4.02	3.95	4.18	4.25	4.33	3.95
น้อยกว่า 1 พาเลท	4.02	-	0.154 (0.386)	0.167 (0.385)	-0.240 (0.146)	-0.162 (0.234)	0.235 (0.080)
1 - 5 พาเลท	3.95	-	-	0.013 (0.951)	-0.393 (0.041)*	-0.315 (0.061)	0.081 (0.624)
5 - 10 พาเลท	4.18	-	-	-	-0.406* (0.049)	-0.328 (0.074)	0.068 (0.707)
10 - 20 พาเลท	4.25	-	-	-	-	0.078 (0.614)	0.474 (0.002)**
20-50 พาเลท	4.33	-	-	-	-	-	0.397 (0.001)**
มากกว่า 50 พาเลท	3.95	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.041 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.393

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.049 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.406

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.474

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.397

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งอื่นๆ พบว่า
ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการด้านความเอาใจใส่ (Empathy)
จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

ปริมาณสินค้าในการ ขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อ เดือน	Mean	น้อยกว่า 1	1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 - 50	มากกว่า 50
		พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท
		4.02	3.95	4.18	4.25	4.33	3.95
น้อยกว่า 1 พาเลท	4.02	-	0.330 (0.105)	0.302 (0.171)	-0.176 (0.352)	0.180 (0.248)	0.381* (0.014)*
1 - 5 พาเลท	3.95	-	-	-0.028 (0.910)	-0.506 (0.022)*	-0.150 (0.437)	0.051 (0.790)
5 - 10 พาเลท	4.18	-	-	-	-0.478 (0.044)*	-0.122 (0.564)	0.079 (0.706)
10 - 20 พาเลท	4.25	-	-	-	-	0.356 (0.046)*	0.557 (0.002)**
20-50 พาเลท	4.33	-	-	-	-	-	0.200 (0.151)
มากกว่า 50 พาเลท	3.95	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจ
ใส่ (Empathy) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย
น้อยกว่า 1 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.014 ซึ่ง
หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลท ต่อเดือน มีความคิดเห็น
ด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันใน
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มากกว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลท ต่อ
เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.381

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20
พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย
1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
(นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้า

โดยเฉลี่ย 10-20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.509

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.044 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.478

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.046 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.356 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย เฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.557

ส่วนผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

4.2.1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลดังตารางที่ 4.23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

ข้อมูลด้านลักษณะองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ		
อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์	57	28.50
ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์	44	22.00
อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ	15	7.50
การเกษตร	3	1.50
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม	17	8.50
อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป	24	12.00
เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น	19	9.50
อื่นๆ	21	10.50
รวม	200	100.00
รูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการ		
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	25.00
อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	52.00
บุคคลธรรมดา	46	23.00
รวม	200	100.00
ทุนจดทะเบียนของผู้ใช้บริการ		
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน	85	42.50
5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	35	17.50
มากกว่า 60 ล้านบาท	80	40.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่วนใหญ่ คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือ ประเภทธุรกิจอื่นๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 รองลงมาคือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมาคือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50รองลงมาคือ อุปกรณ์ก่อสร้างและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สแกนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิศวกรรมต่างๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และธุรกิจทางการเกษตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

รูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ อุตสาหกรรม (Enterprise) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ วิชาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และบุคคลธรรมดา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ล้านบาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

4.2.2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200		
ข้อมูลด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเร่งรีบในการขนส่งสินค้า		
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	36.00
ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน	94	47.00
ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ)	34	17.00
รวม	200	100.00
ความซับซ้อนของงานในแต่ละครั้ง		
ไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ)	83	41.50
มีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ)	117	58.50
รวม	200	100.00
ประเภทของสินค้า		
สินค้าอันตราย (Dangerous Goods)	12	6.00
สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes)	17	8.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ข้อมูลด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของสินค้า		
สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control)	9	4.50
สินค้าที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical)	30	15.00
สินค้าทั่วไป (General Cargo)	125	62.50
อื่นๆ	7	3.50
รวม	200	100.00
ปริมาณสินค้า โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละเดือน		
น้อยกว่า 1 พาเลท	53	26.50
1-5 พาเลท	48	24.00
5-10 พาเลท	12	6.00
10-20 พาเลท	18	9.00
20-50 พาเลท	17	8.50
มากกว่า 50 พาเลท	52	26.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.24 แสดงข้อมูลด้านลักษณะงานในส่วนของความเร่งรีบในการขนส่งสินค้า พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และ ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ความซับซ้อนของงานในแต่ละครั้ง พบว่าส่วนมากไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และมีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50

ประเภทของสินค้าส่วนใหญ่พบว่าเป็นสินค้าทั่วไป (General Cargo) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ สินค้าที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาคือ สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และสินค้าประเภทอื่นๆ มีจำนวนประเภทละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ปริมาณสินค้าโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละเดือนโดยส่วนใหญ่พบว่ามียุทธยาน้อยกว่า 1 พาเลท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ มากกว่า 50 พาเลท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ 1-5 พาเลท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ 10-20 พาเลท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาคือ 20-50 พาเลท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และ 5-10 พาเลท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4.2.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการจากตัวแบบ SERVQUAL ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และ 5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังตารางที่ 4.25 – 4.30

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200			
คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.91	0.600	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.13	0.690	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.98	0.703	มาก
ด้านความไว้วางใจ (Assurance)	4.04	0.658	มาก
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	3.93	0.631	มาก
เฉลี่ยรวม	4.00	0.557	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.25 พบว่า คุณภาพการบริการพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. อุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.83	0.773	มาก
2. สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.83	0.811	มาก
3. ผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ	4.07	0.740	มาก
เฉลี่ยรวม	3.91	0.600	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยประเด็นละเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200			
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ	4.19	0.777	มาก
2. ข้อมูลที่ผู้ให้บริการเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ	4.17	0.788	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ	4.11	0.760	มาก
4. กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งสินค้าได้	4.05	0.895	มาก
เฉลี่ยรวม	4.13	0.690	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก และ กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งสินค้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน	4.01	0.839	มาก
2. ลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ	3.94	0.796	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน	3.99	0.848	มาก
เฉลี่ยรวม	3.98	0.703	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก และลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

ความไว้วางใจ (Assurance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย	4.08	0.847	มาก
2. กรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้	4.05	0.901	มาก
3. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ	4.06	0.731	มาก
4. ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา	3.98	0.802	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	0.658	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก และลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

ความเอาใจใส่ (Empathy)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน	3.90	0.779	มาก
2. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน	3.89	0.797	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน	4.01	0.730	มาก
เฉลี่ยรวม	3.93	0.631	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4.2.4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา จำนวน 2 สมมติฐาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ศึกษา (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

4.2.4.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

สมมติฐานที่ 1 จะแบ่งออกเป็น 3 สมมติฐานย่อย แสดงผลดังตารางที่ 4.31 –

4.40 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ แสดงผลดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

คุณภาพการบริการ	ประเภทธุรกิจของบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibility)	1	57	4.07	0.590	2.376	0.024*
	2	44	3.82	0.568		
	3	15	4.07	0.475		
	4	3	4.67	0.333		
	5	17	3.90	0.797		
	6	24	3.72	0.526		
	7	19	3.82	0.602		
	8	21	3.71	0.550		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1	57	4.32	0.635	3.813	0.001**
	2	44	4.14	0.691		
	3	15	4.25	0.463		
	4	3	5.00	0.000		
	5	17	4.22	0.661		
	6	24	3.65	0.909		
	7	19	4.09	0.466		
	8	21	3.88	0.595		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	1	57	4.14	0.627	2.748	0.010**
	2	44	4.02	0.628		
	3	15	3.93	0.552		
	4	3	4.78	0.192		
	5	17	3.96	0.781		
	6	24	3.51	0.868		
	7	19	4.00	0.598		
	8	21	3.87	0.792		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ประเภทธุรกิจของบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความไว้วางใจ (Assurance)	1	57	4.18	0.592	2.354	0.025*
	2	44	3.99	0.645		
	3	15	4.15	0.399		
	4	3	5.00	0.000		
	5	17	4.04	0.568		
	6	24	3.72	0.867		
	7	19	4.00	0.661		
	8	21	3.96	0.661		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	1	57	3.97	0.652	2.098	0.046*
	2	44	3.95	0.513		
	3	15	4.11	0.430		
	4	3	5.00	0.000		
	5	17	3.84	0.883		
	6	24	3.71	0.724		
	7	19	3.81	0.525		
	8	21	3.94	0.564		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัท ผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.024 ความไว้วางใจ (Assurance) มีค่า 0.025 และ ความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า 0.046 และพบว่าค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่า 0.01 ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่า 0.001 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่า 0.010

