

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ
ระหว่างสถานีบรรจุก และแยกสินค้าก่ดองลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

SATISFACTION TOWARD CONTAINER HAUL SERVICES VIA
COMMERCIAL TRAIN BETWEEN LADKRABANG INLAND CONTAINER
DEPOT AND LAEM CHABANG PORT



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-017-008

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ
ระหว่างสถานีบรรจุม และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง

SATISFACTION TOWARD CONTAINER HAUL SERVICES VIA
COMMERCIAL TRAIN BETWEEN LADKRABANG INLAND CONTAINER
DEPOT AND LAEM CHABANG PORT



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบ้ง

พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-017-008

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเนื้อหาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

นักศึกษา

นางสาวกชพร จินานันท์

รหัสประจำตัว

55671483

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2558

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ คูหาสวรรค์เวช

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นรินทร์กุล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์โดยวิธี t-test และ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการสื่อสารมากที่สุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ สมรรถนะด้านความปลอดภัย ความสภาพเป็นมิตร ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ความคงเส้นคงวา และความสะอาด ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และฟ้องร้องถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Satisfaction Toward Container Haul Services via Commercial Train Between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port
Student	Ms.Phakawaporn Jinanunt
Student ID.	55671483
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2015
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Somsak Kuhaswanvetch
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port 2) to compare the satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port by personal factors. and 3) to compare the satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port by organizational factors. Questionnaires were used as research instrument to collect data. Data were analyzed by statistical program. Statistics for analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. t-test and One-way ANOVA were used to test the hypotheses. The results were as follows.

1. The satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port was at high level. The most satisfaction factor for the clients was the communication, followed by reliability, safety, friendliness, solid features, quick response, understanding the needs of the clients, equality and convenience in accordingly.

2. Clients with different gender had statistical significant difference in satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port at the level of 0.05 and the clients with different transportation experience had statistical significant difference in satisfaction at the level of 0.01.

3. Clients with different type of business has statistical significant difference in satisfaction toward container haul services via commercial train between Ladkrabang Inland Container Depot and Laem Chabang Port at the level of 0.01 and clients with difference type main product had statistical significant difference in satisfaction at the level of 0.05.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก บุคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สมศักดิ์ กูหาสวรรค์เวช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาระดับปริญญาโท และวิจัยในครั้งนี้ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้โอกาสที่ดีทางการศึกษา และเพื่อนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจมาโดยตลอด

สุดท้ายขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ภควพร จินานันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ.....	14
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ.....	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	53

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	61
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การของผู้รับบริการ	64
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถโดยสารประจำทางกับท่าเรือแหลมฉบัง.....	67
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้ โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถโดยสารประจำ ทางกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	88
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้ โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถโดยสารประจำ ทางกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การ	118
4.6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟ.....	151
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	153
5.1 สรุปผล.....	153
5.2 อภิปรายผล.....	157
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	164
บรรณานุกรม	166
ภาคผนวก	169
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	170
ประวัติผู้เขียน.....	179

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	แผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานในระบบขนส่งของประเทศปี 2556-2563.....2
1.2	เปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทย2
1.3	ปริมาณการขนส่งสินค้า ณ ท่าเรือแหลมฉบัง ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2554.....3
1.4	สัดส่วนการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือแหลมฉบังระหว่างรถไฟและรถยนต์.....3
2.1	หน่วยราชการที่ประจำอยู่ในสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่อง.....22
2.2	กำหนดเวลาเดินรถขบวนตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ระหว่าง ไอซีดี ลาดกระบัง กับ ท่าเรือ แหลมฉบัง..23
2.3	รายละเอียดผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานที่ ICD ลาดกระบัง.....24
2.4	เปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทย26
2.5	ผลประกอบการจากการจัดการเดินขบวนรถส่งตู้สินค้า27
2.6	ผลสถิติอุบัติเหตุระหว่างเส้นทาง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง.....28
3.1	จำนวนการเก็บแบบสอบถามแยกตามรายชื่อผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทาน.....49
3.2	รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....50
3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง.....51
3.4	สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA57
3.5	สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....59
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ62
4.2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านองค์การของผู้รับบริการ.....64
4.3	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง68
4.4	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวา70
4.5	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....72

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ	74
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสะดวก.....	76
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร	78
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสาร	79
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือ.....	81
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัย	83
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้บริการ	85
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม.....	87

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ โดยวิธี t – test	89
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามอายุ โดยวิธี One – way ANOVA.....	92
4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	96
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t – test.....	97
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามตำแหน่ง โดยวิธี One – way ANOVA.....	100
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง โดยวิธี One – way ANOVA.....	103
4.20 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	107

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One – way ANOVA	113
4.22 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD .	116
4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามลักษณะธุรกิจ โดยวิธี One – way ANOVA.....	119
4.24 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD....	122
4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามสัญชาติของบริษัท โดยวิธี One – way ANOVA	126
4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามทุนจดทะเบียน โดยวิธี One – way ANOVA.....	130
4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท โดยวิธี One – way ANOVA.....	133

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้า กล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	136
4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท โดยวิธี One – way ANOVA.....	138
4.30 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้า กล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	141
4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA.....	143
4.32 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้า กล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกันเป็น รายคู่ โดยวิธี LSD.....	146
4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	149

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	7
2.1 โมเดล Service Quality Gap.....	18
2.2 อาคารสำนักงานกลางสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง ท่าอากาศยานลาดกระบัง.....	20
2.3 ภาพถ่ายทางอากาศบริเวณ ICDท่าอากาศยานลาดกระบัง.....	20
2.4 สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง หรือ Inland Container Depot (ICD)	21
2.5 แผนภูมิหน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่ได้รับสัมปทาน	21
2.6 แผนผังโดยสังเขปภายในย่าน ICD ท่าอากาศยานลาดกระบัง.....	24
2.7 ภาพถ่ายทางอากาศแสดงแผนผัง ของผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานภายใน ICD ท่าอากาศยานลาดกระบัง.....	25
2.8 จุดอุบัติเหตุบนแผนที่.....	30
2.9 ภาพถ่ายทางอากาศแสดงบริเวณของท่าเรือแหลมฉบัง.....	36
2.10 โครงข่ายรถไฟจาก ICD ท่าอากาศยานลาดกระบัง – แหลมฉบัง.....	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการขยายตัวและการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบันส่งผลให้ปริมาณการค้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีปริมาณมากขึ้น อีกทั้งยังมีความร่วมมือระหว่างประเทศต่างๆ ดังนี้ ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS) ยุทธศาสตร์ความร่วมมือเศรษฐกิจอ่าวอินเดีย-เข้าพระยา-แม่น้ำโขง (ACMECS) แผนงานการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT) กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างบังกลาเทศ-อินเดีย-เมียร์มาร์-ศรีลังกา-ไทย (BIMSTEC) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชียแปซิฟิก (APEC) และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 ในอนาคตอันใกล้นี้ยังเป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลแต่ละประเทศต่างเร่งปรับปรุงศักยภาพของประเทศตนเอง รวมถึงมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม โดยรัฐบาลมีทิศทางในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) โดยมุ่งเน้นการผลักดันเศรษฐกิจในประเทศด้วยการพัฒนาเชิงโครงสร้างที่สอดคล้องประสาน 3 เป้าหมายเข้าด้วยกัน คือ

- 1) การเติบโตของเศรษฐกิจแบบมีส่วนร่วม (Inclusive growth)
- 2) การสร้างการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม (Income Distribution)
- 3) การมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Stability)

เพื่อมุ่งพัฒนาประเทศสู่การเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการขนส่งของภูมิภาค และเป็นประตูสู่เศรษฐกิจของพื้นที่เอเชียตอนใน จีนตอนใต้ พม่า ลาว รวมทั้งเอเชียตะวันออกเฉียงและเอเชียใต้ (ศิริพงษ์ พงุทธิพันธุ์, 2550) โดยในปี 2556 ภาควิชาพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน วงเงินลงทุน 2.2 ล้านล้านบาท สำหรับระยะเวลา 7 ปี (2556-2563) แสดงจากแผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานในระบบขนส่งของประเทศ ปี 2556-2563 จากตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานในระบบขนส่งของประเทศ ปี 2556-2563

หน่วย : ล้านบาท

สาขา	ระบบราง	ระบบการขนส่งทางบก	ระบบการขนส่งทางน้ำ	ระบบการขนส่งทางอากาศ	อื่นๆ
ปี 2556	18,270.00	15,262.00	2,376.00	3,302.00	8,217.00
ปี 2557	138,058.00	44,776.00	9,224.00	3,280.00	45,462.00
ปี 2558	262,141.00	71,332.00	10,029.00	15,349.00	80,355.00
ปี 2559	294,484.00	71,548.00	12,856.00	19,571.00	87,470.00
ปี 2560	261,176.00	222,150.00	13,768.00	19,354.00	117,048.00
ปี 2561	175,218.00	80.00	13,249.00	6,133.00	41,277.00
ปี 2562	3,645.00	929.00	13,735.00	-	9,874.00
ปี 2563	-	3,716.00	51,196.00	-	3,082.00

ที่มา : สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (2555)

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่ารัฐบาลมีแผนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานในระบบรางมากที่สุดซึ่งเป็นรูปแบบการขนส่งที่ประหยัดกว่าทางถนน โดยปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพาการขนส่งทางถนนเป็นหลัก จากตารางที่ 1.2 (เปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศของไทย, 2553) เนื่องจากขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ มีจำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะการขนส่งทางราง ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานต้องใช้ระยะเวลานานและเงินลงทุนจำนวนมาก

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศของไทย

หน่วย : ล้านตัน

รูปแบบการขนส่ง	ปริมาณ	สัดส่วน (%)
ทางถนน	419.3	82.6
ทางราง	11.4	2.2
ทางน้ำ	77.1	15.2
ทางอากาศ	0.11	0.02
รวม	507.9	100.0

ที่มา : กระทรวงคมนาคม (2553)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.3 ปริมาณการขนส่งสินค้า ณ ท่าเรือแหลมฉบัง ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2554

	2550	2551	2552	2553	2554
สินค้าทั่วไป (ล้านตัน)					
ขาเข้า	0.278	0.470	0.401	0.355	0.552
ขาออก	1.764	2.261	1.766	2.404	2.840
รวม	1.982	2.731	2.167	2.759	3.392
สินค้าบรรจุตู้ (ล้านตัน)					
ขาเข้า	15.380	19.867	14.485	19.221	22.009
ขาออก	27.503	32.240	28.699	31.273	35.302
รวม	42.883	52.107	43.184	50.494	57.311
รวมทั้งสิ้น	44.865	54.838	45.351	53.253	60.703
สินค้าบรรจุตู้ (ล้าน TEU.)					
ตู้มีสินค้า					
ขาเข้า	0.976	1.266	0.990	1.282	1.460
ขาออก	2.311	2.614	2.272	2.573	2.835
รวม	3.287	3.880	3.262	3.855	4.295
ตู้เปล่า					
ขาเข้า	1.332	1.321	1.320	1.156	1.315
ขาออก	0.023	0.039	0.040	0.057	0.048
รวม	1.355	1.360	1.360	1.213	1.363
รวมทั้งสิ้น	4.642	5.240	4.622	5.068	5.658

ที่มา : ท่าเรือแหลมฉบัง (2555)

ตารางที่ 1.4 สัดส่วนการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือแหลมฉบังระหว่างรถไฟและรถยนต์

ปีงบประมาณ	รถไฟ	รถยนต์
2551	24.66%	75.34%
2552	29.79%	70.21%
2553	20.58%	79.42%
2554	26.83%	73.17%
2555	18.49%	81.51%

ที่มา : ท่าเรือแหลมฉบัง (2555)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การขนส่งสินค้าทางท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักสำคัญของประเทศและเป็นประตูการค้าที่สำคัญของภูมิภาค ในปีพ.ศ. 2554 มีปริมาณการขนถ่ายตู้สินค้าทั้งหมด 5.658 ล้าน TEU. ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 77 ของจำนวนตู้สินค้าทั้งประเทศ จากตารางที่ 1.3 (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร สำนักแผนงานกลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง. 2555) โดยการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือแหลมฉบังนั้น มี 2 ทางคือ ทางถนน และทางราง ด้วยเหตุที่ประเทศไทยยังคงเน้นการขนส่งทางถนนเป็นหลัก จากตารางที่ 1.4 (แสดงสัดส่วนการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือแหลมฉบังระหว่างรถไฟและรถยนต์. 2555) จึงแสดงให้เห็นว่าสัดส่วนการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือแหลมฉบังนั้น ทางถนน หรือทางรถยนต์นั้นมีสัดส่วนที่สูงกว่า และทางราง หรือทางรถไฟมีสัดส่วนที่ต่ำกว่า แต่มีต้นทุนการขนส่งต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ โดยแนวโน้มของสัดส่วนการขนส่งทางราง หรือทางรถไฟนั้นลดลงทุกปี อันเนื่องมาจากขีดความสามารถในการรองรับสินค้ามีจำกัด และยังมีปัญหาจากการชำรุดของหัวรถจักรดีเซล อุบัติเหตุตกราง ขาดการวางแผนการขนส่งสินค้าขึ้น-ลง รวมถึงขั้นตอนด้านเอกสาร ใบอนุญาตเคลื่อนย้ายตู้ตามระเบียบกรมศุลกากร ล้วนเป็นปัญหาที่ทำให้ผู้ประกอบการรับ-ส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันกำหนดเวลาที่ผู้ประกอบการตั้งไว้อีกด้วย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยต้องมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการการขนส่งคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องภาคกระบัง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบัง ให้มีการไหลเวียนเข้าออกของสินค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อให้กระบวนการขนส่งมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะนอกจากจะช่วยลดต้นทุนแล้ว ขยายโอกาสทางการค้าอีกด้วย

การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการระบบโซ่อุปทานซึ่งรวมถึงเรื่องการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน และการจัดเก็บสินค้าบริการ และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ปัญหาโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศไทยสามารถสรุปได้ 4 ประการคือ (กรมการค้าต่างประเทศ. 2547)

ประการที่หนึ่ง ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ สถานี Inland Container Depot (ICD) ไม่เพียงพอ ไม่สามารถรองรับการเชื่อมต่อระหว่าง Mode ได้ ขาดการส่งเสริมการขนส่งชายฝั่งและทางแม่น้ำ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางรถไฟ ถนนเข้า-ออกท่าเรือแหลมฉบังแออัด ถนนทางเข้าสถานี Inland Container Depot (ICD) ชำรุด

ประการที่สอง คือ ปัญหาด้านกฎระเบียบมาตรการจำกัดน้ำหนักและความสูงของรถบรรทุกเป็นอุปสรรค กฎระเบียบทางศุลกากรไม่เอื้อต่อการทำธุรกิจ ขาดองค์การรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบที่ไม่มีเรือของตนเอง ไม่ได้รับยกเว้น VAT ขาดกฎหมายส่งเสริม Logistics Service Providers

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประการที่สาม คือ ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ บุคลากรระดับบริหารขาดความรู้ ความเข้าใจแบบองค์รวม ขาดหลักสูตรอบรมวิชาชีพที่ได้รับมาตรฐาน ขาดการจัดทำระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และยังคงเป็นการปฏิบัติงานแบบราชการ ซึ่งขาดทัศนคติ ค่านิยม และแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

ประการสุดท้าย คือ ขาดองค์ความรู้ด้าน Strategic Benefit ของ IT โดยเฉพาะ SMEs ขาดนโยบายสนับสนุนแก่ IT Service Providers ขาดหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบด้านการจัดทำฐานข้อมูล ไม่มีมาตรฐานการสร้างข้อมูลและฐานข้อมูลระดับชาติ และขาดการเชื่อมโยงกับทุกระดับ โครงสร้างพื้นฐานและการเชื่อมโยงด้าน IT ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

จากปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนให้มีการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟ ให้มีขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการบริการที่สูงขึ้น โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องรับภาระต้นทุนที่สูงขึ้นอีกด้วย และสามารถก้าวสู่การแข่งขันในเวทีโลกได้อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

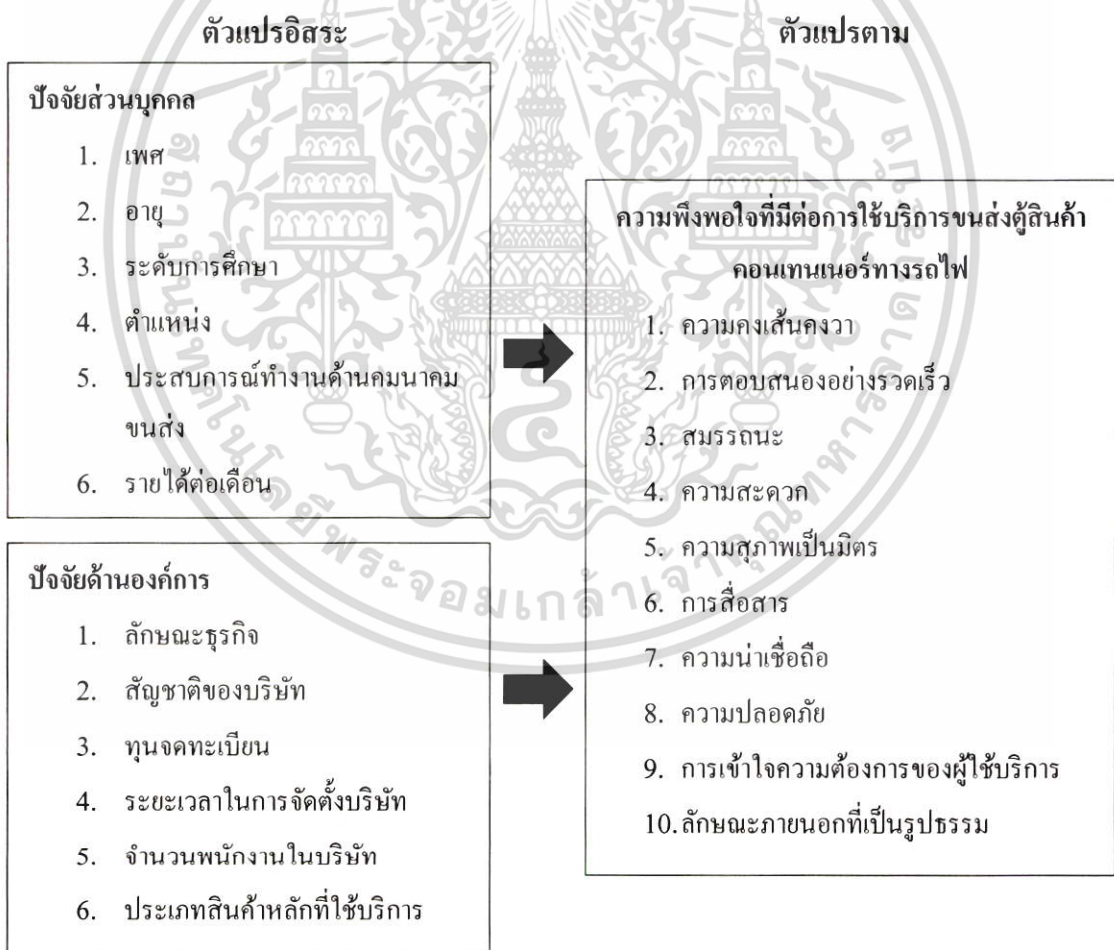
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยนำแนวคิดและทฤษฎีตามหลักของ Parasuraman (2528) มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยได้กล่าวถึงคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นไปไซบระโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อกันมา ความต้องการของผู้ใช้บริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ โดยใช้ปัจจัย 10 ประการ ได้แก่ ความคงเส้นคงวา (Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) สมรรถนะ (Competence) ความสะดวก (Access) ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding the customer) และลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) (ชูชัย สมितिไกร. 2556) โดยกำหนดให้ระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนทางรถไฟเป็นตัวแปรตาม นำมาทดสอบเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์การเป็นตัวแปรอิสระ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบังมีขอบเขต ดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจและเคยใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบังซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ

1. บัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง และรายได้ต่อเดือน
2. บัณฑิตด้านองค์การ ได้แก่ ลักษณะธุรกิจ สัญชาติของบริษัท ทุนจดทะเบียนระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท จำนวนพนักงานในบริษัท และประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ได้แก่

1. ความคงเส้นคงวา
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
3. สมรรถนะ
4. ความสะอาด
5. ความสุภาพเป็นมิตร
6. การสื่อสาร
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย
9. การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ
10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

1.5.3 ขอบเขตระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้จะศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบัง โดยใช้เวลาในการแจกแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการศึกษา ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2556 ถึง เดือนมีนาคม 2556

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่ง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย หลังจากที่ได้ใช้บริการ ว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว สมรรถนะ ความสะดวก ความสุภาพเป็นมิตร การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค และลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม เป็นต้น

1.1 ความคงเส้นคงวา หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้ตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

1.2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที เช่น การให้บริการในทันทีทันใด ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การติดต่อกลับผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

1.3 สมรรถนะ หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่สามารถถ่ายทอดข้อมูล ให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ

1.4 ความสะดวก หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.) และการติดต่อได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ Care Chat เป็นต้น

1.5 ความสุภาพเป็นมิตร หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังและไม่พูดแทรกระหว่างสนทนา และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 การสื่อสาร หมายถึง การพุดจาและให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก การตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การพุดจาและให้ข้อมูลกับด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

1.7 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ เช่น ชื่อเสียงของการรถไฟแห่งประเทศไทย การให้บริการตรงตามเวลาที่ตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลไว้ การปรับปรุงตัวรถสินค้าคอนเทนเนอร์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน

1.8 ความปลอดภัย หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ ความปลอดภัยจากการถูกรังแกหรือข่มขู่ในขณะที่ยืนส่งอยู่บนรถไฟ และการรับประกันความเสียหายและ/หรือสูญหายของสินค้าคอนเทนเนอร์

1.9 การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เช่น การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่างๆของผู้ใช้บริการประจำ การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทราบ และการช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ

1.10 ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น จำนวนรถจักร จำนวนหัวรถจักร แคร่ เพียงพอต่อการให้บริการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ในแต่ละวัน ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ และมาตรฐานในการบรรทุกสินค้าคอนเทนเนอร์

2. ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง ลักษณะขององค์การธุรกิจที่เคยใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

2.1 ลักษณะธุรกิจ หมายถึง ลักษณะของการดำเนินธุรกิจขององค์การผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าผ่านตู้คอนเทนเนอร์ เช่น ผู้ส่งสินค้าโดยตรง (Shipper) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ผู้ส่งออก (Exporter) – ผู้นำเข้า (Importer) และสายการเดินเรือ (Ship Agent)

2.2 สัญชาติของบริษัท หมายถึง สัญชาติของบริษัท เช่น สัญชาติไทย หรือผู้ประกอบการเป็นบริษัทข้ามชาติ คือองค์การธุรกิจที่มีการลงทุนจากต่างประเทศส่วนใหญ่ โดยดำเนินธุรกิจที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวกับบริการ โดยการดำเนินธุรกิจภายในประเทศ และมีการดำเนินธุรกิจไปยังต่างประเทศ เช่น บริษัท เอเวอร์กรีน คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด สัญชาติมาเลเซีย

2.3 ทุนจดทะเบียน หมายถึง ทุนที่บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาจดทะเบียนไว้กับกระทรวงพาณิชย์ ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดขั้นต่ำเอาไว้ เช่น น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000,000 บาท มากกว่า 1,000,000 บาท - 10,000,000 บาท มากกว่า 10,000,000 บาท

2.4 ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท หมายถึง ระยะเวลาในการจัดตั้งขององค์กร เช่น น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี มากกว่า 1 ปี - 5 ปี มากกว่า 5 ปี - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

2.5 จำนวนพนักงานในบริษัท หมายถึง จำนวนพนักงานที่มีในบริษัททั้งหมด เช่น น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน มากกว่า 50 คน - 100 คน มากกว่า 100 คน – 500 คน มากกว่า 500 คน – 1,000 คน มากกว่า 1,000 คน

2.6 ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ หมายถึง ประเภทสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ในกาบรรทุก และขนถ่ายสินค้าเป็นหลัก ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ก่อสร้าง เคมีภัณฑ์ และแร่ชนิดต่างๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบัง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูล และเรียบเรียงจากเอกสารต่างๆ ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปเป็นร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือ ความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย

ศศิธร พูลสุข (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ โดยเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

หากมีความคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ซึ่ง (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. 2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ดังนี้

1. ผลกระทบที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการตามความพอใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมการแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้บริหารบริการที่มีวางนโยบายการบริการควรคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจคือสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจหรือไม่พอใจจากการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่เวลาอย่างเพียงพอเหมาะสมนอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพด้วย การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการ

ให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะมีสภาวะอากาศเช่นใดและดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressives Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ ความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัดในการให้บริการ ความมาน้อยของปริมาณงานบริการ ความสอดคล้องของการให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และการยอมรับคุณภาพของบริการ (คุษฎี ประสพทรัพย์. 2539)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ และการบริการ

2.2.1 ความหมายและลักษณะของคุณภาพ

นวลลักษณ์ นุษบง (2541) คุณภาพ (Quality) หมายถึงการทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

Collins (1995) กล่าวว่าไว้ว่าการที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งดีหรือไม่ดีเป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้นสิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูงถึงจะมีคุณภาพได้คุณภาพตามความหมายของพจนานุกรมไทยหมายถึงลักษณะของความคิดลักษณะประจำและลักษณะสำคัญหรือลักษณะของความดีเลิศ

อรชร อาชาฤทธิ์ (2541) ได้ให้ความหมายคุณภาพหมายถึงระดับของความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพและความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับความดีเลิศตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อให้ผู้ให้บริการได้บริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

2.2.2 ความหมายและลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้รับบริการและตัวแทนผู้ทำหน้าที่ให้บริการสำหรับธุรกิจบริการหนึ่งๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้เสนอทำสิ่งที่สำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ (Kotler. 1997) ตัวอย่างธุรกิจบริการ ได้แก่ โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงมหรสพ ธนาคาร การประกันภัย การขนส่ง การท่องเที่ยว เป็นต้น

ลักษณะของการบริการที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจงตรงกับอวัยวะเกี่ยวกับความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ (Schermerhorn. 2000) ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลังไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์ไว้ยากที่จะแสดงหรือสื่อให้เข้าใจในรายละเอียดของการบริการแต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของผลงานซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆเพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจและตัดสินใจรับบริการเช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการมีความสะอาดสวยงามที่นั่งเพียงพอบรรยากาศที่ดีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพมีบุคลิกดีใช้คำพูดได้เหมาะสมมีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

1.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องจัดการระบบติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพสามารถติดต่อได้ง่ายโดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

1.4 สัญลักษณ์ (Symbol) ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอเช่นมีป้ายชี้บอกสถานที่ต่างๆชัดเจน

1.5 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทันทีทำให้

2.1 บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที

2.2 อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกันเช่นการดูภาพยนตร์

2.3 สามารถนำการบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาหลายๆเหมือนเช่นในอุตสาหกรรมการผลิตทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

2.4 ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อการเกิดการบริการผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็นจึงจะเกิดการบริการ

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity or Variability) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่บริการทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐานหรือควบคุมคุณภาพคุณภาพของการบริการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือเปลี่ยนเวลาสถานที่สิ่งแวดล้อมทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดได้ลำบากเช่นการมารับการตรวจจากแพทย์คนเดียวกันความเข้าใจและความพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันหรือในผู้รับบริการคนเดียวกันการมารับบริการต่างครั้งกันความพอใจแต่ละครั้งก็ต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเสียชีวิตประโยชน์ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการทำให้มีการวางแผนที่ลำบากอาจเกิดปัญหาหากการบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากและในทางกลับกันพนักงานกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

2.2.3 การประเมินคุณภาพบริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการของการบริการ มีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน 10 ประการ (ชูชัย สมितिไกร. 2556) ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันที่ ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มสุภาพ

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่างๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายประการ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่างๆของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้

การวัดคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้วิจัยและองค์กรต่างๆ เนื่องจากคุณลักษณะ ของการบริการเองที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Parasuraman et al. 1990) แตกต่างจากการวัดคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อบกพร่องลักษณะทางกายภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เราสามารถเห็นตัวสินค้า สัมผัส จับต้องได้ พิจารณาได้ก่อนว่าควรซื้อหรือบริโภคหรือไม่ แต่การวัดคุณภาพบริการเป็นการวัดสิ่งที่จับต้องไม่ได้ โดยการบริการเป็นกระบวนการการผลิตและการบริโภคไปพร้อมๆกัน

นอกจากนี้คุณภาพการบริการยังไม่สามารถประเมินได้จากผลลัพธ์ (Outcomes) ของกระบวนการบริการอย่างเดียวนั้น หากแต่ยังต้องพิจารณาไปถึงกระบวนการผลิตบริการนั้นๆ อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น การฝึกและให้ความรู้พนักงาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการวัดคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาในทุกๆ แง่มุมของกระบวนการผลิตการบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้เข้าใจถึงคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการต่างๆมากมาย โดยเครื่องมือที่ได้รับความนิยมใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการคือ โมเดล SERVQUAL (Parasuraman et al. 1990) โดยได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพ (Quality) เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้ของผู้รับบริการ (Perception)

โมเดล SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความคลาดเคลื่อน หรือความไม่ตรงกันระหว่างคำถามที่ว่า “ลูกค้าคาดหวังอะไรจากการบริการ?” กับ “ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการนั้นอย่างไร?” ซึ่ง Parasuraman et al. ได้เสนอ Service Quality Gap Model ขึ้นมา ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2.1 เพื่อให้องค์กรที่เป็นผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

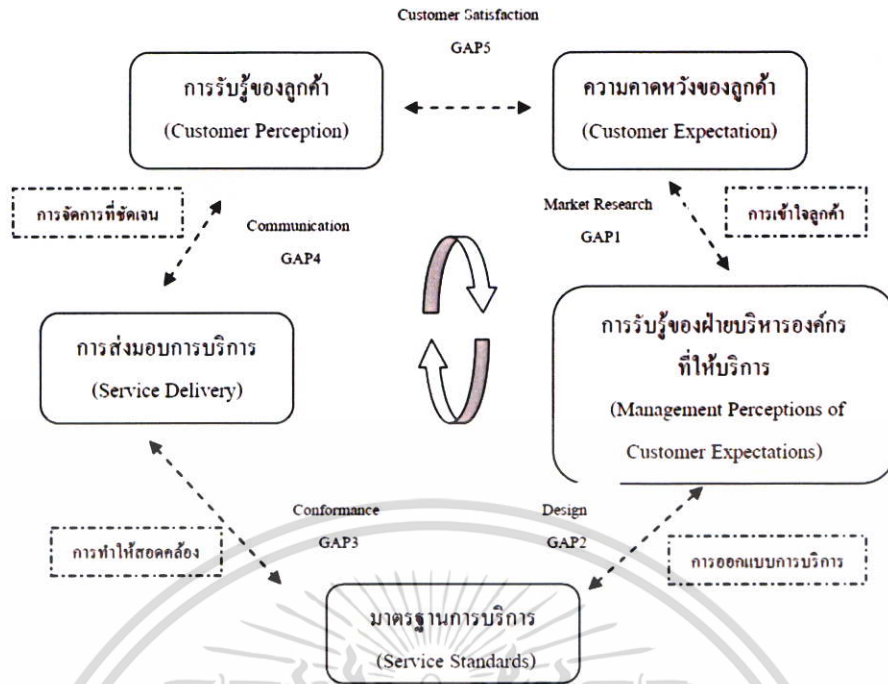
GAP1: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับการรับรู้ของฝ่ายบริหารองค์กรที่ให้บริการ

GAP2: ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารองค์กรที่ให้บริการกับมาตรฐานการบริการ

GAP3: ช่องว่างระหว่างมาตรฐานการบริการ กับการส่งมอบการบริการ

GAP4: ช่องว่างระหว่างการส่งมอบการบริการ กับการสื่อสารภายนอก

GAP5: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังการบริการ กับการรับรู้บริการ



ภาพที่ 2.1 โมเดล Service Quality Gap

ที่มา: Parasuraman et al. (1990)

จากโมเดล Service Quality Gap จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ GAP1 ไปเรียงไปจนถึง GAP5 เป็นขั้นตอนการดำเนินการการออกแบบการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการสามารถวัดหรือประเมินได้จากขนาดความกว้างของ GAP5 กล่าวคือคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้นจริง เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตนเองมีต่อการบริการนั้น โดยผู้ให้บริการจะตัดสินคุณภาพการบริการจาก 5 มิติหลัก ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประสิทธิภาพของการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคราคาดหวังว่าจะได้รับ กล่าวคือ การบริการจะต้องทำให้สำเร็จอย่างตรงเวลา มีลักษณะในการให้บริการที่เหมือนกันทุกครั้ง และปราศจากความผิดพลาดทั้งหมดทุกครั้งที่ใช้บริการ
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ และพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่
- 3) ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และมารยาทที่สุภาพอ่อนโยนของพนักงานสามารถสื่อถึงความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้ให้บริการได้ คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยในมิตินี้สามารถกล่าวรวมไปถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน, ความสุภาพ และเคารพผู้ให้บริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และกิริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลและความใส่ใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยในมิตินี้อาจรวมไปถึง วิธีการเข้าหาผู้รับบริการ ความรวดเร็วและความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5) การสัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ บุคคล ช่องทางในการสื่อสาร รวมไปถึงความสะอาด และเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการท่านอื่น

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้

2.3.1 สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง (ICD) ลาดกระบัง

2.3.2 ท่าเรือแหลมฉบัง

2.3.3 โครงข่ายรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ศรีราชา – ท่าเรือแหลมฉบัง

2.3.1 สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง (ICD) ลาดกระบัง การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

2.3.1.1 ข้อมูลทั่วไป สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง หรือ Inland Container Depot (ICD) คือสถานที่ที่มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมจะให้บริการแก่ผู้ส่งออก ผู้นำเข้าและบุคคลทั่วไปในการดำเนินพิธีการเกี่ยวกับสินค้าที่ยังคงอยู่ภายใต้อารักขาของศุลกากรก่อนนำสินค้าเหล่านั้นส่งออก หรือส่งต่อไปยังประเทศอื่น ๆ หรือก็คือ สถานีที่ทำกิจกรรมทุกอย่างสินค้าขาเข้าและสินค้าขาออก แทนท่าเรือบนฝั่งเองคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2534 อนุมัติให้มีการเวนคืนที่ดินในเขตลาดกระบังจำนวน 645 ไร่เพื่อก่อสร้างสถานีบรรจุและแยก สินค้ากล่องจำนวน 6 สถานี การก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2538 และให้ สัมปทานเอกชนประกอบการเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ.2538



ภาพที่ 2.2 อาคารสำนักงานกลางสถานีบรมจู่และแยกดินค้ำกล่อง ลาดกระบัง
ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)



ภาพที่ 2.3 ภาพถ่ายทางอากาศบริเวณ ICDลาดกระบัง
ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

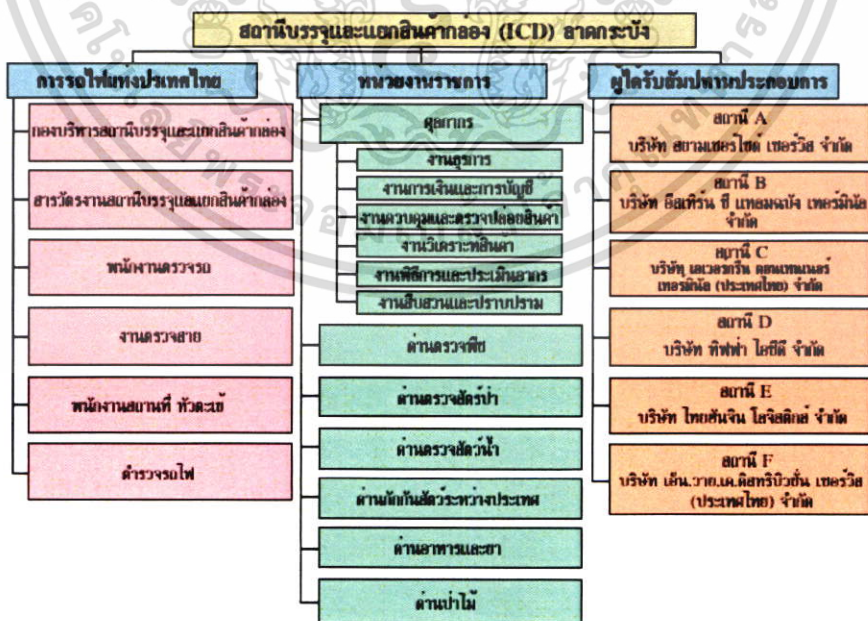
โดยสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง (ICD) ได้ถูกออกแบบไว้เพื่อรองรับปริมาณคอนเทนเนอร์ได้ปีละประมาณ 400,000 ถึง 600,000 ทีอียู (นับเป็นหน่วยคอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต) ปัจจุบันได้รับการพัฒนาปรับปรุงขีดความสามารถให้รองรับตู้สินค้าได้ปีละประมาณ 1 ล้านทีอียู



ภาพที่ 2.4 สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง หรือ Inland Container Depot (ICD)

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

สถานที่ตั้ง : สถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่อง ตั้งอยู่ เลขที่ 33/4 หมู่ 1 ถนนเจ้าคุณทหาร แขวง คลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
 โทรศัพท์ : 0-2737-9967-9
 โทรสาร : 0-2737-9272-9
 E-mail : licd@railway.co.th



ภาพที่ 2.5 แผนภูมิหน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่ได้รับสัมปทาน

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1.2 การให้บริการของหน่วยราชการที่ประจำอยู่ใน ICD ลาดกระบัง หน่วยงานราชการที่ให้บริการอยู่ใน ICD ลาดกระบัง ประกอบด้วย สุลกากร ด้านตรวจพืช ด้านตรวจสัตว์ป่า ด้านตรวจสัตว์น้ำ ด้านตรวจกักกันสัตว์ระหว่างประเทศ ด้านอาหารและยา ด้านป่าไม้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 หน่วยราชการที่ประจำอยู่ในสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง

หน่วยงานราชการ	การให้บริการ	โทรศัพท์
ศุลกากร	การผ่านพิธีการในขนสินค้าการชำระเงินและตรวจปล่อยสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก ตลอดจนสินค้าถ่ายลำและผ่านแดนแบบครบวงจรเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)	0-2737-9278
ด้านตรวจพืช	ตรวจสอบพืชและผลิตผลพืช ตรวจสอบวัสดุการเกษตรที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรหรือส่งออกนอกราชอาณาจักรและนำผ่านอาณัติกรให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร	0-2326-9785
ด้านตรวจสัตว์ป่า	ตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออกที่เป็นสัตว์ป่าซากของสัตว์ป่าและผลิตภัณฑ์ จากซากของสัตว์ป่า	0-2326-9788
ด้านตรวจสัตว์น้ำ	ตรวจสอบสินค้าออกและนำเข้าเกี่ยวกับสัตว์น้ำ	0-2326-9790
ด้านตรวจกักกันสัตว์ระหว่างประเทศ	ตรวจสอบสินค้าส่งออกและนำเข้าเกี่ยวกับการกักกันสัตว์ระหว่างประเทศ	0-2326-9789
ด้านอาหารและยา	ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง ยาเสพติด วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท วัตถุติดภาย	0-2326-9786
ด้านป่าไม้	ตรวจสอบและออกใบเบิกทางนำไม้ หรือของป่าเคลื่อนที่และการแจ้งนำไม้ หรือของป่าเคลื่อนที่เข้าเขตด้านป่าไม้รวมทั้งตรวจสอบการนำไม้ หรือของป่าที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร	0-2326-9788

