

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของ
ผู้ประกอบการ ทัศนศึกษาท่าเรือกรุงเทพ

The factors affecting the entrepreneurs' decision to select
goods export service : case study of Bangkok port

วิมลวัลย์ ทรงศิริยศ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์
1. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการในการ
ใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ 2. เพื่อวิเคราะห์
สถิติ T-test, F-test ระดับความต้องการต่อ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า
ขาออกที่ท่าเรือกรุงเทพ 3. เพื่อนำผลการศึกษา
ไปใช้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การ
ให้บริการให้กับท่าเรือกรุงเทพ ในการ
ให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ ใช้
วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อ
ศึกษา วิจัยกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่ง
สินค้าของท่าเรือกรุงเทพ เก็บรวบรวมข้อมูล
โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม
กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 ราย ผลการวิจัย
พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความ
น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการของท่าเรือกรุงเทพ
มากที่สุด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ขนส่งสินค้าขาออก รองลงมาได้แก่ ด้าน
พื้นที่ในการให้บริการจัดเก็บสินค้าให้กับ
ลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกับ
ท่าเรือกรุงเทพ และให้ความสำคัญ ด้านสถาน

ที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพ น้อยที่สุด นอกจากนี้
ยังพบว่าประเภทธุรกิจ และประเทศปลายทาง
ของสินค้าที่ส่งออกที่แตกต่างกันมีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า ขาออก
ของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การใช้บริการขนส่งสินค้าขาออก,
การตัดสินใจเลือกของผู้ประกอบการ, ท่าเรือ
กรุงเทพ

Abstract

This study aimed 1) to study the
factors of entrepreneurs that select service of
Bangkok Port 2) to analyze T-test, F-test and
the level of needs for decision to select goods
export service at Bangkok Port 3) to lead the
result of study that apply to indicate policies
and strategies for Bangkok Port service
in several ways to entrepreneurs. The
methodology of this study was survey research
that was to study group of entrepreneur that

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

select service of Bangkok Port. Questionnaire was used as data collection in this research by survey research with the sampling, 303 persons. The result of this study found that the entrepreneurs placed importance on reliability of facilitator of Bangkok Port that was the most in decision to select goods export service. Next below was as following: the area service in warehouse management to customer service, the communication with Bangkok Port and placed importance on location of Bangkok Port in the least. Besides, another result found that business and destination country of goods export difference that affected the entrepreneurs' decision to select the goods export service in significance 0.05.

Keywords : the goods export service, the entrepreneurs' decision, Bangkok Port

บทนำ

ท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือระหว่างประเทศแห่งแรก และเป็นท่าเรือหลักของประเทศไทยมาว่าครึ่งศตวรรษ เมื่อการค้าทางทะเลของประเทศไทยขยายตัวท่าเรือ ซึ่งมีลักษณะเป็นท่าเรือแม่น้ำทำให้ไม่สามารถรับขนาดใหญ่ที่เกินกว่า 12,000 เดทเวตัน อีกทั้งข้อจำกัดของพื้นที่ บริเวณท่าเรือที่ไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้ เนื่องจากท่าเรือตั้งอยู่บริเวณใจกลางเมืองกรุงเทพฯ จึงมีการก่อสร้างท่าเรือหลัก แห่งใหม่ที่ชายฝั่งภาค

ตะวันออก อย่างไรก็ตามท่าเรือกรุงเทพยังคงเป็นท่าเรือหลักของประเทศไทยมาตลอด ประเทศไทยมีแนวคิดที่จะสร้างท่าเรือที่ทันสมัย เพื่อให้เรือเดินสมุทรขนาดใหญ่สามารถบรรทุก ขนถ่ายสินค้าได้อย่างสะดวกและปลอดภัย แทนการขนส่งสินค้าถ่ายลำระหว่างเรือเดินสมุทร ซึ่งจอดอยู่ที่อ่าวจอดเรือในเกาะสีชังกับกรุงเทพฯ รัฐบาลไทยได้ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานใหญ่สันติภาพชาติ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ขอให้ผู้เชี่ยวชาญมาสำรวจสภาพเศรษฐกิจการค้าในกรุงเทพฯ และสถานที่ก่อสร้างท่าเรือในปี 2477 ผู้เชี่ยวชาญขอสันนิบาตชาติได้เสนอให้มีการขุดลอกร่องน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อให้เรือเดินสมุทรขนาดใหญ่สามารถผ่านร่องน้ำเข้ามาได้และเสนอบริเวณก่อสร้างท่าเรือ 2 แห่ง คือ ปากน้ำสมุทรปราการ และตำบลคลองเตย รัฐบาลได้เลือกตำบลคลองเตยเป็นที่ก่อสร้างท่าเรือ ซึ่งก็คือ อาณาบริเวณของท่าเรือกรุงเทพในปัจจุบัน (สุมาลี สุदानนท์ 2554)