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความไว้วางใจ (Assurance) และ ความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.32 – 4.36 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทธุรกิจ		1	2	3	4	5	6	7	8
	Mean	4.07	3.82	4.07	4.67	3.90	3.72	3.82	3.71
1	4.07	-	0.252 (0.033)*	0.004 (0.984)	-0.596 (0.087)	0.168 (0.300)	0.348 (0.016)*	0.246 (0.115)	0.356 (0.018)*
2	3.82	-	-	-0.248 (0.158)	-0.848 (0.016)*	-0.084 (0.617)	0.096 (0.519)	-0.006 (0.968)	0.104 (0.504)
3	4.07	-	-	-	-0.600 (0.107)	0.165 (0.428)	0.344 (0.076)	0.242 (0.233)	0.352 (0.077)
4	4.67	-	-	-	-	0.765 (0.038)*	0.944 (0.009)**	0.842 (0.022)*	0.952 (0.009)**
5	3.90	-	-	-	-	-	0.180 (0.334)	0.077 (0.693)	0.188 (0.327)
6	3.72	-	-	-	-	-	-	-0.102 (0.570)	0.008 (0.964)
7	3.82	-	-	-	-	-	-	-	0.110 (0.553)
8	3.71	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

จากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ พบว่าประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ มีค่า sig เท่ากับ 0.033 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่าประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.252 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรม มากกว่า ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.348 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.018 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่า ประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.356

ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมน้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.848

ประเภทธุรกิจการเกษตร กับ ประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม มีค่า sig เท่ากับ 0.038 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่าประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม ที่ระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.765 และประเภทธุรกิจการเกษตร กับ ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.944 และประเภทธุรกิจการเกษตร กับ ประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.842 และประเภทธุรกิจการเกษตร กับ ประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมมากกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.952

ส่วนประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการคนอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทธุรกิจ		1	2	3	4	5	6	7	8
	Mean	4.32	4.14	4.25	5.00	4.22	3.65	4.09	3.88
1	4.32	-	0.179 (0.176)	0.066 (0.731)	-0.684 (0.081)	0.095 (0.601)	0.670 (0.000)**	0.224 (0.201)	0.435 (0.010)**
2	4.14	-	-	-0.114 (0.564)	-0.864 (0.029)*	-0.084 (0.654)	0.491 (0.004)**	0.044 (0.807)	0.255 (0.145)
3	4.25	-	-	-	-0.750 (0.073)	0.029 (0.900)	0.604 (0.006)**	0.158 (0.488)	0.369 (0.099)
4	5.00	-	-	-	-	0.779 (0.060)	1.354 (0.001)**	0.908 (0.027)*	1.119 (0.006)**
5	4.22	-	-	-	-	-	0.575 (0.006)**	0.128 (0.559)	0.340 (0.115)
6	3.65	-	-	-	-	-	-	-0.446 (0.028)*	-0.235 (0.233)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ประเภทธุรกิจ		1	2	3	4	5	6	7	8
	Mean	4.32	4.14	4.25	5.00	4.22	3.65	4.09	3.88
7	4.09	-	-	-	-	-	-	-	0.211 (0.312)
8	3.88	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

จากตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ พบว่าประเภทธุรกิจ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.670 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.435

ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.491

ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.604

ประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตรมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.354 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.027 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตรมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.908 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตรมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.119

ประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.575

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป กับประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.028 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.446

ส่วนประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทธุรกิจ		1	2	3	4	5	6	7	8
	Mean	4.14	4.02	3.93	4.78	3.96	3.51	4.00	3.87
1	4.14	-	0.118 (0.391)	0.207 (0.297)	-0.637 (0.116)	0.180 (0.342)	0.626 (0.000)**	0.140 (0.438)	0.267 (0.126)
2	4.02	-	-	0.089 (0.662)	-0.755 (0.065)	0.062 (0.751)	0.509 (0.004)**	0.023 (0.904)	0.150 (0.409)
3	3.93	-	-	-	-0.844 (0.052)	-0.027 (0.910)	0.419 (0.063)	-0.067 (0.778)	0.060 (0.794)
4	4.78	-	-	-	-	0.817 (0.057)	1.264 (0.003)**	0.778 (0.068)	0.905 (0.033)*
5	3.96	-	-	-	-	-	0.447 (0.040)*	-0.039 (0.863)	0.088 (0.694)
6	3.51	-	-	-	-	-	-	-0.486 (0.021)*	-0.359 (0.080)
7	4.00	-	-	-	-	-	-	-	0.127 (0.557)
8	3.87	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

จากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ พบว่าประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.626

ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.509

ประเภทธุรกิจการเกษตร กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตรมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.264

ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปกับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.447

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม กับประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.021 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า น้อยกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.486

ส่วนประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทธุรกิจ		1	2	3	4	5	6	7	8
	Mean	4.18	3.99	4.15	5.00	4.04	3.72	4.00	3.96
1	4.18	-	0.191 (0.140)	0.030 (0.873)	-0.820 (0.032)*	0.136 (0.446)	0.461 (0.004)**	0.180 (0.292)	0.216 (0.190)
2	3.99	-	-	-0.161 (0.402)	-1.011 (0.009)**	-0.055 (0.763)	0.270 (0.100)	-0.011 (0.949)	0.024 (0.887)
3	4.15	-	-	-	-0.850 (0.038)*	0.106 (0.642)	0.431 (0.043)*	0.150 (0.500)	0.186 (0.394)
4	5.00	-	-	-	-	0.956 (0.019)*	1.281 (0.001)**	1.000 (0.013)**	1.036 (0.010)**
5	4.04	-	-	-	-	-	0.325 (0.112)	0.044 (0.837)	0.080 (0.704)
6	3.72	-	-	-	-	-	-	-0.281 (0.156)	-0.246 (0.203)
7	4.00	-	-	-	-	-	-	-	0.036 (0.861)
8	3.96	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์

ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ

ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร

ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม

ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น

ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) ที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ พบว่าประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.032 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจน้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.820 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.461

ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจน้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.011

ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.038 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจน้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.850 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ กับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปมีค่า sig เท่ากับ 0.043 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.431

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม มีค่า sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ มากกว่าประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.956 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ มากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.281 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.013 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ มากกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.000 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ มากกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.036

ส่วนประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทธุรกิจ	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8
		3.97	3.95	4.11	5.00	3.84	3.71	3.81	3.94
1	3.97	-	0.024 (0.848)	-0.140 (0.436)	-1.029 (0.006)**	0.128 (0.457)	0.262 (0.083)	0.164 (0.319)	0.034 (0.829)
2	3.95	-	-	-0.164 (0.376)	-1.053 (0.005)**	0.104 (0.558)	0.239 (0.130)	0.140 (0.411)	0.010 (0.949)
3	4.11	-	-	-	-0.889 (0.024)*	0.268 (0.223)	0.403 (0.050)*	0.304 (0.157)	0.175 (0.405)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ประเภทธุรกิจ	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8
		3.97	3.95	4.11	5.00	3.84	3.71	3.81	3.94
4	5.00	-	-	-	-	1.157 (0.003)**	1.292 (0.001)**	1.193 (0.002)**	1.063 (0.006)**
5	3.84	-	-	-	-	-	0.135 (0.493)	0.036 (0.861)	-0.093 (0.644)
6	3.71	-	-	-	-	-	-	-0.099 (0.604)	-0.228 (0.219)
7	3.81	-	-	-	-	-	-	-	-0.129 (0.510)
8	3.94	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายเหตุ ประเภทธุรกิจของบริษัท 1 คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 2 คือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 3 คือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 4 คือ การเกษตร
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 5 คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 6 คือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 7 คือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น
 ประเภทธุรกิจของบริษัท 8 คือ อื่นๆ

จากตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ พบว่าประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่น้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.029

ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ กับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่น้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่าง

เท่ากับ 1.053

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆกับประเภทธุรกิจการเกษตร มีค่า sig เท่ากับ 0.024 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่น้อยกว่าประเภทธุรกิจการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมี ส่วนต่างเท่ากับ 0.889 และประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆกับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.403 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใสมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.403

ประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม มีค่า sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตรมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใสมากกว่าประเภทธุรกิจเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.157

และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป มีค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใสมากกว่าประเภทธุรกิจอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.292 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใสมากกว่าประเภทธุรกิจเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.193 และประเภทธุรกิจการเกษตรกับประเภทธุรกิจอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ประเภทธุรกิจการเกษตร มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใสมากกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ

1.063

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการคนอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2. สมมติฐานย่อยที่ 2 รูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ แสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

คุณภาพการบริการ	ขนาดธุรกิจ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	4.13	0.538	4.696	0.010**
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	3.84	0.611		
	บุคคลธรรมดา	46	3.81	0.591		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	4.23	0.584	0.753	0.472
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	4.09	0.770		
	บุคคลธรรมดา	46	4.09	0.599		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	4.00	0.567	0.194	0.824
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	3.99	0.755		
	บุคคลธรรมดา	46	3.92	0.724		
ความไว้วางใจ (Assurance)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	4.03	0.557	0.098	0.907
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	4.06	0.731		
	บุคคลธรรมดา	46	4.01	0.592		
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	50	3.93	0.563	0.452	0.637
	อุตสาหกรรม (Enterprise)	104	3.96	0.610		
	บุคคลธรรมดา	46	3.86	0.746		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.010 ในส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่ามากกว่า 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ ของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.38 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.38 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

รูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ		วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	อุตสาหกรรม (Enterprise)	บุคคลธรรมดา
	Mean	4.13	3.84	3.81
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	4.13	-	0.284 (0.006)**	0.315 (0.010)**
อุตสาหกรรม (Enterprise)	3.84	-	-	0.031 (0.764)
บุคคลธรรมดา	3.81	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และอุตสาหกรรม (Enterprise) มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่า ขนาดธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่า อุตสาหกรรม (Enterprise) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.284 และ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และบุคคลธรรมดามีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งหมายความว่า ขนาดธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่า บุคคลธรรมดา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.315

ส่วนรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ได้แก่ อุตสาหกรรม (Enterprise) กับ บุคคลธรรมดา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

3. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 ทูจตหะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามทูจตหะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N = 200

คุณภาพการบริการ	ทูจตหะเบียนบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	85	3.90	0.619	1.893	0.153
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	35	4.08	0.578		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	80	3.84	0.581		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	85	4.09	0.638	0.349	0.706
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	35	4.21	0.614		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	80	4.13	0.773		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	85	3.89	0.679	1.303	0.274
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	35	3.98	0.594		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	80	4.07	0.766		
ความไว้วางใจ (Assurance)	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	85	3.97	0.598	0.984	0.376
	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	35	4.15	0.622		
	มากกว่า 60 ล้านบาท	80	4.07	0.730		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	จุดคะแนนบริษัท	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเอาใจใส่ (Empathy)	ต่ำกว่า 5 ส้านบาท หรือ ไม่ได้จัด ทะเบียนการค้า	85	3.80	0.631	3.050	0.050*
	5 ส้านบาท – 60 ส้านบาท	35	4.05	0.561		
	มากกว่า 60 ส้านบาท	80	4.01	0.644		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามจุดคะแนนบริษัทของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า 0.05 ในส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีค่ามากกว่า 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า จุดคะแนนบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.40 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ทุนจดทะเบียนบริษัท		ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน	5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	มากกว่า 60 ล้าน บาท
	Mean	3.80	4.05	4.01
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน	3.80	-	-0.244 (0.053)	-0.209 (0.033)*
5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท	4.05	-	-	0.035 (0.782)
มากกว่า 60 ล้านบาท	4.01	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ให้บริการ พบว่า ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือไม่ได้จดทะเบียน และมากกว่า 60 ล้านบาท มีค่า sig เท่ากับ 0.033 ซึ่งหมายความว่า ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า มากกว่า 60 ล้านบาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.209

ส่วนทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ให้บริการคู่อื่นๆพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4.2.4.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

สมมติฐานที่ 2 จะแบ่งออกเป็น 4 สมมติฐานย่อย แสดงผลดังตารางที่ 4.41 – 4.50 ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N=200

คุณภาพการบริการ	ความเร่งรีบของงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	4.00	0.529	2.125	0.122
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	94	3.89	0.612		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	34	3.75	0.683		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	4.24	0.631	2.785	0.064
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	94	4.12	0.727		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	34	3.90	0.666		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	4.07	0.699	1.790	0.170
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	94	3.97	0.720		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	34	3.79	0.646		
ความไว้วางใจ (Assurance)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	4.14	0.636	1.608	0.203
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	94	4.02	0.672		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	34	3.90	0.651		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ	72	4.03	0.603	2.314	0.102
	ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้ง	94	3.91	0.633		
	ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน	34	3.75	0.658		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามความเร่งรีบของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีความซับซ้อนของงาน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามความซับซ้อนของงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N=200

คุณภาพการบริการ	ความซับซ้อนของงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	มีความซับซ้อน	83	3.88	0.608	0.053	0.818
	ไม่มีความซับซ้อน	117	3.93	0.595		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	มีความซับซ้อน	83	4.18	0.713	0.371	0.543
	ไม่มีความซับซ้อน	117	4.09	0.673		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	มีความซับซ้อน	83	4.01	0.725	0.021	0.885
	ไม่มีความซับซ้อน	117	3.95	0.689		
ความไว้วางใจ (Assurance)	มีความซับซ้อน	83	4.06	0.676	0.115	0.735
	ไม่มีความซับซ้อน	117	4.03	0.647		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	มีความซับซ้อน	83	3.98	0.576	2.085	0.150
	ไม่มีความซับซ้อน	117	3.89	0.668		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามความซับซ้อนของงาน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ มีค่ามากกว่า 0.05 ในทุกด้าน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความซับซ้อนของงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N=200

คุณภาพการบริการ	ประเภทสินค้า	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibility)	สินค้าอันตราย	12	3.69	0.481	1.307	0.263
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	17	4.02	0.546		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	9	3.56	0.601		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	30	3.96	0.704		
	สินค้าทั่วไป	125	3.91	0.587		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	7	4.14	0.573		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	สินค้าอันตราย	12	4.29	0.638	1.238	0.293
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	17	4.16	0.643		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	9	3.75	1.104		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	30	4.25	0.673		
	สินค้าทั่วไป	125	4.09	0.665		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	7	4.43	0.688		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	สินค้าอันตราย	12	4.25	0.452	2.436	0.036*
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	17	3.92	0.607		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	9	3.41	1.128		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	30	4.04	0.579		
	สินค้าทั่วไป	125	3.95	0.699		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	7	4.48	0.813		
ความไว้วางใจ (Assurance)	สินค้าอันตราย	12	4.42	0.685	2.234	0.052
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	17	4.04	0.494		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	9	3.61	1.180		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	30	4.13	0.564		
	สินค้าทั่วไป	125	4.00	0.622		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	7	4.39	0.815		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	สินค้าอันตราย	12	4.00	0.532	2.643	0.024*
	สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน	17	3.96	0.588		
	สินค้าควบคุมอุณหภูมิ	9	4.00	0.289		
	สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	30	3.97	0.674		
	สินค้าทั่วไป	125	3.86	0.637		
	สินค้าประเภทอื่นๆ	7	4.71	0.488		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่า 0.036 และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า 0.024 ในส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) มีค่ามากกว่า 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) นั้น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.44-4.45