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1.3 การให้บริการขบวนรถสินค้าคอนเทนเนอร์ระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้กำหนดตารางการให้บริการขบวนรถสินค้าคอนเทนเนอร์ระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง จำนวนวันละ 30 เที่ยว แยกเป็นเที่ยวไป (ICD – ท่าเรือแหลมฉบัง) จำนวน 15 เที่ยว และเที่ยวกลับ (ท่าเรือแหลมฉบัง – ICD) จำนวน 15 เที่ยว โดยตารางการเดินรถนี้ประกาศใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2549

ตารางที่ 2.2 กำหนดเวลาเดินรถขบวนตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ระหว่าง ไอซีดี ลาดกระบัง กับ ท่าเรือแหลมฉบัง

เที่ยวไป					เที่ยวกลับ				
ขบวน	ไอซีดี ออก	ทช. ออก	ฉบ. ถึง	ทลจ. ถึง	ขบวน	ทลจ. ออก	ฉบ. ออก	ทช. ถึง	ไอซีดี ถึง
861	23.55	0.5	2.5	3.05	862	4.1	4.25	7.2	7.3
863	0.4	0.5	3.3	3.45	864	6	16.15	9.22	9.32
865	2.2	2.3	2.3	5.2	866	6.4	6.55	10.2	10.3
867	4	4.1	4.1	7.45	868	8.15	8.3	13.27	13.37
869	4.55	5.05	5.05	8.4	870	10	10.15	14.55	15.05
871	9.37	9.47	9.47	12.4	872	13.1	13.25	15.45	15.55
873	11.35	11.45	11.45	15.1	874	16.3	16.45	21.1	21.2
875	13.2	13.3	13.3	16.05	876	18.2	18.35	21.47	21.57
877	16.05	16.15	16.15	19.3	878	20.25	20.4	23.37	23.47
879	18.18	18.28	18.28	21.4	880	22.3	22.45	1.2	1.3
881	19.1	19.2	19.2	22.1	882	22.55	23.1	1.57	2.07
883	22.05	22.15	22.15	1.1	884	2.4	2.55	5.35	5.45

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

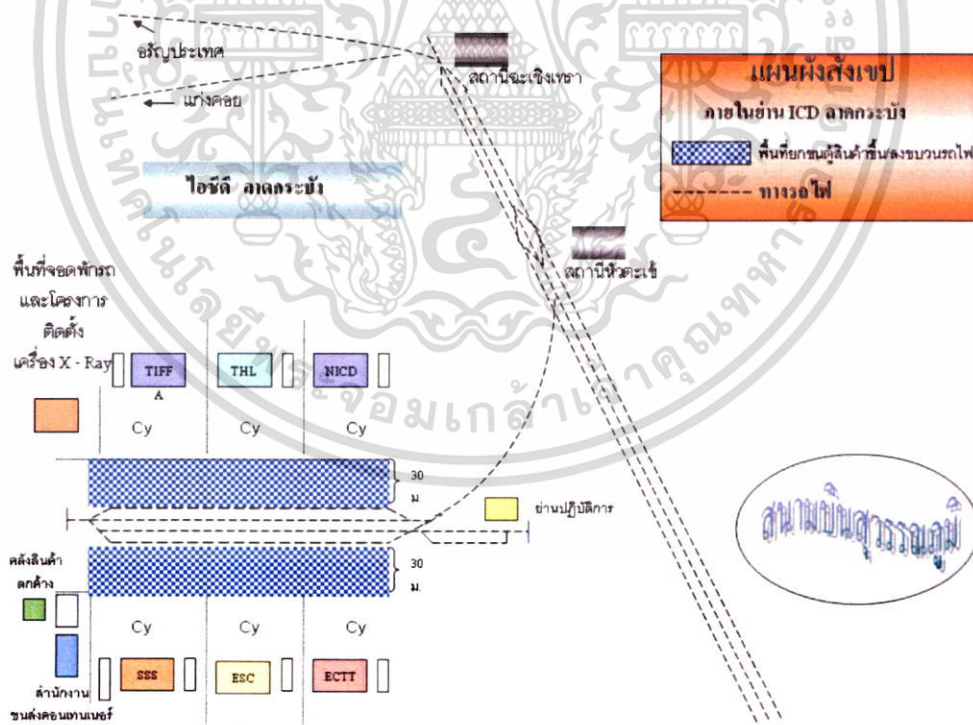
2.3.1.4 ผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทาน ให้บริการที่ ICD ลาดกระบัง
ผู้ประกอบการเอกชนรับสัมปทานที่ให้บริการที่ ICD ลาดกระบัง ประกอบด้วย บริษัท สยามชอร์ไชด์ เซอร์วิส จำกัด บริษัท อีสเทิร์นซี แหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด บริษัท เอเวอร์กรีนคอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ทิฟฟ้า ไอซีดี จำกัด บริษัท ไทยฮันจิน โลจิสติกส์ จำกัด และบริษัท เอ็น วาย เค ดิสทริบิวชั่น เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 รายละเอียดผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานที่ ICD ลาดกระบัง

สถานี	ผู้ประกอบการ	โทรศัพท์ : E-mail
A	บริษัท สยามเซอร์ไซด์ เซอร์วิส จำกัด	0-2737-9001, 0-2737-9039-40 www.maersksealand.com
B	บริษัท อีสเทิร์น ซี แพลมบง เทอร์มินัล จำกัด	0-2737-9720, 0-2737-9001-4 www.esco.co.th
C	บริษัท เอเวอร์กรีน คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด	0-2737-9888, 0-2737-8700
D	บริษัท ทิฟฟา ไอซีดี จำกัด	0-2737-9997, 0-2737-9990-5 www.tiffa.com
E	บริษัท ไทยอันจิน โลจิสติกส์ จำกัด	0-2737-9400, 0-2737-9437
F	บริษัท เอ็น.วาย.เค.ดิสทริบิวชัน เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	0-2737-9900, 0-2737-8959

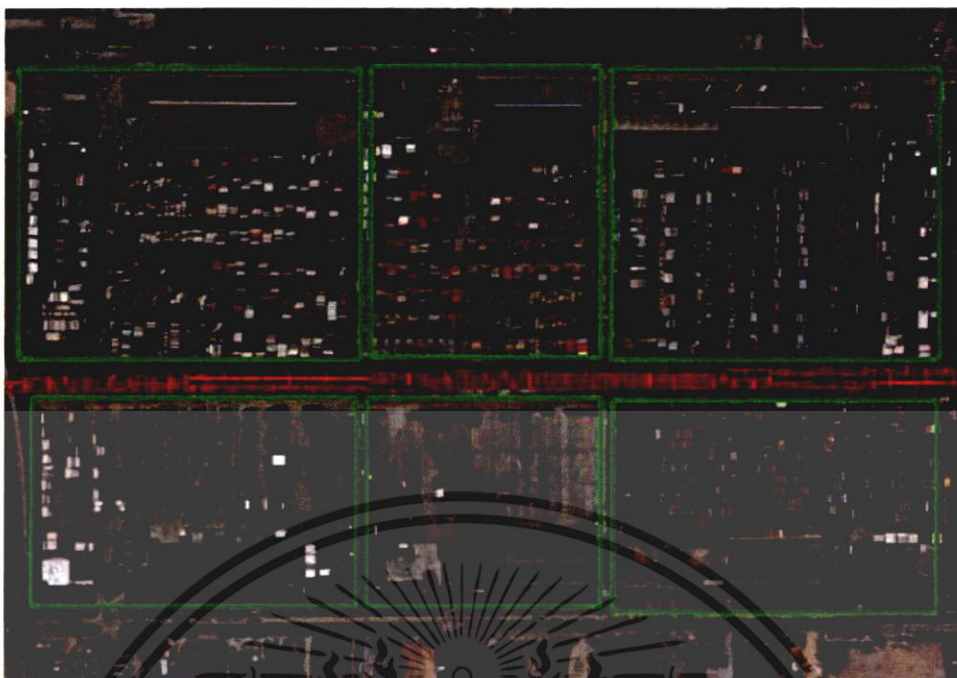
ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)



ภาพที่ 2.6 แผนผังโดยสังเขปภายในย่าน ICD ลาดกระบัง

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 ภาพถ่ายทางอากาศแสดงแผนผัง ของผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานภายใน ICD
ลาดกระบัง
ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณ ICD ลาดกระบัง พ.ศ. 2553

ตารางที่ 2.4 เปรียบเทียบปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทย

รายการ	SSS (318x440)	ESCO (322x300)	ECTT (326x400)	TIFFA (232x400)	THL (232x300)	NICD (232x392)	คลัง ตกค้ำ
โรงพักสินค้า (มีชั้นลอย 1080 ม ²)	40x120 (5,880 ม ²)	40x120 (5,880 ม ²)	40x186 (8,440 ม ²)	40x186 (8,440 ม ²)	40x186 (8,440 ม ²)	40x186 (8,440 ม ²)	40x186 (8,440 ม ²)
ตึกสำนักงาน 4 ชั้น	31x14 (1,736 ม ²)	31x14 (1,736 ม ²)	31x14 (1,736 ม ²)	31x14 (1,736 ม ²)	31x14 (1,736 ม ²)	31x14 (1,736 ม ²)	
พื้นที่บริเวณประตูควบคุมเข้า – ออก	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)	26x30 (780 ม ²)
โรงซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ มีชั้นลอย	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)	30x20 (720 ม ²)

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

2.3.1.6 ผลประกอบการจากการจัดการเดินขบวนรถส่งผู้สินค้าระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง ในปีงบประมาณ 2553

ตารางที่ 2.5 ผลประกอบการจากการจัดการเดินขบวนรถส่งผู้สินค้า

เดือน	จำนวนรถพ่วง		จำนวนรถจักร		จำนวนขบวนรถ	ความตรงต่อเวลา (ร้อยละ)	ปริมาณขนส่ง		รายได้รวม (บาท)
	ใช้งาน	สำรอง	ใช้งาน	ชำรุด			ขนได้	LF (%)	
ต.ค. 2552	270	9	5.6	0.4	792	23.9	35,844	75.4	47,596,700
พ.ย. 2552	272	9	5.7	0.3	746	21.7	35,001	78.2	46,690,600
ธ.ค. 2552	270	9	5.8	0.2	802	23.9	35,886	74.6	47,064,300
ม.ค. 2553	270	9	5.5	0.5	774	35.9	32,618	70.2	43,130,600
ก.พ. 2553	260	9	5.5	0.5	722	20.4	33,205	76.7	43,176,600
มี.ค. 2553	270	9	5.0	1.0	786	1.7	36,568	77.5	46,733,000
เม.ย. 2553	270	9	5.4	0.6	718	18.1	34,311	79.6	43,840,800
พ.ค. 2553	270	9	5.7	0.3	766	5.4	37,789	82.2	49,255,000
มิ.ย. 2553	270	9	5.5	0.5	800	48.1	34,180	71.2	41,305,200
ก.ค. 2553	270	9	5.5	0.1	772	66.1	32,499	70.2	41,473,300
ส.ค. 2553	270	9	5.2	0.8	718	60.0	30,876	71.7	39,762,600
ก.ย. 2553	270	9	5.5	0.5	724	45.9	30,926	71.2	39,640,600
รวม					9,120	30.7	409,703		532,669,300
เฉลี่ย/เดือน	269	9	5.5	0.5	760	30.7	34,142	74.9	44,389,108

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

จากตารางข้างต้น พบว่าห้วงเวลาที่ใช้ในการขนส่งผู้สินค้าในเส้นทางนี้ มีการชำรุดเฉลี่ย 0.5 คันทุกเดือน ซึ่งหมายถึงความไม่เพียงพอของห้วงเวลาที่ใช้ ในส่วนสถิติการไม่ตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ในตารางเดินรถมีค่าถึงประมาณร้อยละ 70 หมายถึง การมี Reliability ที่ต่ำมาก ซึ่งแสดงถึงคุณภาพการให้บริการต้องได้รับการแก้ไขอย่างชัดเจน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านอัตราการบรรทุกต่อเที่ยวก็ยังมีค่าเพียงประมาณ ร้อยละ 75 หากสามารถเพิ่มอัตราการบรรทุกได้มากขึ้นก็จะช่วยให้การขนส่งผู้สินค้าทางรถไฟมีปริมาณมากขึ้นด้วย

2.3.1.7 สถิติอุบัติเหตุระหว่างเส้นทาง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง ผลสถิติอุบัติเหตุระหว่างเส้นทาง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง

ตารางที่ 2.6 ผลสถิติอุบัติเหตุระหว่างเส้นทาง ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง

วันที่เกิดอุบัติเหตุ	ขบวน	สถานที่เกิดเหตุ	จำนวนรถ-ครุฑ	การปิดราง (นาที)	ขบวนรถงดเดิน
25 มิ.ย. 2550	879	ในย่าน ICD	เครื่องฟ่วงชำรุด	-	6 ขบวน
10 ก.ค. 2550	635	ในย่านหรือท่าเรือแหลมฉบัง ขณะทำการสับเปลี่ยน	รถจักรตกราง 3 เพลา 6 ล้อ	897	14 ขบวน
9 ส.ค. 2550	863	กม. ที่ 144 โค้งเข้าย่านท่าเรือแหลมฉบัง	1 บทด. 2 เพลา 4 ล้อ	162	4 ขบวน
4 ก.ย. 2550	874	กม. ที่ 142-143 ระหว่างท่าเรือแหลมฉบังกับสถานีแหลมฉบัง	1 บทด. 2 เพลา 4 ล้อ	570	10 ขบวน
11 ต.ค. 2550	863	ในย่านหรือท่าเรือแหลมฉบัง ขณะทำการสับเปลี่ยน	2 บทด.	1668	42 ขบวน
10 ธ.ค. 2550	872	กม. ที่ 125	1 บทด. 3 เพลา 6 ล้อ	-	8 ขบวน
26 ธ.ค. 2550	836	กม. ที่ 152	1 บทด. 4 เพลา 8 ล้อ	-	8 ขบวน
8 เม.ย. 2551	878	กม. ที่ 144 โค้งเข้าย่านท่าเรือแหลมฉบัง	1 บทด. 1 เพลา 2 ล้อ	410	-

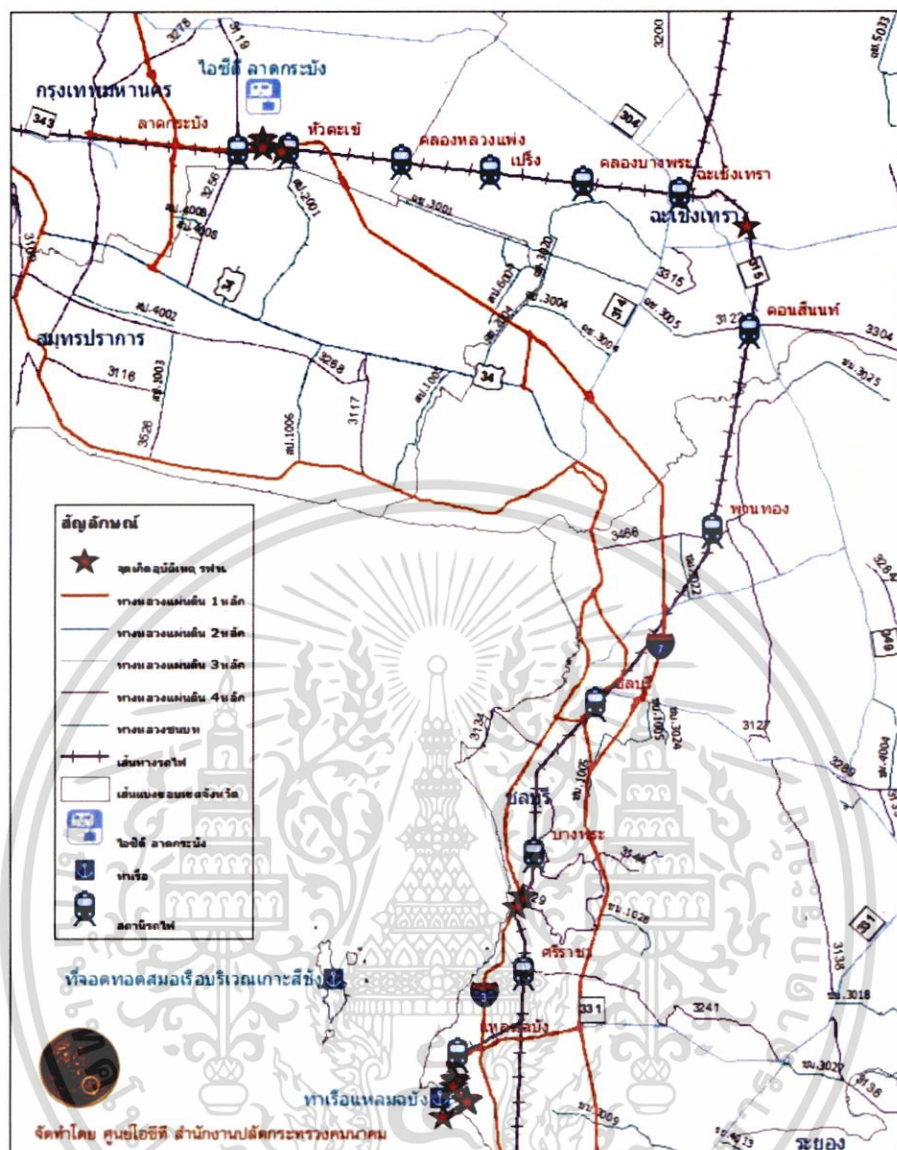
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

วันที่เกิดอุบัติเหตุ	ชบวน	สถานที่เกิดเหตุ	จำนวนรถตกราง	การปิดราง (นาที)	ชบวนรถงดเดิน
8 เม.ย. 2551	867	กม. ที่ 144 โค้งเข้าย่าน ท่าเรือแหลมฉบัง	1 บตต. ทุกเพลลา ทุกล้อ	980	-
7 ต.ค. 2551	874	กม. ที่ 144 โค้งเข้าย่าน ท่าเรือแหลมฉบัง	4 บตต.	-	-
28 ต.ค. 2551	882	ในย่านสถานีหัวตะเข้ ขณะทำขบวนเข้า ICD	1 บตต. 4 เพลลา 8 ล้อ	375	-
4 ธ.ค. 2551	888	ในย่านหรือท่าเรือ แหลมฉบัง ขณะทำ การสับเปลี่ยน	4 บตต.	955	8 ชบวน
8 ม.ค. 2553	873	ในย่าน ICD ขณะทำ การสับเปลี่ยน	2 บตต.	380	8 ชบวน
25 เม.ย. 2553	873	ในย่านสถานีหัวตะเข้ ขณะทำขบวนเข้า ICD	1 บตต.	479	8 ชบวน
17 ก.ย. 2553	875	กม. ที่ 124	2 บตต.	604	8 ชบวน

หมายเหตุ: บตต. หมายความว่า รถบรรทุกตู้สินค้า
ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

