

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ของสายเรือมิตซูชิ โอ. เอส. เค โลจน์ส มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของสายเรือมิตซูชิ โอ. เอส. เค. โลจน์ส
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงานสายเรือมิตซูชิ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานประจำสายเรือมิตซูชิ แผนกโลจิสติกส์ สำนักงานใหญ่ เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2553 จำนวน 300 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการบริการในทัศนระของพนักงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 24 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายเรือมิตซูชิ โอ. เอส. เค โลจน์ส แผนกโลจิสติกส์ สำนักงานใหญ่ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลจำนวน 169 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 169 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดในการบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดในการบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดในการบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.01 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 48.52 รองลงมา 25-40 ปี ร้อยละ 36.69 และน้อยที่สุด 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.79 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.37 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.61 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.02 ตำแหน่ง/หน้าที่ที่พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ร้อยละ 46.15 รองลงมาพนักงานฝ่ายเอกสาร ร้อยละ 31.36 และน้อยที่สุด พนักงานฝ่ายขาย ร้อยละ 22.49 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 54.44 รองลงมา 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 24.85 และน้อยที่สุด 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 20.71

2. วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85-4.25$) ทุกรายการ คือ

1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และ ตรงต่อเวลา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่ง/
หน้าที่ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83-3.90$) ทุกรายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า
2. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น
3. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น
4. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุก
ตำแหน่ง/หน้าที่ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83-4.39$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ
2. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-40 ปี การศึกษาปริญญาตรีและต่ำ
กว่าปริญญาตรี ทุกตำแหน่ง/หน้าที่ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัด
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุ 25-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา ตำแหน่ง/
หน้าที่ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และพนักงานฝ่ายเอกสาร ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท
ขึ้นไป

ด้านบุคลากร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76-3.96$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ
3. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า
4. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่ง/
หน้าที่ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$

3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91 - 3.97$) ทุกรายการ คือ

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนผู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่ง/หน้าที่ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายอายุ 40 ปีขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่ง/หน้าที่ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็น โดยรวม และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคา พนักงานเพศชาย และเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานเพศชาย และเพศหญิง พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่

พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดในการบริหารจัดการระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของสายเรือมิตซูชิ โอ. เอส. เค. ไลน์ส ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.01 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 48.52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.37 ตำแหน่ง/หน้าที่พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ร้อยละ 46.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 54.44 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตปริดา ปัญจนนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง การให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ 21 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากอาชีพระหว่าง 10,000-20,000 บาท และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาวี อินทรทูต (2550) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจองระวางสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการขนส่งสินค้าผู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวนมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็น พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และมีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท จากข้อค้นพบดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงข้อมูลของผู้ให้บริการ โดยผู้ที่ให้บริการนั้นส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงนั้นให้ความสำคัญกับงานบริการของตนเองมาก ถึงแม้จะมีรายได้อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความ เป็นจริงที่ลักษณะของหน้าที่การงานในปัจจุบันจะมีแนวโน้มเป็นลักษณะของการบริการ การอำนวยความสะดวกสบาย และยังเป็นที่ยอมรับของคนรุ่นใหม่มากขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันธุรกิจบริการมีความ ซับซ้อนมากขึ้น ภายใต้การแข่งขันที่สูงมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องคำนึงอย่างมาก เพราะการบริการที่ดีจะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกพึงพอใจและ เกิดการซื้อซ้ำ นั่นคือ ทุกธุรกิจไม่ควรที่จะเป็นเพียงแค่การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพหรือเพียง แค่การให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดีเท่านั้น แต่ควรจะอยู่ที่การสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ ได้รับด้วย

2. วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวาง และผู้บรรจุ สินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวาง และผู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03, 3.88, 3.57, 3.96, 3.88$ และ 3.94 ตามลำดับ) ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถชัย วิริยะกิจจานุรักษ์ (2551) ศึกษาเรื่องการศึกษาความ ได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทตัวแทนผู้รับการจัดส่งสินค้าทางเรือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้มองความสำคัญของปัจจัยด้านราคาเป็นเรื่องรอง แต่กลับให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการและความร่วมมือการทำงานเป็นหลัก ทำให้ทราบว่าตัวแทนรับจัดการส่งสินค้าของ คนไทย ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทัดเทียมกับกระแสโลกิศจิตติศาสตร์ของโลก เนื่องจากบริษัทของคนไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจธุรกิจการให้บริการด้านโลกิศจิตติศาสตร์แบบครบ วงจร และความเข้าใจในธุรกิจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า และเจ้าของกิจการตัวแทนรับจัดการ การขนส่งสินค้าควรปรับปรุงแก้ไขในด้านใด จะได้ปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันพัฒนาให้มีความ เหมาะสมกับสภาพของตลาด เพื่อก้าวสู่ทางรอดของกิจการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาวี อินทรทูต (2550) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนลูกค้าในการจองระวางสินค้าแบบ อีเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการขนส่งสินค้าผู้คอนเทนเนอร์ทางทะเล ผลการวิจัยพบว่า หลังจากนำ กลยุทธ์มาใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกลยุทธ์ความต้องการให้มีที่ว่าง บนระวางเรือ ความแน่นอนของการส่งมอบสินค้า และการมีผู้สินค้าที่สะอาดและเพียงพอต่อความ ต้องการมากที่สุด รองลงมา คือ การเพิ่มการให้ความเชื่อถือทางด้านการเงินต่อลูกค้า และสุดท้ายการ