ตารางที่ 4.44 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทสินค้าในการขนส่ง	Mean	อันตราย	เกินขนาดมาตรฐาน	ควบคุมอุณหภูมิ	ที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์	ทั่วไป	อื่นๆ
		4.25	3.92	3.41	4.04	3.95	4.48
อันตราย	4.25	-	0.328 (0.209)	0.843 (0.006)**	0.206 (0.385)	0.295 (0.159)	-0.226 (0.492)
เกินขนาดมาตรฐาน	3.92	-	-	0.514 (0.072)	-0.123 (0.558)	-0.033 (0.853)	-0.555 (0.075)
ควบคุมอุณหภูมิ	3.41	-	-	-	-0.637 (0.016)*	-0.547 (0.023)*	-1.069 (0.002)**
ที่เกี่ยวข้องยาและเวชภัณฑ์	4.04	-	-	-	-	0.090 (0.523)	-0.432 (0.138)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

ประเภท สินค้าในการ ขนส่ง		อันตราย	เกินขนาด มาตรฐาน	ควบคุม อุณหภูมิ	ที่เกี่ยวกับยา และ เวชภัณฑ์	ทั่วไป	อื่นๆ
	Mean	4.25	3.92	3.41	4.04	3.95	4.48
ทั่วไป	3.95	-	-	-	-	-	-0.522 (0.523)
อื่นๆ	4.48	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอันตราย กับ สินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีค่า sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอันตราย มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มากกว่า สินค้าควบคุมอุณหภูมิ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.843

ส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ กับ สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) น้อยกว่า สินค้าที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.637 และส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ กับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 1.069

ส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.45 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ประเภทสินค้าในการขนส่ง		อันตราย	เกินขนาดมาตรฐาน	ควบคุมอุณหภูมิ	ที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	ทั่วไป	อื่นๆ
	Mean	4.00	3.96	4.00	3.97	3.86	4.71
อันตราย	4.00	-	0.039 (0.867)	0.000 (1.000)	0.033 (0.875)	0.139 (0.459)	-0.714 (0.016)*
เกินขนาดมาตรฐาน	3.96	-	-	-0.039 (0.878)	-0.006 (0.975)	0.099 (0.535)	-0.754 (0.007)**
ควบคุมอุณหภูมิ	4.00	-	-	-	0.033 (0.887)	0.139 (0.517)	-0.714 (0.023)*
ที่เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์	3.97	-	-	-	-	0.105 (0.403)	-0.748 (0.004)**
ทั่วไป	3.86	-	-	-	-	-	-0.853* (0.000)**
อื่นๆ	4.71	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอันตราย กับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอันตราย มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.714

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าเกินขนาดมาตรฐานกับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าเกินขนาดมาตรฐาน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.754

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ กับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.023 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.714

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์ กับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.748

และส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าทั่วไป กับ สินค้าประเภทอื่นๆ มีค่า sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าทั่วไป มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า สินค้าประเภทอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.853

ส่วนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทสินค้าอื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4. การทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4 ผู้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

N=200

คุณภาพการบริการ	ปริมาณสินค้า (ต่อเดือน)	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	น้อยกว่า 1 พาเลท	53	3.74	0.586	3.869	0.002**
	1 -5 พาเลท	48	4.04	0.586		
	5 – 10 พาเลท	12	4.28	0.509		
	10 - 20 พาเลท	18	3.72	0.618		
	20-50 พาเลท	17	3.65	0.682		
	มากกว่า 50 พาเลท	52	4.02	0.530		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ปริมาณสินค้า (ต่อเดือน)	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	น้อยกว่า 1 พาเลท	53	3.95	0.676	2.819	0.018*
	1 - 5 พาเลท	48	4.23	0.620		
	5 - 10 พาเลท	12	4.65	0.419		
	10 - 20 พาเลท	18	3.93	0.799		
	20-50 พาเลท	17	4.03	0.734		
	มากกว่า 50 พาเลท	52	4.18	0.700		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	น้อยกว่า 1 พาเลท	53	3.86	0.652	1.598	0.163
	1 - 5 พาเลท	48	4.13	0.683		
	5 - 10 พาเลท	12	4.22	0.499		
	10 - 20 พาเลท	18	3.83	0.761		
	20-50 พาเลท	17	3.76	0.752		
	มากกว่า 50 พาเลท	52	4.02	0.751		
ความไว้วางใจ (Assurance)	น้อยกว่า 1 พาเลท	53	3.92	0.563	2.897	0.015*
	1 - 5 พาเลท	48	4.11	0.634		
	5 - 10 พาเลท	12	4.40	0.470		
	10 - 20 พาเลท	18	3.83	0.809		
	20-50 พาเลท	17	3.75	0.765		
	มากกว่า 50 พาเลท	52	4.19	0.654		
ความเอาใจใส่ (Empathy)	น้อยกว่า 1 พาเลท	53	3.72	0.735	2.642	0.025*
	1 - 5 พาเลท	48	4.08	0.498		
	5 - 10 พาเลท	12	3.97	0.264		
	10 - 20 พาเลท	18	3.85	0.734		
	20-50 พาเลท	17	3.78	0.735		
	มากกว่า 50 พาเลท	52	4.07	0.558		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ค่า p-value ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า 0.002 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่า 0.018 ด้านความไว้วางใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Assurance) มีค่า 0.015 และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า 0.025 ส่วนคุณภาพการบริการด้านที่มีค่ามากกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่า 0.163

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่ง ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงไปทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาเฉลี่ยคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงผลทดสอบดังตารางที่ 4.47-4.50

ตารางที่ 4.47 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน		น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 - 10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
Mean		3.74	4.04	4.28	3.72	3.65	4.02
น้อยกว่า 1 พาเลท	3.74	-	-0.306 (0.009)**	-0.542 (0.004)**	0.014 (0.931)	0.089 (0.583)	-0.283 (0.013)*
1 - 5 พาเลท	4.04	-	-	-0.236 (0.208)	0.319 (0.047)	0.395* (0.017)*	0.022 (0.847)
5 - 10 พาเลท	4.28	-	-	-	0.556 (0.011)*	0.631 (0.004)**	0.259 (0.165)
10 - 20 พาเลท	3.72	-	-	-	-	0.075 (0.702)	-0.297 (0.062)
20-50 พาเลท	3.65	-	-	-	-	-	-0.372 (0.023)*
มากกว่า 50 พาเลท	4.02	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.306 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.542 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.013 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.283

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.017 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1 - 5 พาเลท ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลท ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.395

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลท ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

(นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมี ส่วนต่างเท่ากับ 0.556 และผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มากกว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมี ส่วนต่างเท่ากับ 0.631

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.023 ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) น้อยกว่า ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย มีส่วนต่างเท่ากับ 0.372

ส่วนผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งอื่นๆ พบว่าไม่มี ความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ปริมาณสินค้าใน การขนส่ง โดย เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 1	1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 - 50	มากกว่า 50 พาเลท
		พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	พาเลท	
		3.95	4.23	4.65	3.93	4.03	4.18
น้อยกว่า 1 พาเลท	3.95	-	-0.282 (0.037)*	-0.693 (0.002)**	0.022 (0.904)	-0.077 (0.684)	-0.230 (0.082)
1 - 5 พาเลท	4.23	-	-	-0.411 (0.060)	0.304 (0.105)	0.205 (0.283)	0.052 (0.702)
5 - 10 พาเลท	4.65	-	-	-	0.715 (0.005)**	0.616 (0.016)*	0.463 (0.033)*
10 - 20 พาเลท	3.93	-	-	-	-	-0.099 (0.665)	-0.252 (0.173)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 1	1 - 5	5 - 10	10 - 20	20 - 50	มากกว่า 50
		พาลาที	พาลาที	พาลาที	พาลาที	พาลาที	พาลาที
		3.95	4.23	4.65	3.93	4.03	4.18
20-50 พาลาที	4.03	-	-	-	-	-	-0.153 (0.417)
มากกว่า 50 พาลาที	4.18	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาลาที ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 1 - 5 พาลาที ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.037 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาลาที ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 1-5 พาลาที ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.282 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาลาที ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 5-10 พาลาที ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาลาที ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 5-10 พาลาที ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.693

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาลาที ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาลาทีต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาลาที ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาลาที ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.715 และผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาลาที ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย 20-50 พาลาทีต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาลาทีต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลท ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.616 และ ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลท ต่อเดือน กับ โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลท ต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.033 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลท ต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลท ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.463