จากตารางที่ 2.6 พบว่าปี 2549 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำนวน 10 ครั้ง ส่งผลให้ต้องงดเดินรถ 34 ชบวน สูญเสียรายได้ประมาณ 1,522,690 บาท ปี 2550 มีอุบัติเหตุจำนวน 7 ครั้ง สูญเสียรายได้ประมาณ 4,456,824 บาท ปี 2551 มีอุบัติเหตุจำนวน 5 ครั้ง สูญเสียรายได้ประมาณ 3,185,460 บาทปี 2552 ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น และในปี 2553 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำนวน 3 ครั้ง อยู่ระหว่างประเมินความเสียหาย (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2553) โดยสามารถแสดงจุดอุบัติเหตุบนแผนที่ได้ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.8 จุดอุบัติเหตุบนแผนที่

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (2556)

จากภาพที่ 2.8 พบว่าจุดที่เกิดอุบัติเหตุทางรถไฟระหว่างการขนส่งจาก ICD ลาดกระบัง – ท่าเรือแหลมฉบัง บ่อยครั้งที่สุดจะอยู่บริเวณภายในท่าเรือแหลมฉบัง ในช่วง กม. ที่ 144 โค้งเข้าย่านท่าเรือแหลมฉบัง โดยในช่วงปี 2551- 25531 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำนวน 6 ครั้ง สาเหตุเกิดจากโครงสร้างของระบบรางในบริเวณดังกล่าวไม่เหมาะสมกับล้อของขบวนรถไฟที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้ขบวนรถกระตุก หรือกระชากในช่วงทางโค้งและทำให้ขบวนรถครางอยู่เสมอ ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงโครงสร้างของระบบรางในบริเวณดังกล่าว เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซาก นอกจากนี้ยังมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในย่านท่าเรือแหลมฉบัง ขณะทำการสับเปลี่ยนราง จำนวน 6 ครั้ง โดยส่วนใหญ่มีสาเหตุจากอุปกรณ์รตฟ่วงมีปัญหา ในส่วนอุบัติเหตุที่เกิดในย่าน ICD ลาดกระบัง มักจะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดขึ้นขณะขบวนรถเข้า-ออก และขณะทำการสับเปลี่ยนราง และมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำนวน 5 ครั้ง โดยส่วนใหญ่เกิดจากอุปกรณ์รพ่วงมีปัญหา นอกจากนี้ ยังเกิดอุบัติเหตุในช่วง กม. ที่ 142-143 ระหว่างท่าเรือแหลมฉบังกับสถานีแหลมฉบัง จำนวน 2 ครั้ง โดยมีสาเหตุจากพนักงานขับรถไฟฟ้า สัญญาณสับเปลี่ยน และเกิดจากการบรรทุกสินค้าบนขบวนรถไฟไม่มีความสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในย่านสถานีหัวตะเข้ในขณะที่นำขบวนรถไฟเข้า สู่ ICD ลาดกระบัง จำนวน 2 ครั้ง และยังมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ที่ กม. 68 , 124 , 125 และ กม. ที่ 152 โดยมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจุดละ 1 ครั้ง

2.3.2 ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือแหลมฉบัง (2556)

2.3.2.1 ข้อมูลทั่วไป เนื่องด้วยลักษณะที่ตั้งของประเทศไทย ที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ ได้แก่ พม่า ลาว กัมพูชา และมาเลเซีย และยังสามารถติดต่อทำการค้าผ่านแดนกับประเทศใกล้เคียง ได้แก่ จีนตอนใต้ และ เวียดนาม เป็นต้น โดยมีลักษณะเป็นหน้าด่านของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้ท่าเรือแหลมฉบังมีข้อได้เปรียบในลักษณะที่เป็นท่าเรือที่มีดินแดนหลังท่า (Hinterland) ที่มีขนาดกว้างใหญ่ จึงทำให้มีศักยภาพสูงในการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบังให้เป็น Gateway Port โดยพยายามดึงประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้มาเป็น Hinterland ของท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือแหลมฉบังมีความพร้อมในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล สามารถรับเรือสินค้าขนาดใหญ่ที่สุด (Post Panamax) ได้ รวมทั้งมีพื้นที่สนับสนุน (Supporting Areas) สำหรับประกอบการท่าเทียบเรือ และกิจการต่อเนื่องอย่างเพียงพอตลอดจนมีระบบโครงข่ายการคมนาคมขนส่งทางถนน รถไฟ และทางน้ำเข้า-ออก ท่าเรือแหลมฉบัง เชื่อมโยงกับภาคต่างๆ ของประเทศ และกับประเทศเพื่อนบ้านได้ดีพอสมควร และท่าเรือแหลมฉบังยังมีพื้นที่ว่างเพียงพอที่จะใช้สำหรับพัฒนาในธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่นๆ เช่น สถานีจอร์รถบรรทุก (Truck Terminal) ศูนย์กระจายสินค้า และ Free Trade Area เป็นต้น รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกเสริมอื่นๆ เช่น คลังสินค้าอันตราย ศูนย์ฝึกป้องกันความเสียหายจากอัคคีภัยที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งพร้อมที่จะรองรับการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรได้ โดยท่าเรือแหลมฉบังได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาลในการเป็นท่าเรือหลักของประเทศแทนท่าเรือกรุงเทพโดยมีนโยบายจำกัดตู้สินค้าผ่านท่าเรือกรุงเทพ ไว้ไม่เกิน 1.0 ล้านทีอียู ตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา ท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไทย มีพื้นที่ขนาด 6,340 ไร่ ประกอบด้วยท่าเทียบเรือที่เปิดให้บริการต่างๆ ดังนี้

- ท่าเทียบเรือตู้คอนเทนเนอร์
- ท่าเทียบเรือเอนกประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ท่าเทียบเรือ Ro/Ro
- ท่าเทียบเรือโดยสารและเรือ Ro/Ro
- ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป ประเภทเทกอง
- อุ้งต่อและซ่อมเรือ

โดยท่าเรือแหลมฉบัง ทำหน้าที่เป็นองค์กรบริหารท่าเรือโดยรวม ส่วนงานด้านปฏิบัติการเป็นของเอกชนที่เช่าประกอบการหรือที่เรียกว่า Landlord Port โดยเป็นท่าเทียบเรือที่มีอัตราการเติบโตของการให้บริการขนถ่ายสินค้าสูงสุดแห่งหนึ่งของโลก จากการจัดอันดับท่าเทียบเรือที่เป็น World Top Container Port โดยนิตยสารชั้นนำของโลก ท่าเรือแหลมฉบังได้เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากลำดับที่ 23 ในช่วงปี 2541- 2542 โดยเลื่อนขึ้นเป็นลำดับที่ 20 และ 18 ในปี 2545 และ 2546 ตามลำดับ

2.3.2.2 ข้อมูลผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือภายในท่าเรือแหลมฉบังประกอบด้วยท่าเทียบเรือ A จำนวน 6 ท่า ท่าเทียบเรือ B จำนวน 5 ท่า ท่าเทียบเรือ C จำนวน 4 ท่า และท่าเทียบเรือ D จำนวน 3 ท่า รวมทั้งมีผู้ประกอบการโครงการที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยคลังสินค้าอันตราย และอุ้งต่อและซ่อมเรือท่าเทียบ

เรือ A ประกอบด้วยท่าเทียบเรือ จำนวน 6 ท่าเทียบเรือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ท่าเทียบเรือ A0 บริหารและประกอบการ โดย บริษัท แอล ซี เอ็ม ที จำกัด โดยลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 590 เมตร ท่าเทียบเรือ A0 เป็นท่าเทียบเรือเอนกประสงค์ มีขีดความสามารถในการรองรับสินค้าทั่วไปที่ขนส่งโดยเรือลำเลียง เรือเดินทะเลชายฝั่ง และเรือ Conventional ปีละประมาณ 750,000 คัน

2. ท่าเทียบเรือ A1 บริหาร โดยบริษัท แหลมฉบัง กรุ๊ปเซ็นเตอร์ จำกัด โดยลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2543 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2543 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 365 เมตร ความลึก - 14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ A1 เป็นท่าเทียบโดยสาร และท่าเทียบเรือรถยนต์ (Ro/Ro) สามารถขนส่งสินค้าทั่วไปประเภทรถยนต์ได้ 60,000 คัน/ปี

3. ท่าเทียบเรือ A2 บริหารและประกอบการ โดยบริษัท ไทยแหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2539 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2539 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 400 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ A2 เป็นท่าเทียบเรือเอนกประสงค์ ให้บริการขนส่งสินค้าทั่วไปและผู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับเรือสินค้าทั่วไป และเรือผู้สินค้าขนาด 50,000 DWT สามารถรับสินค้าปีละประมาณ 0.6 ล้านเมตริกตัน และรับผู้สินค้าได้ปีละประมาณ 0.4 ล้าน TEU

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่าเทียบเรือ A3 บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทชีสัน แพลมมิง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 350 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ A3 เป็นท่าเทียบเรืออเนกประสงค์ มีขีดความสามารถในการรองรับตู้สินค้าได้ปีละ 0.4 ล้าน TEU

5. ท่าเทียบเรือ A4 บริหารและประกอบการโดยบริษัท อ่าวไทยคลังสินค้า จำกัด ลงนามในสัญญาและมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2536 มีอายุสัญญา 25 ปี มีความยาวหน้าท่า 350 เมตร ความลึก -14.0 เมตร จากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ A4 เป็นท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป ประเภทเทกอง ให้บริการขนส่งสินค้าประเภทน้ำตาลและกากน้ำตาล มีสมรรถวิสัย ในการรับเรือสินค้าทั่วไป ขนาด 40,000 DWT สามารถรับสินค้าปีละประมาณ 0.7 ล้านเมตริกตัน

6. ท่าเทียบเรือ A5 บริหารและประกอบการ โดย บริษัท นามยง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2539 มีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2539 มีอายุสัญญา 25 ปี มีความยาวหน้าท่า 450 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ A5 เป็นท่าเทียบเรือ Ro/Ro เพื่อรองรับรถยนต์ส่งออกและเรือสินค้าทั่วไป มีสมรรถวิสัยในการรับเรือสินค้าทั่วไป ขนาด 70,000 DWT สามารถรองรับสินค้านำเข้าส่งออกได้ปีละ 700,000 คัน

ท่าเทียบเรือ B ประกอบด้วยท่าเทียบเรือ จำนวน 5 ท่าเทียบเรือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ท่าเทียบเรือ B1 บริหารและประกอบการ โดย บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1 จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2538 มีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2538 มีอายุสัญญา 27 ปี มีความยาวหน้าท่า 300 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ B1 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า ให้บริการขนส่งตู้สินค้า และรับตู้ สินค้าปีละประมาณ 0. 6 ล้าน TEU มีสมรรถวิสัยในการรับเรือตู้สินค้าขนาด 50,000 DWT

2. ท่าเทียบเรือ B2 บริหารและประกอบการ โดยบริษัท เอเวอร์กรีน คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด ลงนามในสัญญาและมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2536 มีอายุสัญญา 27 ปี มีความยาวหน้าท่า 300 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ B2 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า ให้บริการขนส่งตู้สินค้ามีสมรรถวิสัยในการรับเรือตู้สินค้าขนาด 50,000 DWT สามารถรับตู้สินค้าปีละประมาณ 0. 6 ล้าน TEU

3. ท่าเทียบเรือ B3 เข้าบริหารและประกอบการ โดยบริษัท อีสเทิร์นซี แพลมมิง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2537 มีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2538 มีอายุสัญญา 27 ปี มีความยาวหน้าท่า 300 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง

(MSL) ท่าเทียบเรือ B3 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้าให้บริการขนส่งตู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับเรือตู้สินค้า ขนาด 50,000 DWT สามารถรับตู้สินค้าปีละประมาณ 0.6 ล้าน TEU

4. ท่าเทียบเรือ B4 บริหารและประกอบการโดยบริษัท ที ไอ พี เอส จำกัด ลงนามในสัญญา และมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2537 มีอายุสัญญา 27 ปี มีความยาวหน้าท่า 300 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ B4 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้าให้บริการขนส่งตู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับเรือตู้สินค้าขนาด 50,000 DWT สามารถรับตู้สินค้าปีละประมาณ 0.6 ล้าน TEU

5. ท่าเทียบเรือ B5 บริหารและประกอบการโดยบริษัท แหลมฉบัง อินเตอร์เนชั่นแนล เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2539 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2539 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 400 เมตร ความลึก -14.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ B5 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้าให้บริการขนส่งตู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับเรือตู้สินค้าขนาด 50,000 DWT สามารถรับตู้สินค้าปีละประมาณ 0.8 ล้าน TEU

ท่าเทียบเรือ C ประกอบด้วยท่าเทียบเรือ จำนวน 4 ท่าเทียบเรือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ท่าเทียบเรือ C0 เช่าลงทุน บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซัน โร-โรเทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2548 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2548 มีความยาวหน้าท่า 500 เมตร ความลึก -16.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ C0 เป็นท่าเทียบเรือ Ro/Ro และเรือสินค้าทั่วไปที่มีตู้สินค้าบรรทุกมาด้วยเที่ยวละไม่เกิน 50 TEU สามารถรับเรือสินค้าทั่วไปปีละประมาณ 1.0 ล้าน Revenue Ton และเรือ Ro-Ro ได้ปีละประมาณ 1.1 ล้านคัน

2. ท่าเทียบเรือ C1 เช่าลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซันแหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 700 เมตร และ 500 เมตร ตามลำดับ ความลึก -16.0 เมตร จากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ C1 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับตู้สินค้าปีละประมาณ 1.4 และ 1.0 ล้าน TEU ตามลำดับ

3. ท่าเทียบเรือ C2 เช่าลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซันแหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 700 เมตร และ 500 เมตร ตามลำดับ ความลึก -16.0 เมตร จากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ C2 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า มีสมรรถวิสัยในการรับตู้สินค้าปีละประมาณ 1.4 และ 1.0 ล้าน TEU ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่าเทียบเรือ C3 บริหารและประกอบการโดยบริษัท แหลมฉบัง อินเตอร์เนชั่นแนล เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2546 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 500 เมตร ความลึก -16.0 เมตรจากระดับทะเลปานกลาง (MSL) ท่าเทียบเรือ C3 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้าให้บริการขนส่งตู้สินค้ามีสมรรถวิสัยในการ รับตู้สินค้าปีละประมาณ 1 ล้าน TEU

ท่าเทียบเรือ D ประกอบด้วยท่าเทียบเรือ จำนวน 3 ท่าเทียบเรือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ท่าเทียบเรือ D1 ลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซันแหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 700 เมตร มีสมรรถวิสัยในการรับตู้สินค้าปีละประมาณ 1.4 และ 1.0 ล้าน TEU ตามลำดับ ท่าเทียบเรือ D1 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า และจะเริ่มประกอบการเมื่อมีปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเทียบเรือ A3 + C1 + C2 แล้วมากกว่า 75% หรือ ภายในไม่เกิน 7 ปี นับจากวันลงนามในสัญญา

2. ท่าเทียบเรือ D2 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า ลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซัน แหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 และจะเริ่มประกอบการเมื่อมีปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเทียบเรือ A3 + C1 + C2 แล้วมากกว่า 75% หรือ ภายในไม่เกิน 7 ปี นับจากวันลงนามในสัญญา มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 500 เมตร มีสมรรถวิสัยในการรับตู้สินค้าปีละประมาณ 1.4 และ 1.0 ล้าน TEU ตามลำดับ

3. ท่าเทียบเรือ D3 เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า ลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการโดยบริษัท ฮัทซัน แหลมฉบัง เทอร์มินัล จำกัด ลงนามในสัญญา เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2547 มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 และจะเริ่มประกอบการเมื่อมีปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเทียบเรือ A3 + C1 + C2 แล้วมากกว่า 75% หรือ ภายในไม่เกิน 7 ปี นับจากวันลงนามในสัญญา มีอายุสัญญา 30 ปี มีความยาวหน้าท่า 500 เมตร มีสมรรถวิสัยในการรับตู้สินค้าปีละประมาณ 1.4 และ 1.0 ล้าน TEU ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง คลังสินค้าอันตราย และอู่ต่อและซ่อมเรือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คลังสินค้าอันตราย ให้บริการในการบรรทุกขนถ่ายและจัดเก็บสินค้าอันตราย มีความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนผลักดันให้ท่าเรือแหลมฉบังเป็นศูนย์กลางในการบรรทุกขนถ่ายสินค้าอันตรายในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การท่าเรือฯ ได้ดำเนินการประกวดราคาหาเอกชนมาลงทุน บริหารและประกอบการคลังสินค้าอันตราย โดยบริษัท เจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดับเบิลยู ดี อินโฟโลจิสติกส์ จำกัด เป็นผู้ได้รับการคัดเลือก ซึ่งได้สิทธิในการประกอบการเป็นระยะเวลา 30 ปี อยู่ต่อและซ่อมเรือ อยู่ในพื้นที่สำรองด้านเหนือสุดของท่าเทียบเรือฝั่ง A บริหารและประกอบการโดยบริษัท ยูนิไทย ชิปปาร์ต แอนด์ เอนจินเนียริง จำกัด ลงนามในสัญญาและมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2533 มีอายุสัญญา 30 ปี เป็นอู่ลอย (Floating Dock) จำนวน 2 อู่ มีสมรรถนะในการให้บริการซ่อมเรือขนาด 140,000 DWT และ 75,000 DWT



ภาพที่ 2.9 ภาพถ่ายทางอากาศแสดงบริเวณของท่าเรือแหลมฉบัง
ที่มา : ท่าเรือแหลมฉบัง (2556)

2.3.3 โครงข่ายรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ศรีราชา – ท่าเรือแหลมฉบัง ชีระพงษ์ รอดประเสริฐ (2556)

1. ระบบรางรถไฟที่ ICD ลาดกระบัง

รางรถไฟที่เข้าสู่ ICD ลาดกระบัง เป็นรางรถไฟระบบรางเดี่ยว แยกจากสถานีรถไฟหัวตะเข้เข้าสู่ ICD ลาดกระบัง ระยะประมาณ 5.75 กิโลเมตร โดยภายในพื้นที่เขต ICD ลาดกระบัง จะมีรางขนานกันจำนวน 4 ราง อยู่ระหว่างลานกองเก็บตู้สินค้า และมีพื้นที่สำหรับยกตู้สินค้าขึ้นหรือลงจากแคร่บรรทุกด้วยการใช้รถยก

2. ระบบรางรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ศรีราชา – แหลมฉบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบรางรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ศรีราชา – แหลมฉบัง เป็นส่วนหนึ่งของทางรถไฟสายตะวันออก (กรุงเทพฯ – แหลมฉบัง, อยุธยาประเทศ) มีความยาวทั้งสิ้นประมาณ 118 กิโลเมตร ประกอบด้วยจำนวนรางในแต่ละช่วง ดังนี้ ICD ลาดกระบัง – หัวตะเข้ ระบบรางเดี่ยว หัวตะเข้ – ชท.ฉะเชิงเทรา ระบบราง 3 ชท.ฉะเชิงเทรา – แหลมฉบัง ระบบรางเดี่ยว (อยู่ระหว่างก่อสร้างรางคู่) ปัจจุบันอยู่ระหว่างก่อสร้างทางคู่ในเส้นทางรถไฟสายชายฝั่งทะเลตะวันออกช่วง ฉะเชิงเทรา – ศรีราชา – แหลมฉบัง (ระยะทาง 78 กิโลเมตร) คาดว่าจะแล้วเสร็จใน พ.ศ. 2554