เพิ่มประสิทธิภาพการห่วงใยห่วงใยของคู่สินค้าได้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของวิธีการจอร์จระวางสินค้าแบบปกติ และแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อไว้สำหรับหรับเป็นทางเลือกสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามไว้สำหรับตัดสินใจในการลดต้นทุนอีกทางหนึ่งด้วย จากข้อค้นพบดังกล่าว ทำให้ทราบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ คือ การจัดการระวางเรือ และผู้บรรจุน้ำมันและด้านกระบวนการให้บริการมาก โดยที่ปัจจัยด้านราคาเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวาง และผู้บรรจุน้ำมันเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวาง และผู้บรรจุน้ำมันเพื่อการส่งออกของพนักงาน ที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวาง และผู้บรรจุน้ำมันเพื่อการส่งออก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านราคา พนักงานเพศชาย และเพศหญิง และผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานเพศชาย และเพศหญิง และผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงาน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่

พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การส่งมอบและรับคืนตู้ ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ประจำเส้นทาง ไทย-เวียดนาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ประจำเส้นทาง ไทย-เวียดนาม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสินค้า ด้านราคา และด้านโอกาส

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ประจำเส้นทาง ไทย-เวียดนามตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ประจำเส้นทาง ไทย-เวียดนามในทุกๆ ด้าน รวมถึงลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ยกเว้นลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทจะพิจารณาเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้าด้านการส่งเสริมการบริการแตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับ 0.01 กับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป พบว่าลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้า ก่อนเลือกใช้บริการมีการสอบถามข้อมูลผู้ประกอบการขนส่งผู้สินค้าจากบุคคลที่ไว้วางใจ และเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่มีบริการแก่ทีมงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหลังจากการส่งมอบผู้สินค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงอย่างจริงจัง และทางผู้ประกอบการสายเรือเองควรแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทุกกระช

2. ควรมีการเผยแพร่ความรู้ในการบริการใหม่ ๆ โดยที่พนักงานจะต้องสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เช่น การจองเรือหรือการส่งใบตราจองผ่านช่องทางเว็บไซต์ เป็นต้น

3. พนักงานควรมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอน กฎเกณฑ์การนำเข้า และส่งออกสินค้าไปยังแต่ละภูมิภาคทั่วโลก สามารถให้คำแนะนำในเรื่องกฎหมายอันอาจเกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อห้ามและสิทธิประโยชน์ด้านการค้าต่าง ๆ ได้

4. จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึง ลักษณะของงานซึ่งยังคงขาดความยืดหยุ่น

ภายในหน่วยงาน เช่น พนักงานฝ่ายขายอาจไม่มีข้อมูลเพียงพอในเส้นทางการเดินเรือและไม่เข้าใจระบบของฝ่ายปฏิบัติการดูแลลูกค้า หรือพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ขาดความรู้ในการให้บริการ การแก้ปัญหาที่ดีเพียงพออาจทำให้สูญเสียลูกค้า และอาจนำไปสู่การขัดแย้งภายในหน่วยงานได้

5. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการและรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางทะเลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในการขนส่งด้วยเรือเดินสมุทรแต่ละครั้งจะมีการรั่วไหลของของเสีย เช่น คราบน้ำมันในปริมาณมาก ซึ่งการจัดกิจกรรมรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม หรือการตอบแทนประโยชน์คืนสู่สังคมแบบธรรมดาทั่วไปนั้นอาจยังไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงสภาพการให้บริการของสายเรืออื่น ๆ หรือตัวแทนของสายเรือเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้ส่งออกด้วยเช่นกันเพื่อจะได้รับการทราบถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้กับสายเรือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริม และแก้ไขต่อไป

3. ควรศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการในด้านความคาดความหวังก่อนการให้บริการกับสภาพความเป็นจริงของบริการที่ได้รับ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลในการนำไปปรับปรุงด้านการบริการ

4. ควรมีการศึกษาและให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร ในด้านการให้บริการ โดยการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการรวบรวมข้อมูลของสายเรือในด้านอื่นๆ ที่กว้างขวางมากขึ้นด้วย เช่น การไปดูงานปฏิบัติการที่ทำเรือ หรือสาขาย่อยของสายเรือที่ตั้งอยู่ในบริเวณท่าเรือ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น