ส่วนผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (Assurance) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 - 10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
		3.92	4.11	4.40	3.83	3.75	4.19
น้อยกว่า 1 พาเลท	3.92	-	-.194 (0.131)	-.481 (0.020)*	.082 (0.641)	.165 (0.358)	-.277 (0.028)*
1 - 5 พาเลท	4.11	-	-	-.286 (0.169)	.276 (0.122)	.359 (0.049)*	-.083 (0.520)
5 - 10 พาเลท	4.40	-	-	-	.563 (0.020)*	.646 (0.008)**	.204 (0.324)
10 - 20 พาเลท	3.83	-	-	-	-	.083 (0.702)	-.359 (0.042)*
20-50 พาเลท	3.75	-	-	-	-	-	-.442 (0.015)*
มากกว่า 50 พาเลท	4.19	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.020 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.481 และผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.028 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.277

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1-5 พาเลท ต่อเดือน กับ 20-50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.049 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 1-5 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลท ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.359

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน กับ 10 - 20 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.020 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.563 และผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5-10 พาเลทต่อเดือน กับ 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.646

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลท ต่อเดือน กับ มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.042 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 10 - 20

พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.359

ผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20-50 พาเลทต่อเดือน กับ มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 20 - 50 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ (Assurance) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.442

ส่วนผู้ให้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงตาราง LSD ของการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

ปริมาณสินค้าในการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน		น้อยกว่า 1 พาเลท	1 - 5 พาเลท	5 - 10 พาเลท	10 - 20 พาเลท	20 - 50 พาเลท	มากกว่า 50 พาเลท
Mean		3.72	4.08	3.97	3.85	3.78	4.07
น้อยกว่า 1 พาเลท	3.72	-	-0.366 (0.003)**	-0.255 (0.198)	-0.135 (0.425)	-0.067 (0.696)	-0.354 (0.004)**
1 - 5 พาเลท	4.08	-	-	0.111 (0.578)	0.231 (0.177)	0.299 (0.088)	0.013 (0.918)
5 - 10 พาเลท	3.97	-	-	-	0.120 (0.602)	0.188 (0.421)	-0.098 (0.620)
10 - 20 พาเลท	3.85	-	-	-	-	0.068 (0.747)	-0.219 (0.198)
20-50 พาเลท	3.78	-	-	-	-	-	-0.286 (0.099)
มากกว่า 50 พาเลท	4.07	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบรายคู่ของคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง พบว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ 1-5 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย 1-5 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.366

ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน กับ มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน มีค่า sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ย มากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีส่วนต่างเท่ากับ 0.354

ส่วนผู้ใช้บริการที่ขนส่งสินค้าจำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งคู่อื่นๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL มิติ 5 ด้าน เป็นปัจจัยในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4. การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) และ 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการศึกษา โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล (ท่าเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย) และทางอากาศ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ใช้บริการ

5.1.1.1 พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

จากการเก็บข้อมูลด้านลักษณะองค์กรพบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ ธุรกิจอื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาคือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาคือ ธุรกิจทางการเกษตร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาคือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือ เสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

รูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ อุตสาหกรรม (Enterprise) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และบุคคลธรรมดา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ล้านบาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 60 ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

5.1.1.2 พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

จากการเก็บข้อมูลด้านลักษณะองค์กรพบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ อุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ชิ้นส่วนรถยนต์/เครื่องยนต์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ อาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือ ประเภทธุรกิจอื่นๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 รองลงมาคือเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รองลงมาคือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 รองลงมาคือ อุปกรณ์ก่อสร้างและวิศวกรรมต่างๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และธุรกิจทางการเกษตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ในส่วนรูปแบบธุรกิจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ อุตสาหกรรม (Enterprise) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และบุคคลธรรมดา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ในส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ล้านบาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการ

5.1.2.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

จากการเก็บข้อมูลด้านลักษณะงานพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเร่งรีบในการขนส่งสินค้าคือ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 52คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ในด้านความซับซ้อนของการขนส่งสินค้าในแต่ละครั้ง พบว่าส่วนมากไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ในด้านประเภทของสินค้าส่วนใหญ่พบว่าเป็นสินค้าทั่วไป (General Cargo) จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control) และสินค้าประเภทอื่นๆ มีจำนวนประเภทละ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ในด้านปริมาณสินค้าที่ให้บริการโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน โดยส่วนใหญ่พบว่ามีปริมาณมากกว่า 50 พาเลท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ 20-50 พาเลท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 พาเลท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมาคือ 10 - 20 พาเลท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือ 1 -5 พาเลท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ 5 - 10 พาเลท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

5.1.2.2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

จากการเก็บข้อมูลด้านลักษณะงานพบว่าพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเร่งรีบในการขนส่งสินค้าคือต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 72คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และ ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน (ใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความซับซ้อนของงานในแต่ละครั้ง พบว่าส่วนมากไม่มีความซับซ้อน (ใช้วิธีการส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ) จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และมีความซับซ้อน (มีขั้นตอนการดำเนินงานมากกว่าปกติ) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50

ประเภทของสินค้าส่วนใหญ่พบว่าเป็นสินค้าทั่วไป (General Cargo) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize Cargoes) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาคือ สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และสินค้าประเภทอื่นๆ มีจำนวนประเภทละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ปริมาณสินค้าโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละเดือนโดยส่วนใหญ่พบว่ามียุทธยาน้อยกว่า 1 พาเลท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ มากกว่า 50 พาเลท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ 1-5 พาเลท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ 10-20 พาเลท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาคือ 20-50 พาเลท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และ 5-10 พาเลท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

5.1.3.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล

จากการเก็บข้อมูลด้านคุณภาพการบริการจากแบบจำลอง SERVQUAL มิติ 5 ด้านของผู้ใช้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และ อุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก และ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4 ด้านความไว้วางใจ (Assurance) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก และกรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.3.2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการเก็บข้อมูลด้านคุณภาพการบริการจากแบบจำลอง SERVQUAL มิติ 5 ด้านของผู้ใช้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยประเด็นละเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก และ กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อการขนส่งสินค้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก และลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4 ด้านความไว้วางใจ (Assurance) พบว่า มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ใน

ระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่จะเห็นว่าเป็นการนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก และลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) พบว่ามีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการจะรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา จำนวน 2 สมมติฐาน รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ศึกษา (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ ผลสรุปดังนี้

5.1.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

1. พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่าผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท รูปแบบธุรกิจของบริษัท และทุนจดทะเบียนบริษัท มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท ขนาดธุรกิจของบริษัท และทุนจดทะเบียนบริษัท มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัท ผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความไว้วางใจ (Assurance) และ ความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่จำแนกตามของรูปแบบธุรกิจของบริษัท ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเอาใจใส่ (Empathy) เพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

1. พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามความซับซ้อนของงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) นั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) นั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามความเร่งรีบของงาน และความซับซ้อนของงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านความไว้วางใจ (Assurance) นั้นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 ส่วนคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท ขนาดธุรกิจของบริษัท และทุนจดทะเบียนบริษัท มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกรณี SEALITE GROUP (ธนกร จิรพัฒน์ดำรง และ ไชยยศ ไชยมั่นคง, 2557) พบว่าประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และขนาดขององค์กรของบริษัทที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณี SEALITE GROUP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

และจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากการขนส่งทางอากาศมีระยะเวลาในการขนส่งที่สั้นกว่ารูปแบบการขนส่งทางทะเลมาก แต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าเช่นกัน โดยรูปแบบการขนส่งทางอากาศนี้โดยส่วนใหญ่จะเหมาะสมสำหรับประเภทธุรกิจของสินค้าที่เกี่ยวกับอาหารหรือของสด เสื้อผ้า-สินค้าแฟชั่น เป็นต้น เพราะเป็นประเภทสินค้าที่ต้องใช้ระยะเวลาขนส่งที่รวดเร็ว ซึ่งในประเภทธุรกิจบางประเภทอาจไม่ได้มีลักษณะสอดคล้องกับรูปแบบการขนส่งทางอากาศ แต่อาจมีจุดประสงค์อื่นเพื่อเลือกใช้บริการขนส่งในรูปแบบการขนส่งทางอากาศ เช่น สินค้าประเภทอะไหล่ที่ต้องการในกรณีเร่งด่วน ดังนั้น ผู้ใช้บริการบางกลุ่มนี้จึงมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในรูปแบบการขนส่งทางอากาศที่แตกต่างออกไป

