

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของสายเรือมิทซูชิ โอ. เอส. เค. ไลน์ส แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	49	28.99
2. หญิง	120	71.01
รวม	169	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	82	48.52
2. 25-40 ปี	62	36.69
3. 41 ปีขึ้นไป	25	14.79
รวม	169	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	13.61
2. ปริญญาตรี	124	73.37
3. สูงกว่าปริญญาตรี	22	13.02
รวม	169	100.00
ตำแหน่ง/หน้าที่		
1. พนักงานฝ่ายขาย	38	22.49
2. พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	78	46.15
3. พนักงานฝ่ายเอกสาร	53	31.36
รวม	169	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. 10,000-20,000 บาท	92	54.44
2. 20,001-30,000 บาท	35	20.71
3. 30,000 บาทขึ้นไป	42	24.85
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.01 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 48.52 รองลงมา 25-40 ปี ร้อยละ 36.69 และน้อยที่สุด 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.79 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.37 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.61 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.02 ตำแหน่ง/หน้าที่พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ร้อยละ 46.15 รองลงมา พนักงานฝ่ายเอกสาร 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

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในการบริการที่มีผลต่อการบริการจัดการระวางและตู้
 บรรจूसินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
 ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ
 บริการจัดการระวางและตู้บรรจूसินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์						
1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.26	0.64	4.24	0.69	4.25	0.65
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	4.01	0.54	3.93	0.59	3.99	0.55
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.86	0.63	3.79	0.68	3.85	0.63
รวม	4.04	0.60	3.99	0.65	4.03	0.61
ด้านราคา						
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า	3.94	0.57	3.69	0.66	3.90	0.59
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.88	0.70	3.62	0.73	3.83	0.71
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.90	0.70	3.83	0.66	3.89	0.69
7. มีระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.91	0.72	3.69	0.66	3.88	0.71
รวม	3.91	0.67	3.71	0.68	3.88	0.68
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.86	0.75	3.69	0.76	3.83	0.75
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.15	1.03	3.31	1.07	3.18	1.04
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.91	1.12	2.79	1.18	2.89	1.13
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.35	0.66	4.59	0.57	4.39	0.65
รวม	3.57	0.89	3.60	0.89	3.57	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.66	0.79	3.45	0.83	3.63	0.80
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.56	0.61	4.66	0.61	4.58	0.61
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.69	0.98	3.66	0.97	3.68	0.98
รวม	3.97	0.80	3.92	0.81	3.96	0.80

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบุคลากร						
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.78	0.79	3.69	0.76	3.76	0.78
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.89	0.81	3.93	0.75	3.90	0.80
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.89	0.77	3.86	0.74	3.89	0.76
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.94	0.74	4.03	0.73	3.96	0.74
รวม	3.88	0.78	3.88	0.75	3.88	0.77
ด้านกระบวนการให้บริการ						
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.96	0.57	3.66	0.81	3.91	0.63
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.98	0.61	3.72	0.80	3.93	0.65
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	4.02	0.91	3.72	0.84	3.97	0.90
รวม	3.99	0.70	3.70	0.82	3.94	0.73
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.98	0.63	3.93	0.75	3.97	0.65
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.56	1.21	2.45	1.15	2.54	1.20
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.61	1.23	2.41	0.98	2.58	1.19
รวม	3.05	1.02	2.93	0.96	3.03	1.01
รวมทั้งหมด	3.77	0.78	3.68	0.79	3.76	0.78

จากตารางที่ 4.2 พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก 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 และตรงต่อเวลา

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง

ด้านราคา พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83-3.90$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง

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

1. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ
2. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้นเพศหญิง รายการ มีตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้นเพศหญิง รายการ การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$)

ด้านบุคลากร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76-3.96$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$)

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

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนผู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X}=3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัด

โชนการปฏิบัติงานของบริษัท

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย

พนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัด โชนการปฏิบัติงานของ

บริษัท

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.27	0.70	4.22	0.69	4.28	0.60	4.25	0.65
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.93	0.59	4.00	0.57	4.00	0.54	3.99	0.55
3. ตารางการให้บริการนำเชือถือ และตรงต่อเวลา	3.67	0.49	3.87	0.60	3.87	0.69	3.85	0.63
รวม	3.96	0.60	4.03	0.62	4.05	0.61	4.03	0.61
ด้านราคา								
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.60	0.63	3.88	0.59	3.97	0.58	3.90	0.59
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.67	0.98	3.84	0.63	3.86	0.73	3.83	0.71
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.73	0.80	3.84	0.65	3.96	0.71	3.89	0.69
7. มีระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.60	0.91	3.84	0.63	3.96	0.73	3.88	0.71
รวม	3.65	0.83	3.85	0.63	3.94	0.69	3.88	0.68
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.53	0.83	3.86	0.71	3.87	0.78	3.83	0.75
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.00	1.20	3.12	1.03	3.27	1.02	3.18	1.04
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการ ให้บริการ	2.60	1.45	2.93	1.11	2.90	1.08	2.89	1.13
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.40	0.63	4.26	0.68	4.51	0.60	4.39	0.65
รวม	3.38	1.03	3.54	0.88	3.64	0.87	3.57	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.47	0.92	3.64	0.73	3.64	0.85	3.63	0.80
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับลูกค้า	4.60	0.51	4.57	0.64	4.59	0.61	4.58	0.61
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.73	0.96	3.59	1.06	3.76	0.90	3.68	0.98
รวม	3.93	0.79	3.93	0.81	4.00	0.79	3.96	0.80