การทำเรือกรุงเทพ มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้เติบโต มั่นคงอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในท่าเรือกรุงเทพได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการในท่าเรือกรุงเทพ และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงชุมชน การพัฒนา

องค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องทุกๆ ฝ่าย มีการกำหนดนโยบายการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีการทุ่มเทและมีส่วนร่วมในการพัฒนาท่าเรือกรุงเทพ โดยการขับเคลื่อนจากพนักงานทุกๆ คน อย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการปรับพื้นที่ใช้สอยในท่าเรือกรุงเทพให้เป็นสัดส่วนมีระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการขนส่งสินค้า ทั้งภาคในประเทศและต่างประเทศ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพ จะทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่างๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการในการใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ
2. เพื่อวิเคราะห์สถิติ T-test, F-test ระดับความต้องการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกที่ทำเรือกรุงเทพ
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การให้บริการให้กับท่าเรือกรุงเทพ ในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่ใช้บริการขนส่งสินค้าขาออก ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 1,250 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 303 ราย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553:21)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามปลายปิด (Close end Questions) หรือเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจ สถานที่ตั้งของลูกค้าและ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสินค้าที่ส่งออกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด ประกอบด้วย 1) ประเภทสินค้าที่ส่งออก 2) ประเทศปลายทางของสินค้าส่งออก 3) ปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย และ 4) การใช้บริการส่งออกผ่านท่าเรือแหลมฉบัง ลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน

15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 มีระดับความคิดเห็นน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 มีระดับความคิดเห็นน้อย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550:75)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก 2) ด้านความเชื่อถือของผู้ให้บริการ 3) ด้านพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ 4) ด้านการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ 6) ด้านสถานที่ตั้งของท่าเรือกรุงเทพ และ 7) ด้านการติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อเสนอนั้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Questions)

การตรวจสอบหาคุณภาพ ของแบบสอบถามการวิจัย โดยวิธีการหาค่า (IOC : Index of item objective congruence) เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ และสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา

นำไปใช้ในการวิจัย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543:17)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม ที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มเอาไว้ โดยวิธีการนำแบบสอบถามไปให้ผู้ประกอบการที่ใช้บริการส่งสินค้าขาออกของท่าเรือกรุงเทพ ที่มีสำนักงานอยู่ในกรุงเทพ เพื่อให้ได้คำตอบของแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยได้กำหนดวันที่จะไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้ใช้เวลา 3-5 วัน ทำการตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยเอาแบบสอบถามไปให้ลูกค้าที่ใช้บริการที่ท่าเรือกรุงเทพ ทำแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่สะดวกก็ให้ส่งทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยได้เขียนที่อยู่และติดแสตมป์ไว้ให้เรียบร้อยแล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน มาทำการทดสอบดำเนินการตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเช็คจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed- Ended) และทำการประมวลผลของข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว จะนำมาบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทาง

สังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

1.1 ประเภทธุรกิจ จากการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเภทธุรกิจเป็นผู้ประกอบการส่งสินค้าขายออก ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.15 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.10 บริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.45 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30

1.2 สถานที่ตั้งของลูกค้า จากการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลสถานที่ตั้งของลูกค้า ส่วนใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.24 ส่วนปริมณฑล จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.66 และส่วนต่างจังหวัด จำนวน 70 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 23.10

1.3 ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่ 11-15 ปี จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.86 ส่วนระยะเวลา 6-10ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 21.45 ระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 16.50 และระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 14.19