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งทางทะเลคือ สามารถขนส่งได้ครั้งละปริมาณมากๆ และอัตราค่าขนส่งถูกกว่าเมื่อเทียบกับการขนส่งทางอื่น ดังนั้นประเภทสินค้าและปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการขนส่งในรูปแบบนี้มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน และด้วยการขนส่งรูปแบบนี้มีความล่าช้าในการขนส่งมากกว่ารูปแบบอื่นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการขนส่งในรูปแบบนี้ มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในส่วนของความเร่งรีบของงานที่แตกต่างกันอีกด้วย

โดยจากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่แตกต่างกัน เนื่องจาก ทางขนส่งสินค้าทางอากาศมีการจำกัดขนาดและน้ำหนักของสินค้า ซึ่งไม่เหมาะกับการขนส่งสินค้าที่มีขนาดใหญ่และมีปริมาณมาก อีกทั้งยังมีค่าระวางสินค้าที่สูงกว่าและมีความเสี่ยงภัยอันตรายสูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการขนส่งในรูปแบบทางอากาศที่มีลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้รวมไปถึงผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกัน เนื่องด้วยลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งทางอากาศคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง ทั้งระยะเวลาในการเดินทางของเที่ยวบินในแต่ละเที่ยวการบินที่สั้นกว่า ตารางการบินของแต่ละสายการบินในแต่ละวันที่มีจำนวนมากกว่ารูปแบบการขนส่งทางทะเล อีกทั้งมีตารางการบินที่แน่นอนและค่อนข้างตรงต่อเวลา ทำให้ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ให้ความสนใจในการขนส่งรูปแบบทางอากาศมากกว่ารูปแบบอื่นในกรณีที่ต้องการความ

สะดวกและรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเหมาะสำหรับประเภทธุรกิจของสินค้าที่เกี่ยวข้องกับอาหารหรือของสด เสื้อผ้า-สินค้าแฟชั่น เป็นต้น เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาขนส่งที่ค่อนข้างสั้น ดังนั้นปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้าที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้บริการขนส่งในรูปแบบทางอากาศมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงานของทั้ง 2 รูปแบบการขนส่ง ซึ่งได้แก่ รูปแบบการขนส่งทางทะเล และรูปแบบการขนส่งทางอากาศนั้นมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกันออกไปตามรายค้านของแต่ละปัจจัย เนื่องจากทั้ง 2 รูปแบบการขนส่ง มีลักษณะเด่นที่แตกต่างกัน แต่ละรูปแบบต่างมีข้อดีและข้อเสียที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าแต่ละรูปแบบย่อมแตกต่างกัน

ซึ่งลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งทางทะเล คือ สามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางสินค้ามีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ และลักษณะเด่นของรูปแบบการขนส่งทางอากาศ คือ ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีตารางการบินที่แน่นอน สม่าเสมอ และตรงต่อเวลา แต่ทั้งนี้รูปแบบการขนส่งทางอากาศจะมีค่าระวางสินค้าที่สูงกว่าด้วย ดังนั้นในการขนส่งสินค้าบางประเภท ผู้ใช้บริการอาจเปรียบเทียบในส่วนค่าใช้จ่ายของแต่ละรูปแบบการขนส่ง และข้อดี-ข้อเสียของแต่ละรูปแบบด้วย ซึ่งหากในบางกรณีที่ผู้ใช้บริการยินยอมจ่ายค่าบริการที่สูงกว่าเพื่อเลือกใช้รูปแบบการขนส่งสินค้าทางอากาศนั้นย่อมหมายถึงการคาดหวังในความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าเป็นหลัก

โดยจากปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่พิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่จำแนกตามประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ใช้บริการ และจำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ใช้บริการ เช่น การรายงานสถานะของสินค้าแม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน และการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีความเข้าใจถึงความต้องการที่

เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจนไม่ว่าประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการจะเป็นประเภทใด และมีทุนจดทะเบียนบริษัทจำนวนเท่าไรก็ตาม

ทั้งนี้รวมถึงคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่จำแนกตามของรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ เช่น ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการต้องมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ รวมถึงสถานที่ดำเนินการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีรูปแบบธุรกิจของบริษัทแบบใดก็ตาม

5.3.2 ในการเลือกใช้รูปแบบการขนส่งสินค้ารูปแบบใดก็ตาม ผู้ให้บริการต่างย่อมต้องการการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ โดยควรคำนึงถึงคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Assurance) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) และ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ตามลำดับ ของรูปแบบการขนส่งทางทะเล

นอกจากนั้นควรคำนึงถึงด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความไว้วางใจ (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ตามลำดับ ของรูปแบบการขนส่งทางอากาศ

5.3.3 ผู้ให้บริการควรต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท รูปแบบธุรกิจของบริษัท และทุนจดทะเบียนบริษัท ของผู้ให้บริการรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ที่มีต่อคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน เนื่องจากข้อจำกัดหลักของการขนส่งสินค้าทางอากาศคือ ค่าระวางสินค้าที่สูงกว่ารูปแบบอื่นๆ เมื่อการขนส่งที่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายที่สูง อาจส่งผลไปถึงต้นทุนสินค้าที่เพิ่มขึ้นด้วย เมื่อลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจึงอาจให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันตามลักษณะองค์กร เช่น หากรูปแบบธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และมีทุนจดทะเบียนไม่มาก ดังนั้นผู้ให้บริการอาจต้องคำนึงถึงการประหยัดค่าขนส่งเป็นหลัก แต่หากมีความจำเป็นต้องใช้รูปแบบขนส่งทางอากาศก็อาจมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจและทุนจดทะเบียนบริษัทแบบอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.4 ผู้ให้บริการควรต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบการขนส่งทางทะเล ซึ่งได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง ดังนี้

1. คุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่จำแนกตามความเร่งรีบของงาน และประเภทสินค้าในการขนส่ง ซึ่งได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรของผู้ให้บริการ ต้องมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าลักษณะงานจะมีความเร่งรีบ หรือประเภทสินค้าแบบใดก็ตาม ของรูปแบบการขนส่งทางทะเล รวมถึงสถานที่ดำเนินการ ต้องมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอด้วย

2. คุณภาพการบริการในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งของรูปแบบการขนส่งทางทะเล เนื่องจากจุดเด่นของการขนส่งสินค้าทางทะเล คือสามารถขนส่งสินค้าได้ปริมาณคราวละมากๆ ดังนั้นผู้ให้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่งปริมาณมากๆ อาจมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่แตกต่างกับกับผู้ให้บริการที่มีปริมาณสินค้าในการขนส่งปริมาณน้อยๆ ในคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ควรต้องคำนึงถึงตามที่กล่าวข้างต้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรของผู้ให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม และต้องมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงสถานที่ดำเนินการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ เอกสารในการจัดส่งสินค้าต้องมีความถูกต้อง ข้อมูลในเอกสารและสินค้าต้องตรงกัน ยิ่งไปกว่านั้นในกรณีที่ผู้ให้บริการมีปริมาณสินค้าในการขนส่งมาก ยิ่งอาจเกิดความผิดพลาดของรายการสินค้าในเอกสารได้มากกว่าการขนส่งสินค้าปริมาณน้อยๆ และกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ไขข้อมูลในเอกสารให้ถูกต้อง รวมถึงการ

ประสานงานเพื่อแก้ไขในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งสินค้าได้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแม้ในกรณีเร่งด่วนหรือลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ เช่น ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลสถานการณ์การเดินทางที่บรรทุกสินค้า ณ ขณะนั้น ทางผู้ให้บริการต้องยินดีตรวจสอบและแจ้งข้อมูลได้ในทันที ไม่ว่าผู้ให้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม

ด้านความไว้วางใจ (Assurance) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ การขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการโดยที่สินค้าไม่เกิดความเสียหาย หรือหากในกรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ การรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน และการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม

5.3.5 ผู้ให้บริการควรต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง ดังนี้