ระบบรางรถไฟระหว่าง ICD ลาดกระบัง – ศรีราชา – แหลมฉบังประกอบด้วย สถานีรถไฟจำนวน 11 สถานี ได้แก่ สถานีรถไฟหัวตะเข้ สถานีรถไฟคลองหลวงแพ่ง สถานีรถไฟเปร่ง สถานีรถไฟคลองบางพระ สถานีชุมทางฉะเชิงเทรา สถานีรถไฟคอนสีนทร์ สถานีรถไฟพานทอง สถานีรถไฟชลบุรี สถานีรถไฟบางพระ สถานีชุมทางศรีราชา และสถานีรถไฟแหลมฉบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทในสัดส่วนที่ใกล้เคียงและส่วนใหญ่จะทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 โดยมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท 1-3 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการเปิดเคลม และเข้ามาติดต่อเคลมประกันที่บริษัท โดยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ครั้งละประมาณ 15-30 นาที ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านวินภาษามากกว่าด้านวินภาษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านวินภาษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวาจาสุภาพอ่อนโยน มีอหยาศัยดีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่มีให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการเสมอ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น และการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านวินภาษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อบุคลิกที่ดี และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านวินภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ด้านวินภาษา พบว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันตามสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน และในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านวินภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกันตามประเภทการให้บริการ วิธีการติดต่อक्रमประกันกับบริษัทที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการและระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนในด้านวินภาษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านวินภาษาแตกต่างกันด้วยเช่นเดียวกัน

พิรุณรัตน์ จักษ์เมธา (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยคุณภาพในทุกๆด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านระบบการจัดสินค้ามีความถูกต้อง สินค้าที่ฝากเก็บไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีความปลอดภัย ไม่สามารถโจรกรรมได้ สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถติดต่อได้ง่าย สามารถติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ และธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้งเมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปิยา ศีลาวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ศึกษากรณี บริษัท เม็น โล เวลด์ ไรด์ พอร์เวิร์คคิง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าโดยเฉลี่ยเป็นเพศหญิง อายุ 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบธุรกิจเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องคอมพิวเตอร์ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าหนึ่งล้านบาทขึ้นไป ลักษณะการซื้อบริการ 2-5 ครั้งต่อเดือน โดยช่วงเวลาที่ซื้อมากที่สุดคือเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม การได้รับทราบข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านทางพนักงานขายของบริษัท ฯ 2) ระดับความพอใจของลูกค้าจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3) ระดับความพอใจต่อการรับบริการในด้านต่าง ๆ พบว่าความพอใจต่อการรับบริการสูงสุดคือ ด้านการมีกิจกรรมรยทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ดี อันดับรองลงมาคือด้านการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม

เมธี คณารักษ์สินดิ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศสายเหนือของบริษัท ขนส่ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารประจำทางปรับอากาศมีความพึงพอใจต่อการบริการของรถประจำทางปรับอากาศสายเหนือของบริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.30 เป็นระดับที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงการบริการในบางประเภท และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของการบริการของรถประจำทางปรับอากาศสายเหนือของบริษัท ขนส่ง จำกัด อย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจากผลการศึกษาพบว่าบริษัท ขนส่ง จำกัด ควรปรับปรุงด้านห้องน้ำ การรับฟังเรื่องร้องทุกข์ เรื่องตัว การประชาสัมพันธ์ และตัวรถโดยสาร

โสภณ กล่องบุญจิต (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน และในภาพรวมของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านมีดังนี้ ในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจและเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่พบความแตกต่างกัน ในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านอัตราค่าบริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ ระดับการศึกษา และประเภทของสินค้าที่ส่งออก 3) ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ พบว่าในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาพื้นที่ที่ระวางเรือไม่เพียงพอ และขนาดตู้สินค้าไม่ตรงตามต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรมีการจัดขนาดตู้สินค้าให้เหมาะสมกับสินค้ามากขึ้น ในด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาด้านเอกสารส่งออกที่ผิดไม่เรียบร้อย ถ้าซ้ำ ควรปรับปรุงความถูกต้องของเอกสาร และจัดส่งให้เร็วขึ้น ในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด มีปัญหาขาดการดูแล และติดตามลูกค้า ในด้านอัตราค่าบริการ มีปัญหาอัตราค่าระวางเรือที่เรียกเก็บสูงเกินไป และมีข้อเสนอแนะให้ลดอัตราค่าบริการลงบ้างตามความเหมาะสม

วีรเดช เมธีธารพงศ์วณิช (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศต่อปัจจัย ส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระวางสินค้าบริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประเภทธุรกิจด้านบริการขนส่งและประเภทบริการที่ใช้คือส่งสินค้าภายในประเทศ ประเภทของสิ่งที่ส่งคือ สิ่งของ/สินค้า ซึ่งได้แก่ พืชผักผลไม้และอาหารสด และจำนวนเอกสารใบขนส่งสินค้าในแต่ละครั้ง คือ จำนวน 1-3 ฉบับ โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง จำนวน 111-409 บาท และมีมูลค่าของสิ่งของ/สินค้าที่ส่งต่อครั้ง โดยเฉลี่ย คือ 500-1,000 บาท โดยเหตุผลในการใช้บริการบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ สะดวกรวดเร็ว และช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. และวันที่มาใช้บริการ คือ ไม่นานอน และมีความถี่มาใช้บริการเดือนละ 11-2 ครั้ง โดยรู้จักบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด โดยติดต่อด้วยตนเอง ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสถานที่ และด้านบุคคลหรือพนักงาน และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ การใช้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ได้แก่ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสมให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของ สิ่งของ ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านสถานที่ และด้านบุคคลหรือพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ บริการรับส่งสินค้าทางอากาศ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้บริการสอบถามราคา ระยะเวลาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ได้แก่ พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสมให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังรับบริการอยู่ในระดับเดียวกันกับระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

ทิพย์เทวี กุศลกรรมมถ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการนำเข้าและส่งออกต่อการดำเนินงานของโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกท่าเทียบท่าเรือ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการนำเข้าและส่งออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบเรือ แตกต่างกัน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบเรือต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบเรือ แตกต่างกัน

ประภาศรี จับใจนาย (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้ซึ่งเริ่มขนส่ง 1988 จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้จกบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท ฯ จากการแนะนำจากบุคคล และให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ลำดับ 2 คือ ความสะดวกในการรับส่งสินค้า ลำดับ 3 คือขั้นตอนในการบริการไม่ยุ่งยาก โดยมีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน และไม่ขึ้นกับฤดูกาล เหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท โดยเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขนส่งสินค้า ต่ำกว่า 500 บาทต่อครั้ง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัญหาที่

ถูกค่าพบมากที่สุด คือ สินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ สินค้า/บรรทุกหีบห่อชำรุด และอัตราค่าบริการแพงกว่าที่อื่น

ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ มีโครงสร้างคณะผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นคนไทย มีขนาดขององค์กร 51 - 100 คน กิจกรรมหลักเป็นผู้ผลิต มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม และใช้สิทธิประโยชน์ด้านอากร คือ บีไอไอ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการทุกสัปดาห์ลักษณะการซื้อขายสินค้าเป็นแบบ C.I.F. (ราคาสินค้า ประกันภัย ค่าขนส่ง) ลักษณะการบรรจุสินค้าแบบเต็มตู้ (FCL) เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าคือ โรงงานถึงประเทศสิงคโปร์ และบริษัทที่ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นประจำ คือ บริษัท ทีเอ็นที (TNT) ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการให้บริการขนส่ง ด้านราคาค่าขนส่ง ด้านบุคคลที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจ และสิทธิประโยชน์ด้านอากรต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีโครงสร้างคณะผู้บริหารขนาดขององค์กร กิจกรรมหลัก และสถานที่ตั้งต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้า ลักษณะการซื้อขายสินค้าลักษณะการบรรจุสินค้า เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้าและบริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรีชา วียาภรณ์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ ของผู้ประกอบการขนส่ง พบว่า 1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ/นิติบุคคล จำนวนเงินทุนจดทะเบียน 5,000,000 – 10,000,000 บาท ประเภทขนส่งบรรทุกหีบห่อ ประเภทของสินค้าที่ใช้บริการยกต่อการเสียหาย และจำนวน 5 – 10 ครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ ซึ่งผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจในด้านการบริการ ด้านราคา และด้านสภาพบรรทุก มีการตัดสินใจระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีการตัดสินใจในระดับปานกลาง 3. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทขององค์กรธุรกิจ จำนวนเงินทุนจดทะเบียน ประเภทขนส่งบรรทุก ประเภทของสินค้าที่ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสภาพบรรทุก และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พีรวัส แผ่พร (2551:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากในด้านความปลอดภัยของสินค้า และด้านช่องทางในการขนส่งสินค้า ส่วนด้านราคา การบริการ และวิธีการบรรจุ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง แนวทางในการปรับปรุงบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจมาก คือ ด้านความปลอดภัย และด้านช่องทางในการขนส่งสินค้ามาก รายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยของสินค้าควรมีมาตรการการรับประกันความเสียหายและชำระค่าของสินค้าตามจริงของมูลค่าสินค้า ด้านช่องทางในการขนส่งสินค้า ควรมีการแจ้งเส้นทางเดินทางของสินค้า รวมถึงจัดทำเครื่องหมายในรูปของบาร์โค้ด ด้านวิธีการบรรจุควรมีการบรรจุภัณฑ์ให้มีการดูแลสินค้าให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และได้มาตรฐาน ด้านการบริการ บริษัทควรมีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการอย่างเหมาะสม และด้านราคา ควรมีการปรับการตั้งราคาให้แตกต่างเพื่อลดความได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องของอัตราค่าบริการกับคู่แข่ง

ยศวีร์ ดันกิมหงษ์ (2551:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งสินค้าผู้ทางบก และทางทะเลจากประเทศไทย ผู้ประเทศเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าผู้ส่วนใหญ่ในการขนส่งใช้ผู้สินค้าชนิดตู้สั้น 20 ฟุต เส้นทางขนส่งสินค้าผู้ทางบกส่วนใหญ่ใช้เส้นทางผ่านจังหวัดมุกดาหาร ส่วนเส้นทางขนส่งสินค้าผู้ทางทะเลใช้ท่าเรือ ไชงอน (โฮจิมินห์) ไชฟง และดานัง ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบการขนส่งสินค้าผู้ทางบกและทางทะเล 3 เส้นทาง พบว่า แต่ละเส้นทางมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันคือ 1) เส้นทางขนส่งผู้ปลายทางสินค้าฮานอย การขนส่งจะถูกกว่าและรวดเร็วกว่า แต่การขนส่งทางทะเลจะปลอดภัยและสะดวกสบายกว่า 2) เส้นทางขนส่งผู้ปลายทางดานัง การขนส่งทางบกจะรวดเร็วกว่า การขนส่งทางทะเลจะปลอดภัยและสะดวกสบายกว่า แต่ราคาค่าขนส่งใกล้เคียงกัน 3) เส้นทางขนส่งผู้ปลายทางโฮจิมินห์ การขนส่งทางทะเลจะมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าเล็กน้อย การขนส่งทางบกจะมีระยะเวลาในการขนส่งเร็วกว่าเล็กน้อย และเมื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพล พบว่า มี 4 สมมติฐานย่อยด้วยกันที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ประกอบการควรตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งให้เหมาะสมกับความต้องการและลักษณะของสินค้า เนื่องจากรูปแบบการขนส่งทางบก และการขนส่งทางทะเลมีลักษณะการให้บริการแตกต่างกันซึ่งอาจทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วิชานันท์ วรรัตน์ชัยโชติ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะการค้าเนินธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีสัญชาติไทย มีขนาดกิจการขนาดใหญ่มีสินทรัพย์การลงทุนเกิน 200 ล้านบาท ประเภทสินค้าหลักที่ผลิตคือสินค้าอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้ามีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 15 ปี และสถานที่ตั้งอยู่ภาคกลาง พฤติกรรมในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางถนน พบว่า ไม่มีความเชี่ยวชาญในการขนส่งสินค้า ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีผู้ประกอบการขนส่ง 2-3 ราย ส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าระบุในใบสั่งซื้อ ประเภทของรถที่ใช้บริการคือ รถบรรทุก 10 ล้อ ใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งโดยคนไทย และผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าคือผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางถนนในภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือได้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เวลายานพาหนะและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ให้บริการความสะดวกในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและการติดต่อสื่อสารมีระดับความพึงพอใจปานกลาง การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ในภาพรวมพบว่า ด้านการให้บริการขนส่งสินค้า ด้านราคาค่าบริการขนส่งสินค้า และด้านสถานที่ให้บริการขนส่งสินค้ามีระดับการตัดสินใจมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการให้บริการขนส่งสินค้า มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) การตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่มีขนาดของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และสถานที่ตั้งแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางถนนแตกต่างกัน (3) พฤติกรรมในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางถนนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนยกเว้น ผู้ประกอบการขนส่งหลักที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ และ (4) ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ได้แก่ ยานพาหนะและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ให้บริการขนส่งสินค้า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการขนส่งสินค้า และการติดต่อสื่อสาร

อัจฉราภรณ์ จิรชาติพงศ์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกันไป มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ แตกต่างกันในทุกด้านการให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทรถไฟฟ้า เหตุผลในการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ช่วงวันและเวลาที่ใช้บริการ สถานีที่ใช้บริการ รูปแบบในการซื้อตั๋วผู้โดยสาร และความถี่ในการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อม
 ๆ แตกต่างกันในทุกด้านการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังการใช้บริการใน
 ระดับสูง ในขณะที่ที่ระดับการรับรู้จริงในหลายด้านการบริการอยู่ในระดับต่ำ อาทิเช่น การส่งเสริม
 การตลาด จุดบริการเบ็ดเสร็จ และจำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้
 เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการของระบบขนส่งทางรถไฟ
 เชื่อมฯ ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งปริมาณการใช้บริการที่
 เพิ่มมากขึ้น ตามเป้าประสงค์ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ได้ในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง(Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบ้ง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจและเคยใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบ้งซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจและเคยใช้บริการการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบ้ง ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) โดยให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% คือ

$$n = \frac{z^2}{4E^2} \quad (3.1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	=	ค่าคะแนนมาตรฐาน 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95%
	E	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นซึ่งกำหนดที่ร้อยละ 5

เมื่อทำการแทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 385$$

ดังนั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเลือกผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทานทั้งหมด ดังนั้น ได้รายชื่อบริษัทที่ใช้สำหรับการวิจัยทั้งสิ้น 6 แห่ง ดังนี้

1. บริษัท สยามชอร์ไซด์ เซอร์วิส จำกัด
2. บริษัท อีสเทิร์น ซี แพลมฉบบัง เทอร์มินัล จำกัด
3. บริษัท เวอร์กรีน คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด
4. บริษัท ทีพีไฟ ไอซีดี จำกัด
5. บริษัท ไทยฮันจิน โลจิสติกส์ จำกัด
6. บริษัท เอ็น.วาย.เค.คิสทริบิวชั่น เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ไปยังผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบัง

ตารางที่ 3.1 จำนวนการเก็บแบบสอบถามแยกตามรายชื่อผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทาน

ลำดับที่	ผู้ประกอบการเอกชนที่ได้รับสัมปทาน	จำนวน
1	บริษัท สยามชอร์ไฮด์ เซอร์วิส จำกัด	67
2	บริษัท อีสเทิร์น ซี แพลมบับ เทอร์มินัล จำกัด	67
3	บริษัท เวอร์กรีน คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล (ประเทศไทย) จำกัด	67
4	บริษัท ทิฟฟ้า ไอซีดี จำกัด	67
5	บริษัท ไทยฮันจิน โลจิสติกส์ จำกัด	66
6	บริษัท เอ็น.วาย.เค.เค.สิทริบิวชั่น เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	66
รวม		400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบเปิด ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ลักษณะธุรกิจ สัญชาติ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการจัดตั้ง จำนวนพนักงาน และประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟมีดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวา
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
3. สมรรถนะ
4. ความสะอาด
5. ความสุภาพเป็นมิตร
6. การสื่อสาร
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย
9. การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's Rating Scale จำนวน 5 ค่า ตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสม
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ศ.ดร.ฐาปนา บุญหล้า	กรรมการบริหาร	มูลนิธิโลจิสติกส์และการขนส่ง (ประเทศไทย)
นายทองศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ	ผู้อำนวยการฝ่ายด้านเงินรถ	การรถไฟแห่งประเทศไทย
นายไพศาล ชื่นจิตร	ผู้อำนวยการสำนักสืบสวน และปราบปราม	กรมศุลกากร

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$(\alpha) = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.2)$$

(α)	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's alpha coefficient ซึ่งคำนวณได้ 0.951 ดังแสดงในรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

ด้าน	ความพึงพอใจ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ด้านความคงเส้นคงวา	0.796
2	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	0.704
3	ด้านสมรรถนะ	0.775
4	ด้านความสะดวก	0.843
5	ด้านความสุภาพเป็นมิตร	0.830
6	ด้านการสื่อสาร	0.764
7	ด้านความน่าเชื่อถือ	0.772
8	ด้านความปลอดภัย	0.769
9	ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.739
10	ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	0.830
	โดยรวม	0.951

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's alpha coefficient มานำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยได้แก่ คือ ธุรกิจที่เคยใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องภาคกระบี่ (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบัง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการ ให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากล่องภาคกระบี่ (Inland Container Depot; ICD) กับท่าเรือแหลมฉบังขึ้นอยู่กับตัวแปรใดเป็นสำคัญ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมานำ
2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดย

แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง และรายได้ต่อเดือน โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการ

ขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานด้านคมนาคนขนส่ง และรายได้ต่อเนื่องโดยการทดสอบค่า t-test สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test และทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ภายหลังจากนั้นได้ทำการทดสอบความแปรปรวนด้วยวิธี Least Significant Difference สำหรับการเปรียบเทียบของสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.500 – 5.000	มากที่สุด
3.500 – 4.499	มาก
2.500 – 3.499	ปานกลาง
1.500 – 2.499	น้อย
1.000 – 1.499	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแต่ละคนแตกต่างกันมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรับข้อมูล ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของข้อมูลปลายเปิด (Open ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์การ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.3)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟในด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว สมรรถนะ ความสะดวก ความสุภาพเป็นมิตร การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนต้นที่ 3 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ

3.5.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.6)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.7)$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_i - 1} \quad (3.8)$$

$$\text{กรณีที่ 2 เมื่อ } \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.9)$$

$$\text{โดยมี } df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.10)$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง ที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_0 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.11)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.12)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$

หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.5.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการ

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร One-way ANOVA

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ ,เมื่อ } i \neq j$$

$$; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.13)$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ k คือ จำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.5.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณี ที่ F -test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.14)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การ