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

1.5 ประเทศปลายทางของสินค้าส่งออกจากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลประเทศปลายทางของสินค้าส่งออกส่วนใหญ่เป็นประเทศเวียดนาม จำนวน 45 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 14.85 ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 40 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 13.20 ประเทศมาเลเซีย จำนวน 38 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 12.54 ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 33 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 10.89 ประเทศลาว จำนวน 33 ราย คิดเป็นจำนวน 10.89 ประเทศตุรกี จำนวน 30 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 9.90 ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 28 คิดเป็นค่าร้อยละ 9.24 ประเทศจีน จำนวน 25 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 8.25 ประเทศออสเตรเลีย จำนวน 16 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 5.28 และประเทศญี่ปุ่น จำนวน 15 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 4.96

1.6 ปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ย จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปริมาณการส่งออกสินค้าโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ มากกว่า 10 ตู้คอนเทนเนอร์/เดือน

จำนวน 138 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 45.55 ส่วน 6-10 ผู้คอนเทนเนอร์/เดือน จำนวน 75 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 24.75 ส่วน 3-5 ผู้คอนเทนเนอร์/เดือน จำนวน 55 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 18.15 และ 1-2 ผู้คอนเทนเนอร์/เดือน จำนวน 35 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 11.55

1.7 ผู้ประกอบการใช้บริการส่งสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบัง จากวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลผู้ประกอบการที่ใช้บริการส่งสินค้าออกผ่านท่าเรือแหลมฉบังส่วนใหญ่ ยังคงใช้บริการร่วมกับท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 128 ราย คิดเป็นค่าร้อยละ 42.25 ส่วนที่เคยใช้บริการในอดีตแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว จำนวน 95 คิดเป็นค่าร้อยละ 31.35 และไม่เคยใช้บริการเนื่องจาก มีจำนวน 80 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 26.40

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ

2.1 ด้านค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออกมีผลต่อการตัดสินใจการเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยเห็นว่า อัตราค่าภาระถูกกว่าท่าเรืออื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนอัตราค่าภาระที่เป็นธรรมและเอื้อให้กับลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เนื่องจาก

ผู้ประกอบการมองถึงการเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสมมากกว่า

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการหากเป็นองค์กรที่มั่นคงและมีความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนมีความถูกต้องและตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีความเห็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การมีความปลอดภัยในการส่งมอบสินค้า มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และความเห็นของการมีพนักงานมีความชำนาญและมีคุณภาพในการให้บริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และความเห็นของความรับผิดชอบต่อความเสียหายของสินค้า มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เนื่องจากความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ

2.3 ด้านของพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าขาออกที่เพียงพอมีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การบริหารจัดการพื้นที่ โดยมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และการจัดระบบป้องกันอัคคีภัยและอุทกภัยที่เหมาะสม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เนื่องจากพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้า

ที่มาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจมากในปัจจุบัน

2.4 ด้านการให้บริการเครื่องมือ
ทุนแรง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการ
ให้บริการเครื่องมือทุนแรง โดยมีการ
บำรุงรักษาเครื่องมือทุนแรงใช้งานอยู่เสมอ มี
ผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.46 ในด้านเครื่องมือทุนแรงที่
เพียงพอให้บริการขนถ่ายสินค้า มีผลต่อการ
ตัดสินใจ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
รองลงมา มีการจัดซื้อเครื่องมือทุนแรงที่
ทันสมัย มีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และด้านความ
ปลอดภัยในการให้บริการ มีความเห็นอยู่ใน
ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
เนื่องจากการให้บริการเครื่องมือทุนแรงที่
เพียงพอให้บริการขนถ่ายสินค้ามีผลต่อการ
ตัดสินใจกับผู้ใช้บริการ

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในท่าเรือกรุงเทพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็น
ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือกรุงเทพ มี
สถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกให้กับ
ลูกค้าเพียงพอ มีผลต่อการตัดสินใจ ความ
คิดเห็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
และคิดเห็นมีที่พึงประสงค์ให้กับลูกค้าที่มาใช้
บริการ ความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมา มีร้านอาหาร
หลายจุดให้กับผู้ประกอบการขนส่งสินค้า มี
ความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.16 และความคิดเห็น มีห้องน้ำ
เพียงพอให้กับลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เนื่องจากการสถานที่จอดรถ
อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า มีผลต่อ
การตัดสินใจต่อผู้มาใช้บริการในปัจจุบัน