1. คุณภาพการบริการต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้า ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแม้ในกรณีเร่งด่วนหรือลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การรายงานสถานะของสินค้าแม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ใช้บริการก่อน และการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน แม้ว่าผู้ให้บริการจะขนส่งประเภทสินค้าแบบใดก็ตาม

2. คุณภาพการบริการต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) เนื่องจากข้อจำกัดอย่างหนึ่งของการขนส่งสินค้าทางอากาศคือ ปริมาณการขนส่งสินค้าต่อ 1 เที่ยวบินบินนั้น อาจสามารถรับได้ไม่มากเท่ากับ

รูปแบบการขนส่งทางเรือ อีกทั้งมีการจำกัดขนาดของสินค้าในการขนส่งอีกด้วย ทำให้ผู้ให้บริการที่เอกสารนี้สนับสนุนเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่เอกสารนี้โดยไม่ผ่านการพิจารณาจากผู้ให้บริการแล้ว ผู้อ่านต้องรับผิดชอบต่อเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีปริมาณสินค้าที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ ต้องมีความพร้อมต่อการดำเนินการ ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม และบุคลากรของผู้ให้บริการควรมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงสถานที่ดำเนินการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ เอกสารในการจัดส่งสินค้าต้องมีความถูกต้อง ข้อมูลในเอกสารและสินค้าต้องตรงกัน ถึงแม้ว่าปริมาณสินค้าที่ส่งออกจะไม่มากแต่ก็ไม่ควรมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในเอกสารการขนส่งเพราะอาจทำให้ต้องเสียเวลาแก้ไขเอกสาร แต่หากในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้น ผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง รวมถึงการประสานงานในสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อกรขนส่งสินค้า เนื่องจากระยะเวลาในการขนส่งทางอากาศที่สั้นกว่ามาก ดังนั้นหากมีความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสารจึงต้องทำรีบทำการแก้ไขให้ทันเวลา เพื่อให้สินค้าสามารถนำเข้าไปปลายทางได้ตามกำหนดการ

ด้านความไว้วางใจ (Assurance) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ การขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการโดยที่สินค้าไม่เกิดความเสียหายหรือหากในกรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้ ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม เนื่องจากการขนส่งทางอากาศค่อนข้างมีความเสี่ยงอันตรายมากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ดังนั้นการให้การรับประกันสินค้า ย่อมเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการเพิ่มคุณภาพการบริการ

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่ง ได้แก่ การรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้ให้บริการก่อน และการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมากหรือน้อยก็ตาม

ซึ่งโดยภาพรวมทั้งหมดของปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงานหากผู้ให้บริการสามารถตระหนักถึงความสำคัญในแต่ละด้านที่กล่าวมานี้ ก็จะสามารถช่วยเพิ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีนั่นเอง เมื่อผู้ให้บริการได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญนี้แล้วการดำเนินงานก็จะดีขึ้นเรื่อยๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพในงานบริการและตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษากครั้งต่อไป

5.4.1 การค้นคว้าครั้งต่อไปควรศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) กับปัจจัยเชิงบวกที่ส่งเสริมต่อการให้บริการ เช่น ปัจจัยการขยายตัวของโลกาภิวัตน์ และปัจจัยเชิงลบที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เช่น คู่แข่งขันในตลาด สภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น เป็นต้น เพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

5.4.2 การค้นคว้าครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาประเทศหรือกลุ่มประเทศต้นทางและปลายทางที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) เนื่องจากระยะทางและเวลาท้องถิ่นของแต่ละกลุ่มประเทศนั้นแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีปัจจัยและความคิดเห็นของคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันด้วย

บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. 2557. การจัดการการบริการ **Service Management**. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์.
- กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. 2559. การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ. ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- กรทิพย์ วัชรปัญญาวงศ์ เตชะเมธีกุล. 2550. “ระบบห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมใหม่ไทย.” การสัมมนาเชิงวิชาการงานย้อนสี่ทศวรรษชาติประจำปี 2550. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2559. **กองข้อมูลธุรกิจ**. [Online]. Available : www.dbd.go.th/
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2555. **ธุรกิจบริการโลจิสติกส์**. [Online]. Available : <https://www.dtn.go.th/files/94/Media/Mk/logis29-05-55.pdf>.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2551. **การจัดการขนส่ง Transport Management**. กรุงเทพฯ : โฟกัส มีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง.
- จารุวรรณ ประดา. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะสร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์การกับความยืดหยุ่นขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา การบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. **การตลาดบริการ**. ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. 2538. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการบริหาร**. นนทบุรี : สารทฤษฎี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.
- ฐาปนา บุญหล้า และนงลักษณ์ นิมิตกุล. 2555. **การจัดการโลจิสติกส์ : มิติซัพพลายเชน ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์ และเตือนใจ สมบูรณ์วิวัฒน์. 2552. **กระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ Business Processes for Supply Chain and Logistics Management**. กรุงเทพฯ : สุนทรพิพัฒน์.
- ธนกร จิรพัฒน์ดำรง และไชยยศ ไชยมั่นคง. 2557. “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศกรณี SEALITE GROUP.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิพัทธ์ จิตรประสงค์. 2531. **ธุรกิจระหว่างประเทศ**. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่ง โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพบุลย์ รัตวัตร์. 2551. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการจัดการด้านโลจิสติกส์แบบ 3PL สู่ 4PL ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภรรคพล อุตระทอง. 2552. **ความความหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร**. RMUTT Global Business and Economics Review. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [Online]. Available : <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=1487>
- ภูริศิษฐ์ พรประสิทธิ์. 2552. “ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการตัวแทนสายการบินเรือกรณี บริษัท ซี สตาร์ โลจิสติกส์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- ภัทรดา จันทะเนตร. 2558. **คุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านขนส่งของบริษัท ผดุงฤทธิ์ขนส่ง จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ปทุมธานี.
- ยุทธพงษ์ มาลัยไชสง. 2556. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัท ควอลิตี้ เฟรช อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. **คุณภาพในงานบริการ**. ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมชาย กิจยรรยง. 2536. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. 2550. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุนทรี เจริญสุข. 2555. “การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน: กรณีศึกษา บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์.” **วารสาร มจร. วิชาการ**. 15(30) : 119-137.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560. **รายงานโลจิสติกส์ของ ประเทศไทยประจำปี 2559**. [Online]. Available : www.nesdb.go.th.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สมชาย ปฐมศิริ. 2552. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา.
- อภิชาติ โสภางค์ และ เสกสิทธิ์ มุละชีวะ. 2551. “การคัดเลือกผู้ส่งมอบในอุตสาหกรรม
ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ด้วยกรอบแนวคิดการจัดการโซ่อุปทาน.” **วารสาร Thai
VCML**, 1(1)
- อรอุมา ฮวดวิจิตร และจตุพร สังขวรรณ. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 กรณีศึกษา บริษัท ดีเอชแอล โกลบอล ฟอร์เวิร์ดดิ้ง จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซารัสที่บางกอก.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. “A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research.” **Journal of Marketing**, 49 : 41-50.
- Gronroos, G. T. 1990. **Service Management and Marketing**. Massachusetts : Lexington
Books.
- Michael B. Stroh. 2006. **A Practical Guide to Transportation and Logistics**. Dumont,
New Jersey : Logisitics Network.
- Alvesson, Mats. 1987. “Organization, Culture and Ideology.” **International Studies of
Management and Organization**. 7(11) : 4-8.
- World Bank Group. 2016. **Logistics Performance Index (LPI) Index**. [Online].
Available : <https://lpi.worldbank.org/international/global/2016>
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. **Marketing Management**. 12th Edition.
Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2006. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Tariq M.I., Nawaz M.R., Nawaz M. M., & Butt H. A. 2013. “Customer Perceptions about
Branding and Purchase Intention: A Study of FMCG in an Emerging Market.”
Journal of Basic and AppliedScientific Research, 3(2) : 340-347.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. 1994. **Consumer behavior**. 5th Edition. Englewood
Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Kim, C., Galliers, R. D., Shin, N., Ryoo, J-H., & Kim, J. 2012. “Factors influencing
Internet shopping value and customer repurchase intention.” **Electronic Commerce
Research and Applications**. 11(4) : 374-387.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับการค้นหาว่าอิสระ เรื่อง **ปัจจัยที่มี** ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นส่วนของแบบสอบถามสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท ขนาดธุรกิจ (SME/Enterprise) และทุนจดทะเบียนบริษัท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นส่วนของแบบสอบถามสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ความซับซ้อนของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และ ขนาดและจำนวนสินค้าในการขนส่ง