4.6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง และรายได้ต่อเดือน ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	186	46.50
หญิง	214	53.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	27	6.75
มากกว่า 25 ปี – 35 ปี	270	67.50
มากกว่า 35 ปี – 45 ปี	82	20.50
มากกว่า 45 ปี	21	5.25
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	341	85.25
สูงกว่าปริญญาตรี	59	14.75
รวม	400	100.00
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	69	17.25
หัวหน้างาน	222	55.50
เจ้าหน้าที่	109	27.25
รวม	400	100.00
ประสบการณ์ทำงานด้านกม.นค.ม.ข.น.ส.ง		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	40	10.00
มากกว่า 1 ปี – 5 ปี	146	36.50
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	128	32.00
มากกว่า 10 ปี	86	21.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	18	4.50
มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท	186	46.50
มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท	153	38.25
มากกว่า 35,000 บาท	43	10.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 35 ปี - 45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และอายุมากกว่า 45 ปี - 55 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี - 5 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี - 10 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุก และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท - 35,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะธุรกิจ		
ผู้ส่งสินค้าโดยตรง (Shipper)	51	12.75
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder)	137	34.25
ผู้ส่งออก (Exporter) – ผู้นำเข้า (Importer)	138	34.50
สายการเดินเรือ (Ship Agent)	74	18.50
รวม	400	100.00
สัญชาติ		
ไทย	288	72.0
มาเลเซีย	26	6.50
สิงคโปร์	49	12.25
ไต้หวัน	19	4.75
ญี่ปุ่น	18	4.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุนจดทะเบียน		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000,000 บาท	187	46.75
มากกว่า 1,000,000 บาท - 10,000,000 บาท	165	41.25
มากกว่า 10,000,000 บาท	48	12.00
รวม	400	100.00
ระยะเวลาจัดตั้ง		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี	65	16.25
มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	168	42.00
มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	108	27.00
มากกว่า 10 ปี	59	14.75
รวม	400	100.00
จำนวนเจ้าหน้าที่		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน	8	2.00
มากกว่า 50 คน - 100 คน	43	10.75
มากกว่า 100 คน - 500 คน	184	46.00
มากกว่า 500 คน - 1,000 คน	102	25.50
มากกว่า 1,000 คน	63	15.75
รวม	400	100.00
ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ		
สินค้าอุปโภคบริโภค	80	20.00
อุปกรณ์ก่อสร้าง	146	36.50
เคมีภัณฑ์	147	36.75
แรชนิดต่างๆ	27	6.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

ลักษณะธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจเป็นผู้ส่งออก (Exporter) – ผู้นำเข้า (Importer) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ลักษณะธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) จำนวน 137 คน ร้อยละ 34.25 ลักษณะธุรกิจเป็นสายการบินเรือ (Ship Agent) จำนวน 74 คน ร้อยละ 18.50 และลักษณะธุรกิจเป็นผู้ส่งสินค้าโดยตรง (Shipper) จำนวน 51 คน ร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

สัญชาติ พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นสัญชาติไทย จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ สัญชาติสิงคโปร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 สัญชาติมาเลเซีย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 สัญชาติไต้หวัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และสัญชาติญี่ปุ่นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียน พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 1,000,000 บาท - 10,000,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาจัดตั้ง พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาจัดตั้งมากกว่า 1 ปี - 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาจัดตั้งมากกว่า 5 ปี - 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระยะเวลาจัดตั้งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และระยะเวลาจัดตั้งมากกว่า 10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

จำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีจำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า 100 คน - 500 คน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า 500 คน - 1,000 คน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 จำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า 1,000 คน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 จำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า 50 คน - 100 คน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 คน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการเป็นคือ เคมีภัณฑ์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคืออุปกรณ์ก่อสร้าง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 สินค้าอุปโภคบริโภคจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และแร่ชนิดต่างๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

4.3.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังในด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านสมรรถนะ ด้านความสะอาด ด้านความสุภาพเป็นมิตร ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับ ท่าเรือแหลมฉบัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านความคงเส้นคงวา	3.487	0.618	ปานกลาง	9
2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.557	0.616	มาก	7
3. ด้านสมรรถนะ	3.582	0.677	มาก	3
4. ด้านความสะดวก	3.369	0.797	ปานกลาง	10
5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.558	0.687	มาก	5
6. ด้านการสื่อสาร	3.684	0.636	มาก	1
7. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.663	0.578	มาก	2
8. ด้านความปลอดภัย	3.568	0.570	มาก	4
9. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.508	0.622	มาก	8
10. ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.558	0.687	มาก	6
โดยรวม	3.553	0.526	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.553 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.526 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.684 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.636

ลำดับที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.663 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.578

กับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.487 และ ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618

ลำดับที่ 10 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.369 และ ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.797

4.3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวา

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวา ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวา

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวา	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.813	0.744	มาก	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ	3.190	0.884	ปานกลาง	5
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	3.500	0.931	มาก	2
4. การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง	3.490	0.909	ปานกลาง	3
5. การเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง	3.443	0.984	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.487	0.618	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.487 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกันมาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.813 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.744

ลำดับที่ 2 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.931

ลำดับที่ 3 การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.490 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.909

ลำดับที่ 4 การเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.443 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

ลำดับที่ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ประกาศ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.190 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.884

4.3.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. การให้บริการ ในทันทีทันใด	3.500	0.855	มาก	3
2. ความเอาใจใส่ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.450	0.857	ปานกลาง	4
3. การติดต่อกลับผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.413	0.860	ปานกลาง	5
4. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	3.568	0.779	มาก	2
5. แจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	3.855	1.073	มาก	1
โดยรวม	3.557	0.616	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.557 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.616 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 แจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.855 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.073

ลำดับที่ 2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.568 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.779

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.568 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.779

ลำดับที่ 3 การให้บริการในทันทีทันใด พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.500 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.855

ลำดับที่ 4 ความเอาใจใส่ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.450 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 5 การติดต่อกลับผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.413 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.860

4.3.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.075	0.831	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ	3.545	0.977	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาในการให้บริการ	3.415	0.959	ปานกลาง	4
4. จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน	3.640	0.792	มาก	2
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ	3.233	0.995	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.582	0.677	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.582 และ ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.677 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.075 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.831

ลำดับที่ 2 จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.640 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.792

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่องลาดกระบังกับทำเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.545 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.977

ลำดับที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาในการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับทำเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.415 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.959

ลำดับที่ 5 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับทำเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.233 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.995

4.3.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับทำเรือแหลมฉบังด้านความสะดวก

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับทำเรือแหลมฉบังด้านความสะดวก ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสะดวก

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสะดวก	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก	3.288	1.074	ปานกลาง	4
2.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	3.278	1.113	ปานกลาง	5
3.การจัดสถานที่อุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	3.355	1.040	ปานกลาง	3
4.การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง	3.370	1.020	ปานกลาง	2
5.การติดต่อได้หลากหลายช่องทาง	3.553	0.894	มาก	1
โดยรวม	3.369	0.797	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.369 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.797 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การติดต่อได้หลากหลายช่องทาง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.553 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.894

ลำดับที่ 2 การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.020

ลำดับที่ 3 การจัดสถานที่อุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.355 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ลำดับที่ 4 การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.288 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.074

ลำดับที่ 5 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.278 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.113

4.3.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.530	0.906	มาก	3
2.ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.250	1.000	ปานกลาง	5
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.658	0.810	มาก	2
4.เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังและไม่พูดแทรกระหว่างสนทนา	3.498	0.893	ปานกลาง	4
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ให้บริการเหมือนกันทุกราย	3.855	0.852	มาก	1
โดยรวม	3.558	0.687	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.558 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความสุภาพเป็นมิตรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.687 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ให้บริการเหมือนกันทุกราย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.855 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.658 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.810

ลำดับที่ 3 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยก

สินค้ากึ่งรถบรรทุกกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.498 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.893

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนำมาใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.530 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ลำดับที่ 4 เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังและไม่พูดแทรกระหว่างสนทนา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.498 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.893

ลำดับที่ 5 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.250 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.000

4.3.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสาร

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสาร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสาร

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสาร	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	3.858	0.824	มาก	1
2. การตีพิมพ์ประกาศแจ้งข้อมูลขึ้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	3.598	0.832	มาก	4
3. ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.533	0.931	มาก	5
4. การพูดจาและให้ข้อมูลกับด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	3.823	0.823	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.610	0.803	มาก	3
โดยรวม	3.684	0.636	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.684 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.636 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.858 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.824

ลำดับที่ 2 การพูดจาและให้ข้อมูลกับด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.823 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.823

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.610 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.803

ลำดับที่ 4 การตีพิมพ์ประกาศแจ้งข้อมูลขึ้นตอนระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.598 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.832

ลำดับที่ 5 ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.533 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.931

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.8 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.ชื่อเสียงของการรถไฟแห่งประเทศไทย	3.700	0.890	มาก	4
2.การให้บริการตรงตามเวลาที่ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลไว้	3.718	0.727	มาก	2
3.การปรับปรุงตัวรถสินค้าคอนเทนเนอร์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ	3.710	0.757	มาก	3
4.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.730	0.734	มาก	1
5.ระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน	3.455	0.692	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.663	0.578	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.663 และ ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.578 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.730 และ ผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.734

ลำดับที่ 2 การให้บริการตรงตามเวลาที่ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.718 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727

ลำดับที่ 3 การปรับปรุงตัวรถสินค้าคอนเทนเนอร์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.710 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

ลำดับที่ 4 ชื่อเสียงของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ลำดับที่ 5 ระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.455 และผู้ใช้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.692

4.3.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัย

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัย ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัย	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง	3.530	0.678	มาก	3
2.ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	3.775	0.752	มาก	1
3.การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ	3.280	0.937	ปานกลาง	5
4.ความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน	3.493	0.801	ปานกลาง	4
5.การรับประกันความเสียหายหรือสูญหายของสินค้าคอนเทนเนอร์	3.763	0.709	มาก	2
โดยรวม	3.568	0.570	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.568 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.570 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.775 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 2 การรับประกันความเสียหายหรือสูญหายของสินค้าคอนเทนเนอร์ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.763 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.709

ลำดับที่ 3 ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการเดินทางสูง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.530

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.678

ลำดับที่ 4 ความปลอดภัยจากการถูกรังรังโรคกรรมทรัพย์สิน พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าก่ล่งลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.493 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.801

ลำดับที่ 5 การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าก่ล่งลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.280 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.937

4.3.10 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าก่ล่งลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าก่ล่งลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	3.685	0.698	มาก	1
2.การจดจำรายละเอียดต่างๆของผู้ให้บริการประจำ	3.578	0.583	มาก	2
3.การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริการ	3.355	1.040	ปานกลาง	5
4.หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการทราบ	3.370	1.020	ปานกลาง	4
5.การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	3.553	0.894	มาก	3
โดยรวม	3.508	0.622	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.508 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.685 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 2 การจดจำรายละเอียดต่างๆของผู้ให้บริการประจำ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.578 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.583

ลำดับที่ 3 การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างเอกสาร เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.553 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.894

ลำดับที่ 4 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการทราบ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.370 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.020

ลำดับที่ 5 การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.355 และผู้ให้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

4.3.11 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1.จำนวนรถจักร	3.530	0.906	มาก	3
2.จำนวนหัวรถจักรเพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน	3.250	1.000	ปานกลาง	5
3.ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง	3.658	0.810	มาก	2
4.คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ	3.498	0.893	ปานกลาง	4
5.มาตรฐานในการบรรทุกสินค้าคอนเทนเนอร์	3.855	0.852	มาก	1
โดยรวม	3.558	0.687	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.558 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.687 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มาตรฐานในการบรรทุกสินค้าคอนเทนเนอร์ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.855 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 2 ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.658 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.810

ลำดับที่ 3 จำนวนรถจักร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.530 และผู้บริการแต่ละคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ลำดับที่ 4 คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.498 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.893

ลำดับที่ 5 จำนวนหัวรถจักรเพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.250 และผู้บริการแต่ละคนให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.000

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ โดยวิธี t - test

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	เพศ (\bar{X})		p-value
	ชาย (n = 186)	หญิง (n = 214)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.574	3.411	0.008**
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.635	3.489	0.017*
ด้านสมรรถนะ	3.580	3.583	0.958
ด้านความสะดวก	3.429	3.316	0.157
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.618	3.506	0.102
ด้านการสื่อสาร	3.714	3.658	0.380
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.743	3.593	0.009**
ด้านความปลอดภัย	3.619	3.523	0.093
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.563	3.460	0.096
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.618	3.506	0.102
โดยรวม	3.609	3.504	0.046*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 3.609 และ 3.504 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.958 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.157 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามอายุ โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	อายุ (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (n=27)	มากกว่า 25ปี -35ปี (n=270)	มากกว่า 35ปี -45ปี (n=82)	มากกว่า 45ปี (n=21)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.511	3.513	3.371	3.581	0.274
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.622	3.573	3.498	3.505	0.710
ด้านสมรรถนะ	3.844	3.538	3.659	3.505	0.088
ด้านความสะอาด	3.770	3.310	3.422	3.400	0.032*
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.607	3.517	3.663	3.610	0.371
ด้านการสื่อสาร	3.837	3.637	3.749	3.838	0.163
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.726	3.647	3.663	3.771	0.741
ด้านความปลอดภัย	3.778	3.536	3.607	3.562	0.177

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	อายุ (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (n=27)	มากกว่า 25ปี -35ปี (n=270)	มากกว่า 35ปี -45ปี (n=82)	มากกว่า 45ปี (n=21)	
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.763	3.464	3.559	3.552	0.087
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.607	3.517	3.663	3.610	0.371
โดยรวม	3.707	3.525	3.585	3.593	0.322

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.322 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มากกว่า 25 ปี - 35 ปี มากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี - 55 ปี มีค่าเท่ากับ 3.707 3.525 3.585 และ 3.593 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.274 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.087 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผู้บริการตัดสินใจใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความสะดวก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.770	1	-	0.004**	0.048*	0.108
	มากกว่า 25 ปี – 35 ปี	3.310	2	-	-	0.261	0.614
	มากกว่า 35 ปี – 45 ปี	3.422	3	-	-	-	0.910
	มากกว่า 45 ปี	3.400	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสะดวก พบว่าผู้บริการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้บริการที่มีอายุมากกว่า 25 ปี – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมากกว่า 35 ปี – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกันอื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน้ำและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ระดับการศึกษา (\bar{X})		p-value
	ปริญญาตรี (n = 341)	สูงกว่าปริญญาตรี (n = 59)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.534	3.214	0.000**
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.601	3.305	0.001**
ด้านสมรรถนะ	3.589	3.536	0.573
ด้านความสะดวก	3.368	3.373	0.952
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.577	3.447	0.181
ด้านการสื่อสาร	3.705	3.563	0.112
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.670	3.617	0.513
ด้านความปลอดภัย	3.585	3.468	0.144
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.507	3.512	0.959
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.577	3.447	0.181
โดยรวม	3.571	3.448	0.097

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี t-test พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.097 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 3.571 และ 3.448 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.573 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.952 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.181 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตรไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสาร มีค่า p-value เท่ากับ 0.112 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และ แยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.513 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และ แยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.144 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และ แยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.959 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางไฟ ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความ ต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็น รูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.181 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางไฟ ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่ เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามตำแหน่ง โดยวิธี One-way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง	ตำแหน่ง (\bar{X})			p-value
	ผู้บริหาร (n=69)	หัวหน้างาน (n=222)	เจ้าหน้าที่ (n=109)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.365	3.541	3.455	0.098
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.414	3.566	3.629	0.073
ด้านสมรรถนะ	3.626	3.582	3.552	0.779
ด้านความสะอาด	3.429	3.337	3.394	0.651
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.594	3.541	3.571	0.831
ด้านการสื่อสาร	3.713	3.686	3.662	0.874
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.649	3.672	3.651	0.934
ด้านความปลอดภัย	3.603	3.552	3.578	0.795
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.568	3.493	3.501	0.674
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.594	3.541	3.571	0.831
โดยรวม	3.556	3.551	3.557	0.995

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.995 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ มีค่าเท่ากับ 3.556 3.551 และ 3.557 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.098 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.073 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.779 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.651 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี (n=40)	มากกว่า 1 ปี -5 ปี (n=146)	มากกว่า 5 ปี -10 ปี (n=128)	มากกว่า 10 ปี (n=86)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.660	3.563	3.394	3.416	0.024*
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.780	3.608	3.505	3.444	0.018*
ด้านสมรรถนะ	3.865	3.523	3.523	3.635	0.022*
ด้านความสะอาด	3.685	3.362	3.330	3.291	0.058
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.975	3.566	3.436	3.533	0.000**
ด้านการสื่อสาร	3.910	3.733	3.564	3.674	0.014*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.890	3.662	3.623	3.616	0.062
ด้านความปลอดภัย	3.855	3.573	3.491	3.542	0.005**
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.835	3.536	3.422	3.437	0.002**
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.975	3.566	3.436	3.533	0.000**
โดยรวม	3.843	3.569	3.472	3.512	0.001**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มากกว่า 1 ปี - 5 ปี มากกว่า 5 ปี - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีค่าเท่ากับ 3.843 3.569 3.472 และ 3.512 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวก มีค่า p-value เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เนื่องจากผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุกและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความคงเส้นคงวา	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.660	1	-	0.376	0.017*	0.038*
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.563	2	-	-	0.023*	0.079
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.394	3	-	-	-	0.792
	มากกว่า 10 ปี	3.416	4	-	-	-	-
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.780	1	-	0.116	0.013*	0.004**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.608	2	-	-	0.162	0.049*
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.505	3	-	-	-	0.478
	มากกว่า 10 ปี	3.444	4	-	-	-	-
ด้านสมรรถนะ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.865	1	-	0.005**	0.005**	0.074
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.523	2	-	-	0.999	0.222
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.523	3	-	-	-	0.234
	มากกว่า 10 ปี	3.635	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.975	1	-	0.001**	0.000**	0.001**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.566	2	-	-	0.112	0.717
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.436	3	-	-	-	0.304
	มากกว่า 10 ปี	3.533	4	-	-	-	-
ด้านการสื่อสาร	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.910	1	-	0.116	0.003**	0.051
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.733	2	-	-	0.027*	0.495
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.564	3	-	-	-	0.209
	มากกว่า 10 ปี	3.674	4	-	-	-	-
ด้านความปลอดภัย	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.855	1	-	0.005**	0.000**	0.004**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.573	2	-	-	0.230	0.688
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.491	3	-	-	-	0.514
	มากกว่า 10 ปี	3.542	4	-	-	-	-
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.835	1	-	0.006**	0.000**	0.001**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.536	2	-	-	0.126	0.238
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.422	3	-	-	-	0.858
	มากกว่า 10 ปี	3.437	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟ	ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.975	1	-	0.001**	0.000**	0.001**
	มากกว่า 1 ปี – 5 ปี	3.566	2	-	-	0.112	0.717
	มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	3.436	3	-	-	-	0.304
	มากกว่า 10 ปี	3.533	4	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.843	1	-	0.003**	0.000**	0.001**
	มากกว่า 1 ปี – 5 ปี	3.569	2	-	-	0.124	0.419
	มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	3.472	3	-	-	-	0.582
	มากกว่า 10 ปี	3.512	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี – 5 ปี มากกว่า 5 ปี – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟไม่แตกต่างกัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการสื่อสาร พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 5 ปี – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี – 5 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 5 ปี – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี – 5 ปี มากกว่า 5 ปี – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี – 5 ปี มากกว่า 5 ปี – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี – 5 ปี มากกว่า 5 ปี – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	รายได้ต่อเดือน (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท (n=18)	มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท (n=186)	มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท (n=153)	มากกว่า 35,000 บาท (n=43)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.522	3.441	3.573	3.367	0.131
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.678	3.538	3.617	3.377	0.111
ด้านสมรรถนะ	3.711	3.545	3.627	3.521	0.524
ด้านความสะดวก	3.656	3.302	3.480	3.140	0.017*
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.622	3.513	3.631	3.465	0.323
ด้านการสื่อสาร	3.689	3.642	3.744	3.651	0.517
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.833	3.614	3.727	3.572	0.120
ด้านความปลอดภัย	3.711	3.520	3.646	3.437	0.056
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.722	3.461	3.592	3.321	0.019*
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.622	3.513	3.631	3.465	0.323
โดยรวม	3.677	3.509	3.627	3.432	0.054

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.677 3.509 3.627 และ 3.432 ตามลำดับและเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.131 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มี ค่า p-value เท่ากับ 0.111 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.524 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความ พึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยก สินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความ พึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยก สินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.323 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตรไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสาร มีค่า p-value เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.517 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.12 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.056 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.323 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง

ลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุกองและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความสะดวก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.656	1	-	0.071	0.372	0.020*
	มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท	3.302	2	-	-	0.040*	0.224
	มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท	3.480	3	-	-	-	0.013*
	มากกว่า 35,000 บาท	3.140	4	-	-	-	-
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.722	1	-	0.087	0.398	0.021*
	มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท	3.461	2	-	-	0.052	0.179
	มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท	3.592	3	-	-	-	0.011*
	มากกว่า 35,000 บาท	3.321	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนพิการทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้ สิ้นค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง กับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกันให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
 การใช้บริการขนส่งผู้สิ้นค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง
 ลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
 การใช้บริการขนส่งผู้สิ้นค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง
 ลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้
 บริการขนส่งผู้สิ้นค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง
 ลาดกระบ้งกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้
 บริการขนส่งผู้สิ้นค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบ้ง
 กับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามลักษณะธุรกิจ โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ลักษณะธุรกิจ (\bar{X})				p-value
	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง (n=51)	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (n=137)	ผู้ส่งออก – ผู้นำเข้า (n=138)	สายการบินเร็ว (n=74)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.404	3.523	3.583	3.300	0.009**
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.506	3.587	3.636	3.389	0.037*
ด้านสมรรถนะ	3.486	3.658	3.522	3.616	0.257
ด้านความสะดวก	3.216	3.574	3.336	3.154	0.001**
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.365	3.670	3.565	3.470	0.030*
ด้านการสื่อสาร	3.553	3.766	3.704	3.584	0.091
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.565	3.692	3.723	3.562	0.135
ด้านความปลอดภัย	3.424	3.674	3.572	3.462	0.013*
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.361	3.655	3.503	3.346	0.001**
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.365	3.670	3.565	3.470	0.030*
โดยรวม	3.424	3.647	3.571	3.435	0.010*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามลักษณะธุรกิจ โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการเอกลक्षणนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการ ลักษณะธุรกิจผู้ส่งสินค้าโดยตรง ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ผู้นำออก – ผู้นำเข้า และสายการบินเรือ มีค่าเท่ากับ 3.424 3.647 3.571 และ 3.435 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.257 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวก มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ลักษณะธุรกิจ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความคงเส้นคงวา	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.404	1	-	0.237	0.075	0.351
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.523	2	-	-	0.417	0.012*
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.583	3	-	-	-	0.001**
	สายการบินเรือ	3.300	4	-	-	-	-
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.506	1	-	0.420	0.194	0.295
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.587	2	-	-	0.504	0.026*
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.636	3	-	-	-	0.005**
	สายการบินเรือ	3.389	4	-	-	-	-
ด้านความสะดวก	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.216	1	-	0.006**	0.348	0.666
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.574	2	-	-	0.012*	0.000**
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.336	3	-	-	-	0.107
	สายการบินเรือ	3.154	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟ	ลักษณะธุรกิจ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.365	1	-	0.007**	0.074	0.396
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.670	2	-	-	0.203	0.043*
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.565	3	-	-	-	0.335
	สายการบินเร็ว	3.470	4	-	-	-	-
ด้านความปลอดภัย	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.424	1	-	0.007**	0.108	0.707
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.674	2	-	-	0.135	0.009**
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.572	3	-	-	-	0.176
	สายการบินเร็ว	3.462	4	-	-	-	-
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.361	1	-	0.004**	0.157	0.894
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.655	2	-	-	0.039*	0.001**
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.503	3	-	-	-	0.076
	สายการบินเร็ว	3.346	4	-	-	-	-
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.365	1	-	0.007**	0.074	0.396
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.670	2	-	-	0.203	0.043*
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.565	3	-	-	-	0.335
	สายการบินเร็ว	3.470	4	-	-	-	-
โดยรวม	ผู้ส่งสินค้าโดยตรง	3.424	1	-	0.009**	0.086	0.907
	ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	3.647	2	-	-	0.227	0.005**
	ผู้ส่งออก - ผู้นำเข้า	3.571	3	-	-	-	0.071
	สายการบินเร็ว	3.435	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้ส่งสินค้าโดยตรงให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเรืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟไม่แตกต่างกัน

ด้านความคงเส้นคงวา พบว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้ส่งออก – ผู้นำเข้า ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้ส่งออก – ผู้นำเข้า ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านความสะดวกพบว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้ส่งสินค้า โดยตรงให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้ส่งออก – ผู้นำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้บริการที่มีลักษณะธุรกิจคือสายการบินเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันอื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามสัญชาติของบริษัท โดยวิธี One-way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	สัญชาติของบริษัท (\bar{X})					p-value
	ไทย (n=288)	มาเลเซีย (n=26)	สิงคโปร์ (n=49)	ไต้หวัน (n=19)	ญี่ปุ่น (n=18)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.505	3.462	3.445	3.211	3.644	0.242
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.574	3.538	3.465	3.358	3.767	0.249
ด้านสมรรถนะ	3.611	3.523	3.388	3.558	3.744	0.212
ด้านความสะดวก	3.381	3.315	3.188	3.526	3.567	0.336
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.576	3.392	3.527	3.474	3.678	0.620

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ลักษณะของบริษั (\bar{X})					p-value
	ไทย (n=288)	มาเลเซีย (n=26)	สิงคโปร์ (n=49)	ไต้หวัน (n=19)	ญี่ปุ่น (n=18)	
ด้านการสื่อสาร	3.708	3.669	3.543	3.484	3.922	0.123
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.653	3.692	3.620	3.684	3.856	0.659
ด้านความปลอดภัย	3.590	3.515	3.412	3.547	3.733	0.210
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.537	3.385	3.322	3.547	3.689	0.107
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.576	3.392	3.527	3.474	3.678	0.620
โดยรวม	3.571	3.488	3.444	3.486	3.728	0.273

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม จำแนกตามลักษณะของบริษั โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.273 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะของบริษัแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ให้บริการสัญชาติไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน และญี่ปุ่น มีค่าเท่ากับ 3.571 3.488 3.444 3.486 และ 3.728 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.242 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะของบริษัแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุนและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.210 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.107 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.620 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามทุนจดทะเบียน โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอน เทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้า กล่องลาดกระบังกับท่าเรือ แหลมฉบัง	ทุนจดทะเบียน (\bar{X})			p-value
	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 1,000,000 บาท (n=187)	มากกว่า 1,000,000 บาท - 10,000,000 บาท (n=165)	มากกว่า 10,000,000 บาท (n=48)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.493	3.456	3.571	0.517
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.572	3.531	3.588	0.769
ด้านสมรรถนะ	3.627	3.543	3.538	0.457
ด้านความสะดวก	3.465	3.275	3.313	0.072
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.587	3.484	3.700	0.115
ด้านการสื่อสาร	3.753	3.605	3.688	0.092
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.686	3.633	3.675	0.686
ด้านความปลอดภัย	3.627	3.505	3.554	0.135
ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.576	3.447	3.450	0.119
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็น รูปธรรม	3.587	3.484	3.700	0.115
โดยรวม	3.597	3.496	3.578	0.187

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามทุนจดทะเบียน โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.187 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการทุนจดทะเบียนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บาท มากกว่า 1,000,000 บาท – 10,000,000 บาท และมากกว่า 10,000,000 บาทมีค่าเท่ากับ 3.597 3.496 และ 3.578 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.517 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.769 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.457 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.072 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.115 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตรไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสาร มีค่า p-value เท่ากับ 0.092 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.686 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติเชิงลบแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.135 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติเชิงลบแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติเชิงลบแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.115 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติเชิงลบแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าระหว่างสถานีบรรจุน้ำมันและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท โดยใช้วิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าระหว่างสถานีบรรจุน้ำมันและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท (\bar{X})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี (n=65)	มากกว่า 1 ปี – 5 ปี (n=168)	มากกว่า 5 ปี – 10 ปี (n=108)	มากกว่า 10 ปี (n=59)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.606	3.549	3.469	3.214	0.001**
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.652	3.590	3.585	3.305	0.007**
ด้านสมรรถนะ	3.578	3.564	3.635	3.536	0.788
ด้านความสะอาด	3.369	3.385	3.341	3.373	0.978
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.720	3.493	3.622	3.447	0.055
ด้านการสื่อสาร	3.791	3.662	3.720	3.563	0.209
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.760	3.639	3.665	3.617	0.479
ด้านความปลอดภัย	3.646	3.557	3.593	3.468	0.347
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.560	3.506	3.478	3.512	0.871
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.720	3.493	3.622	3.447	0.055
โดยรวม	3.640	3.544	3.573	3.448	0.227

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าระหว่างสถานีบรรจุน้ำมันและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท โดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.227 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนเดินเท้าระหว่างสถานีบรรจุน้ำมันและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มากกว่า 1 ปี - 5 ปี มากกว่า 5 ปี - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีค่าเท่ากับ 3.640 3.544 3.573 และ 3.448 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะมีค่า p-value เท่ากับ 0.788 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวก มีค่า p-value เท่ากับ 0.978 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตรมีค่า p-value เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร ไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสารมีค่า p-value เท่ากับ 0.209 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานี บรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถือมีค่า p-value เท่ากับ 0.479 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานี บรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยมีค่า p-value เท่ากับ 0.347 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานี บรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการมีค่า p-value เท่ากับ 0.871 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการ จัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็น รูปธรรมมีค่า p-value เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการ จัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมด้านลักษณะภายนอก ที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านความคงเส้นคงวา	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี	3.606	1	-	0.519	0.150	0.000**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.549	2	-	-	0.285	0.000**
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.469	3	-	-	-	0.010*
	มากกว่า 10 ปี	3.214	4	-	-	-	-
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี	3.652	1	-	0.487	0.483	0.002**
	มากกว่า 1 ปี - 5 ปี	3.590	2	-	-	0.944	0.002**
	มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	3.585	3	-	-	-	0.005**
	มากกว่า 10 ปี	3.305	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัท โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอน เทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง สถานีบรรจ และแยกสินค้า กล่องลาดกระบังกับท่าเรือ แหลมฉบัง	จำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัท (\bar{X})					p-value
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน (n=288)	มากกว่า 50 คน (n=26)	มากกว่า 100 คน (n=49)	มากกว่า 500 คน – 1,000 คน (n=19)	มากกว่า 1,000 คน (n=18)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.525	3.423	3.536	3.451	3.441	0.678
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.475	3.400	3.648	3.500	3.502	0.080
ด้านสมรรถนะ	3.725	3.447	3.662	3.520	3.521	0.197
ด้านความสะดวก	3.000	3.214	3.521	3.163	3.410	0.002**
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.300	3.484	3.614	3.498	3.575	0.454
ด้านการสื่อสาร	3.450	3.670	3.757	3.602	3.644	0.245
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.750	3.670	3.685	3.592	3.695	0.705
ด้านความปลอดภัย	3.400	3.423	3.661	3.490	3.543	0.034*
ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.225	3.395	3.587	3.373	3.610	0.013*
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็น รูปธรรม	3.300	3.484	3.614	3.498	3.575	0.454
โดยรวม	3.415	3.461	3.628	3.469	3.551	0.082

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัท โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 คน มากกว่า 50 คน – 100 คน มากกว่า 100 – 500 คน มากกว่า 500 – 1,000 คน และมากกว่า 1,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.415 3.461 3.628 3.469 และ 3.551 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.678 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่า p-value เท่ากับ 0.080 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ มีค่า p-value เท่ากับ 0.197 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะ ไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาด มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะอาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตร มีค่า p-value เท่ากับ 0.454 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่าง

กัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสุภาพเป็นมิตรไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสาร มีค่า p-value เท่ากับ 0.245 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.705 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม มีค่า p-value เท่ากับ 0.454 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	จำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัท	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value				
				1	2	3	4	5
ด้านความสะดวก	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน	3.000	1	-	0.479	0.067	0.572	0.165
	มากกว่า 50 คน - 100 คน	3.214	2	-	-	0.021*	0.720	0.208
	มากกว่า 100 คน - 500 คน	3.521	3	-	-	-	0.000**	0.332
	มากกว่า 500 คน - 1,000 คน	3.163	4	-	-	-	-	0.050
	มากกว่า 1,000 คน	3.410	5	-	-	-	-	-
ด้านความปลอดภัย	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน	3.400	1	-	0.915	0.202	0.664	0.501
	มากกว่า 50 คน - 100 คน	3.423	2	-	-	0.013*	0.515	0.285
	มากกว่า 100 คน - 500 คน	3.661	3	-	-	-	0.015*	0.153
	มากกว่า 500 คน - 1,000 คน	3.490	4	-	-	-	-	0.561
	มากกว่า 1,000 คน	3.543	5	-	-	-	-	-
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน	3.225	1	-	0.472	0.104	0.514	0.097
	มากกว่า 50 คน - 100 คน	3.395	2	-	-	0.067	0.839	0.079
	มากกว่า 100 คน - 500 คน	3.587	3	-	-	-	0.005**	0.802
	มากกว่า 500 คน - 1,000 คน	3.373	4	-	-	-	-	0.017*
	มากกว่า 1,000 คน	3.610	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุน และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสะดวกพบว่าผู้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 50 คน - 100 คน ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 100 คน - 500 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 100 คน – 500 คนให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 500 คน – 1,000 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกันคู่อื่นๆให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านความปลอดภัยพบว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 50 คน - 100 คนให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 100 คน – 500 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 100 คน – 500 คนให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 500 คน – 1,000 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกันคู่อื่นๆให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 100 คน – 500 คนให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 500 คน – 1,000 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 500 คน – 1,000 คนให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทมากกว่า 1,000 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกันคู่อื่นๆให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ให้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ โดยวิธี One-way ANOVA

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง	ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ (\bar{X})				p-value
	สินค้าอุปโภคบริโภค (n=80)	อุปกรณ์ก่อสร้าง (n=146)	เคมีภัณฑ์ (n=147)	แร่ชนิดต่างๆ (n=27)	
ด้านความคงเส้นคงวา	3.553	3.421	3.544	3.341	0.147
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.573	3.496	3.649	3.341	0.044*
ด้านสมรรถนะ	3.675	3.466	3.673	3.430	0.019*
ด้านความสะอาด	3.560	3.208	3.420	3.385	0.010*
ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.618	3.545	3.561	3.437	0.686
ด้านการสื่อสาร	3.793	3.596	3.751	3.474	0.021*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.743	3.601	3.686	3.630	0.323
ด้านความปลอดภัย	3.673	3.501	3.608	3.400	0.051
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.698	3.393	3.522	3.489	0.005**
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม	3.618	3.545	3.561	3.437	0.686
โดยรวม	3.650	3.477	3.598	3.436	0.043*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวม จำแนกตามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ โดยใช้วิธี One – way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังของผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการสินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ก่อสร้าง เคมีภัณฑ์ แร่ชนิดต่างๆ มีค่าเท่ากับ 3.650 3.477 3.598 และ 3.436 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวา มีค่า p-value เท่ากับ 0.147 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมีค่า p-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะมีค่า p-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านสมรรถนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวก มีค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังระหว่างผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.573	1	-	0.369	0.369	0.090
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.496	2	-	-	0.033*	0.227
	เคมีภัณฑ์	3.649	3	-	-	-	0.017*
	แรชนิตต่างๆ	3.341	4	-	-	-	-
ด้านสมรรถนะ	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.675	1	-	0.025*	0.987	0.101
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.466	2	-	-	0.008**	0.797
	เคมีภัณฑ์	3.673	3	-	-	-	0.083
	แรชนิตต่างๆ	3.430	4	-	-	-	-
ด้านความสะดวก	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.560	1	-	0.001**	0.203	0.320
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.208	2	-	-	0.022*	0.285
	เคมีภัณฑ์	3.420	3	-	-	-	0.831
	แรชนิตต่างๆ	3.385	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟ	ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
ด้านการสื่อสาร	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.793	1	-	0.025*	0.636	0.024*
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.596	2	-	-	0.036*	0.357
	เคมีภัณฑ์	3.751	3	-	-	-	0.036*
	แรชชนิดต่างๆ	3.474	4	-	-	-	-
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.698	1	-	0.000**	0.041*	0.128
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.393	2	-	-	0.072	0.457
	เคมีภัณฑ์	3.522	3	-	-	-	0.794
	แรชชนิดต่างๆ	3.489	4	-	-	-	-
โดยรวม	สินค้าอุปโภคบริโภค	3.650	1	-	0.018*	0.471	0.067
	อุปกรณ์ก่อสร้าง	3.477	2	-	-	0.050	0.709
	เคมีภัณฑ์	3.598	3	-	-	-	0.141
	แรชชนิดต่างๆ	3.436	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกันเป็นรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการคือสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการคืออุปกรณ์ก่อสร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน	/	
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไประหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน		/
สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไประหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน	/	

4.6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังที่ให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการได้เสนอแนะข้อคิดเห็นโดยจำแนกตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ความคงเส้นคงวา

ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า ควรมีการควบคุมการให้บริการให้เป็นไปตามกำหนดเวลา พร้อมทั้งจัดตารางการเดินทางขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังให้ถี่ขึ้นในช่วงเวลาการเดินทางโดยสารหนาแน่น และกำหนดกรอบเวลาการบริการขนถ่าย/ยกขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ขึ้น/ลงขบวนรถไฟ

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า ควรมีช่องทางร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำติชมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข อาทิ อินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะ

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรจัดให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์และนำมาปรับปรุงแก้ไข

ความสะดวก

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรมีช่องทางในการเข้ารับบริการหลากหลาย สามารถติดต่อผ่านสถานีรถไฟต่างๆ ในการสอบถามข้อมูลการให้บริการ เพิ่มสถานีบรรจุ และแยกสินค้า

ความสุภาพเป็นมิตร

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และตอบข้อมูลอย่างสุภาพ

การสื่อสาร

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนในการเข้าใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือคิดประกาศให้ทราบอย่างกว้างขวาง

ความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า เวลาในการขนส่งออกต้นทางและถึงปลายทางตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ควบคุมเวลาในการขนส่งสินค้าคอนเทนเนอร์ให้ตรงต่อเวลาหรือล่าช้าน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ

ความปลอดภัย

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า อุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากขบวนรถไฟชนกับรถยนต์บริเวณทางหลักผ่าน การรถไฟฯ ควรจัดหาเครื่องกั้นถนนฯ ที่จุดเสี่ยงภัยที่เกิดเหตุเป็นประจำ และจัดหาให้ครบทุกแห่งที่มีถนนเสมอระดับทางเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยให้การรถไฟฯ โดยอาจจะลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และซับซ้อนในข้อบังคับและระเบียบของการรถไฟฯ เพื่อการขนส่งที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

ผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรมีการจัดหารถจักร ขบวนรถ และแคร่ ที่มีประสิทธิภาพ ให้มีปริมาณเพียงพอกับตู้ขนส่งสินค้า เพื่อนำมาหมุนเวียนได้อย่างคล่องตัว และควรมีรถจักรสำรองไว้ที่สถานีบรรจุ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังและท่าเรือแหลมฉบังเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังเรียงตามลำดับ ดังนี้ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยตามลำดับที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งหัวหน้างาน ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งมากกว่า 1 ปี - 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 - 25,000 บาท

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านองค์การของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง และพบว่า องค์การส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการตอบ คือ ผู้ส่งออก (Exporter) - ผู้นำเข้า (Importer) สัญชาติไทย มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000,000 บาท มีระยะเวลาจัดตั้งมากกว่า 1 ปี - 5 ปี มีจำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า 100 คน - 500 คน และมีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ คือ เคมีภัณฑ์