2.6 ด้านสถานที่ตั้งของท่าเรือ
กรุงเทพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าสถานที่
ตั้งของท่าเรือกรุงเทพมีผลต่อการตัดสินใจ
หากมีระยะทางจากโรงงานมายังท่าเรือไม่
ไกล ทำให้ค่าขนส่งประหยัด อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และของท่าเล/การ
คมนาคมสะดวกในการขนส่งสินค้ามาท่าเรือ
มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.06 เนื่องจาก การมีท่าเล/การ
คมนาคมสะดวกในการขนส่งสินค้ามาท่าเรือ
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่อผู้ใช้บริการ
มากกว่า

2.7 ด้านการติดต่อสื่อสารกับ
ท่าเรือกรุงเทพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า
การติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพที่ได้การ
ตอบสนองมีผลต่อการตัดสินใจ ในการใช้
ระบบ Internet ในการติดต่อสื่อสาร มีความ
คิดเห็น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
และหากพนักงานอำนวยความสะดวกในการ
ติดต่อกับท่าเรือ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ
มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และการมีระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและรวดเร็ว มีความ
คิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.37 เนื่องจาก ผู้ประกอบการ การ
ติดต่อสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะการ
ติดต่อที่ดีและสะดวกต่อผู้ให้บริการมากใน
ปัจจุบัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของ ผู้ประกอบการ กรณีศึกษา ท่าเรือกรุงเทพ ด้านการใช้ระบบ Internet ในการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ขวัญใจ กุ๋พวง (2552) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือก บริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าจากการสรุปผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นั้น จะให้ความสำคัญความพึงพอใจด้านการให้บริการอันดับที่ 1 มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ อันดับที่ 2 การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด อันดับที่ 3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับจากการทดสอบสมมติฐานนั้นผู้วิจัยพบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่ง บริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกัน

ค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก ด้านการเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สอดคล้องกับงานวิจัย ดารารัตน์ ตระกูลพัท (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันของกองเรือไทยในเส้นทางเดินเรือขาออกไทย-ญี่ปุ่น พบว่าในเชิงอุปสงค์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง

สินค้าทางทะเลมากที่สุด 5 ปัจจัยแรก ได้แก่ อัตราค่าระวาง การบริการและให้ความช่วยเหลือระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง อัตราค่าธรรมเนียมพิเศษ (กรณีขนส่งสินค้าด้วยตู้คอนเทนเนอร์) และปัจจัยอื่นๆ

การให้บริการเครื่องทุ่นแรง ด้านเครื่องมือทุ่นแรงที่เพียงพอให้บริการขนถ่ายสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 สอดคล้องกับงานวิจัย นฤมล บุญกิตติ (2550) การศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ ศึกษากรณี บริษัท รีเจนท์ พอร์วิลด์ดิ้งเอ็กเพรส จำกัด มีความพึงพอใจต่อการخذใช้ค่าเสียหายที่ยุติธรรมในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดชำรุดเสียหายมากที่สุดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบคือสินค้าส่งไม่ทันตามกำหนดและความต้องการของลูกค้าคือความรวดเร็วในการขนส่งสำหรับการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าความรวดเร็วค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าและความปลอดภัยของสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านความถูกต้องและตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 สอดคล้องกับงานวิจัยมณฑนา เล็กสมบูรณ์ (2550) การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการขนส่งสินค้า

ในจังหวัดกาฬสินธุ์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ T-test และ F-test ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลา 10-20 ปีใช้บริการทุกสัปดาห์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 5 ด้าน ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และอีก 2 ส่วน ด้านเป็นระดับปานกลาง คือด้านการส่งเสริมการตลาด และลักษณะกายภาพ ผู้บริการมีความพึงพอใจรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านคือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของบริษัทและได้รับการยอมรับ อัตราค่าขนส่งเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ความสะดวกในด้านสถานที่ ประชาสัมพันธ์และการเสนอข่าวสาร รถบรรทุกที่ใช้ขนส่งเหมาะสมกับราคาสินค้าที่ผู้ขนส่ง พนักงานที่สุภาพในการให้บริการพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชำนาญมีความสามารถและตรงต่อเวลาถึงที่หมายปลายทาง

ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการส่งมอบสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สอดคล้องกับงานวิจัย วาสนา แพทยานนท์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ในระดับปานกลาง เกือบทุกด้านยกเว้นด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ที่ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจ

มากส่วนประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวกล่าวคือผู้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินเรือการเทียบท่าและออกจากท่าส่วนผู้บริการด้านสินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตรายการป้องกันการสูญหายและเสียหายของสินค้า/ตู้สินค้าเป็นต้น

การติดต่อสื่อสารกับท่าเรือกรุงเทพ ด้านพนักงานอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับท่าเรือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 สอดคล้องกับงานวิจัย สุทธิ โศกุลวรรณ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานการโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการประชาชนของสำนักงานโยธากรุงเทพมหานคร ในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยช่วงเวลาที่ขอรับบริการ มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร สำหรับปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการขอรับบริการ วันที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร

พื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านการบริหารจัดการพื้นที่โดยมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 สอดคล้องกับงานวิจัย เสรี สืบสงวนและคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการของเรือไทยอุประรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม กล่าวถึงในปัจจุบันมีการขนส่งทางทะเลได้รับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยขึ้น ความจำเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านท่าเรือ เรือ อุปกรณ์การขนถ่ายในประเทศ และระบบการโทรคมนาคม ตลอดจนการมีสถานีรวบรวมสินค้าและคลังสินค้า จะต้องได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในภาวะที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสำหรับในด้านการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล สิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาดูด้วยเสมอ คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือดึงดูดความต้องการของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม

ค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าขาออก ด้านการเก็บอัตราค่าภาระที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สอดคล้องกับงานวิจัย อัจฉนา บุญสุข (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ที่

เป็นผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายจากทั้งสิ้น 247 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องการเงินที่โดยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญราคาค่าขนส่งจะต้องมีความเหมาะสมเป็นสำคัญ และผู้ประกอบการในภาคกลางและภาคตะวันออกให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการมากที่สุด โดยต้องที่ที่มีการตรงเวลาเป็นสำคัญพบว่าสภาพทั่วไปของสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าขาออกของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาท่าเรือกรุงเทพ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ มีดังนี้

1. การท่าเรือควรสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการโดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยในอุปกรณ์และความรวดเร็วในการให้บริการภายในท่าเรือกรุงเทพ

2. ในบริเวณพื้นที่ภายในท่าเรือ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่การวางตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งมีสภาพที่ไม่สมบูรณ์ของพื้นคอนกรีตที่ทำไว้

3. รถขนส่งสินค้า ที่เข้าไปในท่าเรือกรุงเทพมีปริมาณมาก ทำให้การจราจรในท่าเรือกรุงเทพ มีการติดขัดภายใน ทำให้เสียเวลาในการขนส่งสินค้าในท่าเรือกรุงเทพ

บรรณานุกรม

- ขวัญใจ ภู่งวง. (2552). ความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งศึกษากรณีบริษัททวิคอนเทรนเนอร์ทรานสปอร์ตจำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คารารัตน์ ตระกูลพั้ว.(2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันของกองเรือไทยในเส้นทางเดินเรือขาออกไทย-ญี่ปุ่น.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานีรินทร์ ศิลปจารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย LPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ. บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นฤมล บุญกิตติ. (2550). การศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ. ศึกษากรณี บริษัท รีเจนท์ พอร์เวดดิ้งเอ็กซ์เพรส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรี นครินทร์วิโรฒประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ.
- มณฑนา เล็กสมบูรณ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดกาฬสินธุ์.ปริญญาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาสนา แพทยานนท์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภสิทธิ์ โตศุกลวรรณ. (2549). ประสิทธิภาพให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานโยธา กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี สุขदानนท์. (2554). ท่าเรือกรุงเทพ. สถาบันการขนส่ง.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสรี สืบสงวนและคณะ. (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการให้บริการของเรือไทย.อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม.กรุงเทพฯ:กองวิจัยและวางแผนกระทรวงคมนาคม.
- อัชชนา บุญสุข. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรม เล็คโทรนิคส์.ปริญญาการการจัดการอุตสาหกรรม.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.