3. คำถามเกี่ยวกับงานวิจัยนี้

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นถึงข้อเท็จจริงและการให้รายละเอียดข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยของลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำตอบที่คิดว่า เห็นด้วย มากที่สุด และตอบคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละหัวข้อ

1. ข้อมูลด้านลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่าน โดยแต่ละข้อให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบเท่านั้น

1) สถานที่ให้บริการในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

- ทำเรือกรุงเทพ หรือท่าเรือคลองเตย
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2) ประเภทธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการ

- อุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์
- อุตสาหกรรมผลิตรถยนต์/ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์/ผลิตเครื่องยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อุตสาหกรรมทางด้านวิศวกรรมต่างๆ/อุปกรณ์ก่อสร้าง
- อุตสาหกรรมทางการเกษตร
- ธุรกิจพาณิชย์กรรมทางด้านเครื่องสำอาง/เวชสำอาง/ยาและอาหารเสริม
- ธุรกิจพาณิชย์กรรมทางด้านอาหาร/ผักและผลไม้แช่แข็ง/ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป
- ธุรกิจพาณิชย์กรรมเกี่ยวกับเสื้อผ้า/สิ่งทอ/สินค้าแฟชั่น
- อื่นๆ

3) รูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ

- วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)
- อุตสาหกรรม (Enterprise)
- บุคคลธรรมดา

4) ทุนจดทะเบียนบริษัทของผู้ให้บริการ

- ต่ำกว่า 5 ล้านบาท หรือ ไม่ได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 5 ล้านบาท – 60 ล้านบาท
- มากกว่า 60 ล้านบาท

2. ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่าน โดยแต่ละข้อให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบเท่านั้น

5) ท่านมีความเร่งรีบต่อการส่งออกสินค้า/นำเข้าเพียงใด

- ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนทุกครั้งที่ใช้บริการ
- ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วนบางครั้งเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน
- ไม่ต้องการส่ง-รับสินค้าด่วน โดยจะใช้ระยะเวลาขนส่งตามปกติ

6) สินค้าที่ท่านใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศในแต่ละครั้ง ส่วนมากมีความซับซ้อนหรือไม่อย่างไร

- ส่วนมากมีความซับซ้อน คือ นำเข้า-ส่งออกภายใต้สิทธิพิเศษ ATA carnet, BOI, Re-Export, EPZ หรือสินค้าที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

- ส่วนมากไม่มีความซับซ้อน ใช้วิธีการ ส่งออกหรือนำเข้าแบบปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7) สินค้าที่ท่านใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศโดยส่วนใหญ่ เป็นสินค้าประเภทใด

- สินค้าอันตราย (Dangerous Goods)
- สินค้าเกินขนาดมาตรฐาน (Oversize cargoes)
- สินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Control)
- สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceutical)
- สินค้าทั่วไป (General cargo)
- อื่นๆ

8) ปริมาณสินค้าที่ท่านใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศในแต่ละครั้ง โดยส่วนใหญ่มีปริมาณเท่าใด

- โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 พาเลทต่อเดือน
- โดยเฉลี่ย 1 -5 พาเลทต่อเดือน
- โดยเฉลี่ย 5 - 10 พาเลทต่อเดือน
- โดยเฉลี่ย 10 - 20 พาเลทต่อเดือน
- โดยเฉลี่ย 20-50 พาเลทต่อเดือน
- โดยเฉลี่ยมากกว่า 50 พาเลทต่อเดือน

3. ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
9. อุปกรณ์และเครื่องมือของผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
10. สถานที่ดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
11. ผู้ให้บริการมีท่าทีที่เป็นมิตรและมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
12. เอกสารในการจัดส่งสินค้าที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ					
13. ข้อมูลที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ในเอกสารตรงกับข้อมูลสินค้าที่ขนส่งเสมอ					
14. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเสมอ					
15. กรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งสินค้าได้					
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
16. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแม้ในกรณีเร่งด่วน					
17. ลูกค้าสามารถติดต่อ-ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ					
18. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน					
ด้านความไว้วางใจ (Assurance)					
19. ผู้ให้บริการสามารถขนส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ต้องการและสินค้าไม่เกิดความเสียหาย					
20. กรณีที่สินค้าเกิดการชำรุดหรือเสียหาย ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบความเสียหายได้					
21. ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานได้ทันตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ					
22. ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลของสินค้าได้ตลอดเวลา					
ความเอาใจใส่ (Empathy)					
23. ผู้ให้บริการคอยรายงานสถานะของสินค้าอยู่เสมอ แม้ไม่ได้มีการถามถึงจากผู้บริการก่อน					
24. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสินค้าของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน					
25. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก)

FACTORS RELATED TO SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL LOGISTICS BUSINESS (IMPORT-EXPORT)

ผู้วิจัย นางสาวสุทธภา โธษนพร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (พ.ศ. 2561)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล (ท่าเรือกรุงเทพหรือท่าเรือคลองเตย) และทางอากาศ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน ในส่วนรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่จำแนกตามความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันที่จำแนกตาม ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการศึกษา

เก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะทำกรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และแบ่งการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ผู้ที่ให้บริการที่ท่าเรือคลองเตย 200 ชุด (รูปแบบการขนส่งทางทะเล) และใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 200 ชุด (รูปแบบการขนส่งทางอากาศ) อย่างละเท่าๆกัน โดยจะพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ในส่วนงานด้านนี้ และเคยใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) เท่านั้น และใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามอยู่ในระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนเมษายน พ.ศ.2561

ผลการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจของบริษัท ขนาดธุรกิจของบริษัท และทุนจดทะเบียนบริษัท มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเร่งรีบของงาน ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางอากาศพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทสินค้าในการขนส่ง และปริมาณสินค้าในการขนส่ง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) แตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามปริมาณสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้รวมไปถึงผู้ให้บริการที่มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่จำแนกตามประเภทสินค้าในการขนส่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) แตกต่างกัน 1

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงานของทั้ง 2 รูปแบบการขนส่ง แม้ว่าลักษณะองค์กรและลักษณะของงานจะเป็นแบบใดก็ตาม ซึ่งจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการและตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อให้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอีกครั้งต่อไป

Abstract

The purpose of this research is to compare the differences in service quality in the international transportation business (Import - Export) classified by organizational characteristics and job characteristics. Questionnaire was used as a tool for data collection based on the sea transport (Bangkok Port or Khlong Toei Port) and the air transport (Suvarnabhumi Airport). Considering the air transport, it was found that Users with different organizational characteristics did not have different opinions on the quality of service in the international transportation business (Import - Export) at the statistical significance level of 0.05. In terms of job characteristics, it was found that the users with different job characteristics classified by the hustle and bustle of the work, transportation type, and the volume of goods in transportation had different opinions on the quality of service in the international transportation business. (Import - Export), when the sea transport at the statistical significance level of 0.05 was considered. In the air transport, the users with different types of job characteristics classified by type of products transported and quantity had different opinions on the quality of service in international shipping business (Import - Export) at the statistical significance level of 0.05.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะองค์กร โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการในธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (นำเข้า-ส่งออก) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยพิจารณาจากรูปแบบการขนส่งทางทะเลและทางอากาศ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	สุทธภา โรจนพร
วัน เดือน ปีเกิด	11 สิงหาคม พ.ศ. 2531
ที่อยู่	25/20 ม.2 ต.เชิงเนิน อ.เมือง จ.ระยอง 21000
ประวัติการศึกษา	2555 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การประมง คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง
ความชำนาญเฉพาะด้าน	การนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ
ประสบการณ์ทำงาน	2557-2560 ตำแหน่ง Sales Support Executive บริษัท ซีวาเฟรท (ประเทศไทย) จำกัด 2560-2561 ตำแหน่ง Airfreight Pricing Specialist บริษัท กูห์เน่ พลัส นาเกิ้ล (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบัน ตำแหน่ง Sales Support Executive บริษัท เมนเฟรท โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้