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

ในภาพรวมผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และพบว่าผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย ด้านความสุภาพเป็นมิตร ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความคงเส้นคงวา และด้านความสะดวก ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านองค์การของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐาน 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง แตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่งแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐาน 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าครองชีพบนถนนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่อง

ลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการที่ใช้บริการแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานี

บรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง

ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการสื่อสาร

ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลรัตน์ ทศมาลี (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินค้าใหม่รถยนต์ บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) และพบว่า การสื่อสารจะมีผลต่อความพึงพอใจสูง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ให้บริการถือว่ามีค่ามาก หากผู้ให้บริการรับทราบขั้นตอนการขอเข้าใช้บริการตามแหล่งต่างๆ ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการอีกทางหนึ่ง

ลำดับที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชศิริ ดันกิมหงษ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งสินค้าทางบกและทางทะเลจากประเทศไทยสู่ประเทศเวียดนาม และพบว่า ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่ง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่หาช่องว่างเพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ขององค์กรเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ลำดับที่ 3 ด้านสมรรถนะ

ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะอยู่ในระดับ
เอกสารระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านสมรรถนะอยู่ในระดับ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากโดยให้ระดับความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศรี จับใจนาย (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการตอบซักถามของลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรองรับการขยายตัวอย่างเพียงพอ และเพิ่มทักษะความรู้ในระดับสากล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปอบรม เพิ่มทักษะจากหน่วยงานต่างๆ

ลำดับที่ 4 ด้านความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรวัสส์ แผ่พร (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด และพบว่า เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกบริการอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรสร้างความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ลำดับที่ 5 ด้านความสุภาพเป็นมิตร

ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสุภาพเป็นมิตรอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกราย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุณรัตน์ จักษ์เมธา (2545) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค - บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง และพบว่าปัจจัยด้านความสุภาพของบุคลากร โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเจ้าหน้าที่ในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับโทรศัพท์ด้วยความ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรฝึกวิทยามารยาทที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการและมีอุปนิสัยรักงานบริการ เพราะผู้ใช้บริการต้องการความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ

ลำดับที่ 6 ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม

ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ ระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับมาตรฐานในการบรรทุกสินค้าคอนเทนเนอร์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญ์ธร ศรีช่วงโชติ (2551) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ และ

พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่ในการที่ผู้ใช้บริการจะทำการตัดสินใจเลือกการบริการเพื่อการขนส่งสินค้าในแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ภายนอกของการรถไฟแห่งประเทศไทยด้วย ซึ่งทางการรถไฟแห่งประเทศไทยมี หัวรถจักรเพียงพอต่อการบริการ และมีวัสดุ-อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและมีความทันสมัย มีความรวดเร็วในการบรรทุก/ขนถ่ายสินค้า ซึ่งส่งผลให้การบริการมีมาตรฐาน ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการในการตัดสินใจเข้ารับบริการ

ลำดับที่ 7 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุก และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยา ศิวารรรณา (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ศึกษากรณี บริษัท เมิน โล เวลด์ ไรต์ โฟร์เวิร์คดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และพบว่า การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนของการบริการหลังการขายและการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของงานบริการ ถูกค่ามีความพอใจน้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการทำความเข้าใจกับทางลูกค้า ควรมีการให้เจ้าหน้าที่การรถไฟฯ โทรสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการขนส่งในแต่ละขบวนว่ามีปัญหาอะไรบ้างในการขนส่ง ถึงจุดหมายตรงกำหนดเวลาที่วางไว้หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการให้บริการ แล้วแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆอย่างทันทีทันใด ถือเป็นความเอาใจใส่ต่อการช้อบพร้อมในกระบวนการทำงาน และเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ

ลำดับที่ 8 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุก และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความพึงพอใจกับการให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริษา วิทยาภรณ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของผู้ประกอบการขนส่ง และพบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันในเรื่องการขนส่งสินค้ามีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องเน้นหนักเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ เช่น สิทธิ ส่วนลดพิเศษให้กับผู้มาใช้บริการอยู่เป็นประจำ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจดจำรายละเอียดของผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการ

ลำดับที่ 9 ด้านความคงเส้นคงวา

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารสินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุก และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความคงเส้นคงวาอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้เผยแพร่หรือเผยแพร่ข้อมูลใดๆ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระดับปานกลาง โดยให้ระดับความพึงพอใจกับการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระเดช เมธิธรรพวงศ์วานิช (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระหว่างสินค้าบริษัท นอร์ทเทรอนอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดลำดับขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการให้เป็นไปตามที่ประกาศไว้จะช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้มาใช้บริการ

ลำดับที่ 10 ด้านความสะดวก

ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังด้านความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ระดับความพึงพอใจกับการติดต่อได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยา ศิวารัตนา (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ศึกษากรณี บริษัท เมิน โล เวลด์ไวด์ พอร์เวิร์ดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และพบว่า การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในส่วนของด้านความสะดวกอยู่ระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็น ว่า ช่องทางในการติดต่อประชาชนควรมีความหลากหลาย เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ และควรมีจุดบริการเพิ่มมากขึ้น

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง และพบว่า

เพศ ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็น ว่า ผู้ให้บริการเป็นตัวแทนในการดำเนินการขนส่งผู้สินค้า เพศหญิงและเพศชายจะมีแนวความคิดที่แตกต่างกัน จึงมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจและแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยา ศิวารัตนา (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ศึกษากรณี บริษัท เมิน โล เวลด์ไวด์ พอร์เวิร์ดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันในเรื่องเพศ

อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุ ก็ต้องการความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ จิรชาติพงศ์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ไม่แตกต่างกันในเรื่องอายุ

ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกทัศนคติในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ คล่องบุญจิต (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา

ตำแหน่ง ผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการในทุกๆตำแหน่งนั้นล้วนมีความคาดหวังกับการใช้บริการที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ คล่องบุญจิต (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการแตกต่างกันในเรื่องตำแหน่ง

ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารคนโดยสารทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง จะมีการออกแบบ และวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้มีต้นทุนต่ำสุด เมื่อมีประสบการณ์ทำงานมากขึ้น ก็จะสามารถเลือกใช้บริการการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์เทวี กุศลกรรมบถ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนำเข้าและส่งออกต่อการดำเนินงานของโรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาและบรรจุของขาออกที่ขนส่ง โดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเรือและพบว่าประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการจะเลือกระบบขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี มีราคาที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีกำลังที่จะจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธิ คณารักษ์สันติ (2547) ที่ศึกษาเรื่องพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟใต้ดินในกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการแตกต่างกันในเรื่องรายได้

5.2.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามปัจจัยด้านองค์การ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยด้านองค์การ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง และพบว่า

ลักษณะธุรกิจ ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟแตกต่างกัน เพราะธุรกิจสินค้าประเภทอาหาร หรือเคมีภัณฑ์ต่างๆ ต้องการความตรงต่อเวลาในการขนส่งมาก เนื่องจากสินค้าที่มีวันหมดอายุต้องการให้กำหนดการในการขนส่งมีความแน่นอนสูงมากกว่าสินค้าประเภทอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนิษฐ์ วรรัตน์ชัย โชติ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ และพบว่าปัจจัยด้านองค์การต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันในเรื่องรายได้

สัญชาติของบริษัท ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติของบริษัทแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สัญชาติของบริษัทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟไม่แตกต่างกัน เพราะผู้ให้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ รับใช้บริการผู้มาขอใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงสัญชาติของบริษัทที่มาขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนิษฐ์ วรรัตน์ชัย โชติ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ และพบว่าปัจจัยด้านองค์การต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันในเรื่องรายได้

ทุนจดทะเบียน ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัทที่มีทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟไม่แตกต่างกัน เพราะขนาดทุนจดทะเบียนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ได้รับการบริการมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กตัญญู หิรัญญสมบุญ (2552) ที่กล่าวว่าธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อมต้องพึงพาอาศัยกัน

ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟไม่ต่างกัน เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการเพื่อให้การบริการสำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิษณุ วรรธน์ชัย โชติ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ และพบว่าปัจจัยด้านองค์การต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกันในเรื่องรายได้

จำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัท ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในบริษัทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟ เพราะผู้ให้บริการขนส่งสินค้าสามารถประสานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มีการใช้บริการจำนวนไม่มากในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กตัญญู หิรัญญสมบุญ (2552) ที่กล่าวว่าธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อมต้องพึ่งพาอาศัยกัน

ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการที่ใช้บริการบรรทุก และขนถ่ายแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการที่ใช้บริการบรรทุก และขนถ่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์ทางรถไฟ เพราะสินค้าบางประเภทมีระยะเวลาหมดอายุ จึงต้องส่งสินค้าให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด หากส่งช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดอาจส่งผลให้สินค้าเกิดความเสียหาย อันทำให้ความเชื่อมั่นในการใช้บริการลดน้อยลง ประเภทสินค้าจึงมีความสำคัญต่อการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ กล่องบุญจิต (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการ

ให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยด้านองค์การต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการแตกต่างกันในเรื่องรายได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ความคงเส้นคงวา ควรมีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการให้บริการไว้อย่างทั่วถึง
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ควรปรับปรุงความรวดเร็วในระบบการทำงานของ การขนส่งสินค้า ให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
3. สมรรถนะ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เรื่อยๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีสมรรถนะมากขึ้น
4. ความสะดวก ควรปรับปรุงให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายช่องทาง หรือเน้นการบริการแบบ ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service)
5. ความสุภาพเป็นมิตร ควรสร้างวัฒนธรรมในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้าน บริการ (Service Mind) เพื่อความประทับใจในคุณภาพการบริการ
6. การสื่อสาร ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น ทำเว็บไซต์สำหรับแจ้งข่าวสารข้อมูล เวลา ขั้นตอนในการบริการ ฯลฯ
7. ความน่าเชื่อถือ ควรซ่อมแซมหรือจัดซื้อรถจักร โบกี้บรรทุกสินค้า แคร่ ราง ให้มีความแข็งแรงเพียงพอ
8. ความปลอดภัย ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค ควรเพิ่มขีดความสามารถในการขนส่งให้ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มจำนวนเที่ยวการเดินรถ
10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรมควรแก้ปัญหาจำนวนหัวรถจักรเก่าการใช้งาน นาน มีความเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุรถดกราง ส่งผลให้ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงต่อเวลา และปัญหาจำนวนหัวรถจักร ไม่เพียงพอต่อความต้องการขนส่งสินค้าในปัจจุบัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจุและแยกสินค้ากอลองลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบังผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษา

1. ควรมีการเปรียบเทียบการให้บริการของการคมนาคมการขนส่งทางรางกับ ภูมิภาคอาเซียนด้วยกัน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาวางแผนแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุง คุณภาพการให้บริการและสามารถขยายตลาดสู่อาเซียนและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ศึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดจากประสิทธิภาพที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการต่อผู้ให้บริการในปัจจุบัน เช่น โครงสร้างพื้นฐานต่างจะสามารถรองรับการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีแนวทางใดเพื่อนำมาปรับยุทธศาสตร์การขนส่งของประเทศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดตั้งเขตการค้าเสรีต่างๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสุขรุจิ. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร

ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรมศุลกากร. 2556. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟท่าเรือแหลมฉบัง.

[Online] Available : <http://internet1.customs.go.th/wps/wcm/jsp/home/index.jsp>

การรถไฟแห่งประเทศไทย. 2556. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟสถานี

บรรจุและแยกสินค้ากล่อง (ICD) ลาดกระบัง. [Online] Available :

<http://www.railway.co.th/home/srt/cargo/cargocontainer.asp>

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2551. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 11.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. 2538. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชูชัย สมितिไกร. 2556. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพย์เทวี กุศลกรรมบถ. 2550. “ความคิดเห็นของผู้รับบริการนำเข้าและส่งออกต่อการดำเนินงานของ

โรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาออกที่ขนส่งโดยระบบคอนเทนเนอร์นอกเขตท่าเทียบ

ท่าเรือ” การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระพงษ์ รอดประเสริฐ. 2556. การศึกษาเพื่อเสนอนโยบาย แนวทางและมาตรการ ในการปรับเปลี่ยน

รูปแบบการขนส่งตู้สินค้าระหว่าง ICD ลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง จากการขนส่งทางถนน

สู่การขนส่งทางราง ในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงคมนาคม.

นวลลักษณ์ บุญบง. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วย

นอก โรงพยาบาลรัฐ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาศรี จับใจนาย. 2550. “ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท

นิมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปิยา ศีลววรรณ. 2546. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ศึกษากรณี บริษัท เม็น โล เวลด์ ไลน์ จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริญญาธร ศรีช่วงโชติ. 2551. พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- ปรีชา วิทยาภรณ์. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ของผู้ประกอบการขนส่ง” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- พิรุณรัตน์ จักษ์เมธา. 2545. “ความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีรวัส แผ่พร. 2551. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอ พีทีพี ทรานสปอร์ต จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เมธี คณารักษ์สินดี. 2547. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายเหนือของบริษัท ขนส่ง จำกัด” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยศวีร์ ตันกิมหงษ์. 2551. “การเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งสินค้าทางบกและทางทะเลจากประเทศไทยสู่ประเทศเวียดนาม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการด้าน โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษนันทน์ วรารัตน์ชัยโชติ. 2555. “การตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วีรเดช เมธีธารพวงศวัฒน์. 2549. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระวางสินค้าบริษัท นอร์ทเทอร์น อินเตอร์เนชั่นแนล การ์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริพงษ์ พุทธิพันธุ์. 2550. การเพิ่มศักยภาพบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง โดยการขนส่งสินค้าทางระบบราง.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร สำนักแผนงาน กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง. 2555. แผน

ยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ พ.ศ.

2555-2559. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงคมนาคม.

โสภณ คล่องบุญจิต. 2547. “ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัจฉราภรณ์ จิรชาติพงศ์. 2556. “การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ”

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อุบลรัตน์ ทัดมาลี. 2550. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหม

รถยนต์ บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน).” รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตร

วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management : Analysis, Planning, Implement, and Control**. 9th ed. Prentice-Hall Inc.

Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. And Berry, Leonard L. 1990. **Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.

Schermerhorn, John R., Jr., James G. Hunt and Richard N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. Wiley.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เลขที่

สถานที่

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย

“เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่าง
สถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง กรณีศึกษา การรถไฟ
แห่งประเทศไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟระหว่างสถานีบรรจ และแยกสินค้ากล่องลาดกระบังกับท่าเรือแหลมฉบัง กรณีศึกษา การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงแบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านเนื่องจากงานวิจัยจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรับข้อมูล ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวกชพร จินานันท์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียวนอกเสียจากระบุเป็นอย่างอื่น

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25ปี

มากกว่า 25ปี -35ปี

มากกว่า35ปี - 45ปี

มากกว่า 45ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

ผู้บริหาร

หัวหน้างาน

เจ้าหน้าที่

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ประสบการณ์ทำงานด้านคมนาคมขนส่ง

น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี

มากกว่า 1 ปี - 5 ปี

มากกว่า 5 ปี - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท

มากกว่า 15,000 บาท - 25,000บาท

มากกว่า 25,000 บาท - 35,000 บาท

มากกว่า 35,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของผู้รับบริการ

1. ลักษณะธุรกิจ

- ผู้ส่งสินค้าโดยตรง (Shipper)
- ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder)
- ผู้ส่งออก (Exporter) – ผู้นำเข้า (Importer)
- สายการเดินเรือ (Ship Agent)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. สัญชาติของบริษัท

- ไทย
- สิงคโปร์
- ญี่ปุ่น
- มาเลเซีย
- ไต้หวัน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ทุนจดทะเบียน

- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000,000 บาท
- มากกว่า 1,000,000 บาท - 10,000,000 บาท
- มากกว่า 10,000,000 บาท

4. ระยะเวลาในการจัดตั้งบริษัท

- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี
- มากกว่า 1 ปี - 5 ปี
- มากกว่า 5 ปี - 10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

5. จำนวนพนักงานในบริษัท

- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 คน
- มากกว่า 50 คน - 100 คน
- มากกว่า 100 คน – 500 คน
- มากกว่า 500 คน – 1,000 คน
- มากกว่า 1,000 คน

6. ประเภทสินค้าหลักที่ใช้บริการ (โปรดตอบเพียง 1 คำตอบ)

- สินค้าอุปโภคบริโภค
- อุปกรณ์ก่อสร้าง
- เคมีภัณฑ์
- แร่ชนิดต่างๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในการขนส่งผู้โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้ โดยสารค่าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านความคงเส้นคงวา						
1	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการตามที่ ประกาศ					
3	ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไป ตามเงื่อนไขที่กำหนด					
4	การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง					
5	การเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง					
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว						
6	การให้บริการในทันทีทันใด					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
8	การติดต่อกลับผู้ให้บริการอย่าง รวดเร็ว					
9	หน่วยงานมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ผู้ให้บริการ					
10	การแจ้งผลการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ผู้ให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้ สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านสมรรถนะ						
11	เจ้าหน้าที่สามารถถ่ายทอดข้อมูล ให้แก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
12	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วย ความชำนาญ					
13	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ใช้ภาษาในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น					
14	จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรง กับภาระงาน					
15	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการ บริการ					
ด้านความสะดวก						
16	การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก					
17	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมาขอรับบริการ					
18	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้ บริการ					
19	การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้ให้บริการ ช่วงพักเที่ยง (12.00-13.00 น.)					
20	การติดต่อได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ Care Chat เป็นต้น					
ด้านความสุภาพเป็นมิตร						
21	ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้ สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
22	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้ม แย้มแจ่มใส					
24	เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังและไม่พูดแทรก ระหว่างสนทนา					
25	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการสื่อสาร						
26	ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายและสะดวก					
27	การตีพิมพ์ประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
28	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
29	การพูดจาและให้ข้อมูลกับด้วยภาษาที่ เข้าใจง่าย					
30	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือ						
31	ชื่อเสียงของการรถไฟแห่งประเทศไทย					
32	การให้บริการตรงตามเวลาที่ติด ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลไว้					
33	การปรับปรุงตัวรถสินค้าคอนเทน เนอร์ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้ สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
34	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น					
35	ระบบการให้บริการที่มีมาตรฐาน					
ด้านความปลอดภัย						
36	ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการ เดินทางสูง					
37	ความปลอดภัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ใช้					
38	การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ					
39	ความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม ทรัพย์สินในขณะที่ขนส่งอยู่บนรถไฟ					
40	การรับประกันความเสียหายและ/หรือ สูญหายของสินค้าคอนเทนเนอร์					
ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ						
41	การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการเป็น รายบุคคล					
42	การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของ ผู้ให้บริการประจำ					
43	การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการอยู่เสมอ					
44	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้บริการทราบ					
45	การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล ตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งผู้ สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม						
46	จำนวนรถจักร					
47	จำนวนหัวรถจักร แคร่ เพียงพอต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าคอนเทน เนอร์ในแต่ละวัน					
48	ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง					
49	คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการ ให้บริการ					
50	มาตรฐานในการบรรทุกสินค้าคอน เทนเนอร์					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ
ขนส่งผู้สินค้าคอนเทนเนอร์ทางรถไฟ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล ภควพร จินานันท์
วัน เดือน ปีเกิด 1 กุมภาพันธ์ 2531
ที่อยู่ 314 ถนนพัฒนาการ แขวงประเวศ
เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2552 เศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง พนักงานขาย
บริษัท ซีนิคซ์ อีเล็คเทค จำกัด
E-mail phakawaporn.j@gmail.com



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้