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ
จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบุคลากร								
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.73	0.80	3.71	0.78	3.82	0.79	3.76	0.78
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.67	0.82	3.84	0.82	4.00	0.77	3.90	0.80
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.53	0.92	3.83	0.79	4.01	0.67	3.89	0.76
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.80	0.78	3.91	0.73	4.04	0.73	3.96	0.74
รวม	3.68	0.83	3.82	0.78	3.97	0.74	3.88	0.77
ด้านกระบวนการให้บริการ								
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.87	0.52	3.92	0.63	3.90	0.66	3.91	0.63
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.54	3.91	0.64	3.95	0.68	3.93	0.65
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.93	0.96	4.04	0.81	3.91	0.98	3.97	0.90
รวม	3.93	0.67	3.96	0.69	3.92	0.77	3.94	0.73
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.93	0.59	3.95	0.63	4.00	0.68	3.97	0.65
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	3.00	1.31	2.43	1.18	2.56	1.18	2.54	1.20
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	3.00	1.20	2.42	1.20	2.65	1.16	2.58	1.19
รวม	3.31	1.03	2.93	1.00	3.07	1.01	3.03	1.01
รวมทั้งหมด	3.68	0.83	3.73	0.77	3.80	0.78	3.76	0.78

จากตารางที่ 4.3 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67-4.27$) ทุกรายการ คือ

1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านราคา พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60-3.73$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53-4.40$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ
2. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี ยกเว้น ผู้บริโภคที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป รายการ ความสะดวกโดยภาพรวมของสถานที่ตั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$)

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53-3.80$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่อายุ 40 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ที่อายุ 25-40 ปี รายการ การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย และสภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.43$ และ 2.42 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหา ระบายและผู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.24	0.64	4.30	0.70	4.14	0.38	4.25	0.65
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	4.01	0.55	3.92	0.55	4.29	0.49	3.99	0.55
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.89	0.66	3.74	0.59	4.14	0.38	3.85	0.63
รวม	4.05	0.62	3.99	0.61	4.19	0.41	4.03	0.61
ด้านราคา								
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.93	0.62	3.79	0.53	4.29	0.49	3.90	0.59
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.85	0.77	3.79	0.63	3.86	0.38	3.83	0.71
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.86	0.74	3.89	0.61	4.29	0.49	3.89	0.69
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.87	0.73	3.83	0.67	4.29	0.49	3.88	0.71
รวม	3.88	0.72	3.83	0.61	4.18	0.46	3.88	0.68
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.82	0.80	3.79	0.66	4.43	0.54	3.83	0.75
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.24	1.04	3.04	1.00	3.29	1.38	3.18	1.04
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.99	1.18	2.74	0.98	2.43	1.27	2.89	1.13
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.47	0.59	4.25	0.68	4.29	1.11	4.39	0.65
รวม	3.63	0.90	3.46	0.83	3.61	1.08	3.57	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.64	0.82	3.57	0.75	3.86	0.90	3.63	0.80
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.53	0.63	4.62	0.60	5.00	0.00	4.58	0.61
14. การแจกของขวัญระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.75	0.94	3.55	1.01	3.57	1.27	3.68	0.98
รวม	3.97	0.80	3.91	0.78	4.14	0.72	3.96	0.80

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบุคลากร								
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.80	0.80	3.68	0.73	3.86	0.90	3.76	0.78
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.91	0.81	3.87	0.76	4.00	1.00	3.90	0.80
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.89	0.75	3.87	0.76	4.00	1.00	3.89	0.76
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.97	0.74	3.92	0.70	4.00	1.00	3.96	0.74
รวม	3.89	0.78	3.84	0.74	3.97	0.98	3.88	0.77
ด้านกระบวนการให้บริการ								
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.92	0.61	3.83	0.67	4.29	0.49	3.91	0.63
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.94	0.62	3.85	0.69	4.43	0.54	3.93	0.65
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.92	0.92	4.04	0.88	4.29	0.76	3.97	0.90
รวม	3.93	0.72	3.91	0.75	4.34	0.59	3.94	0.73
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.95	0.67	3.96	0.62	4.29	0.49	3.97	0.65
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.51	1.22	2.58	1.15	2.71	1.25	2.54	1.20
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.61	1.26	2.53	1.09	2.57	0.98	2.58	1.19
รวม	3.02	1.05	3.02	0.95	3.19	0.91	3.03	1.01
รวมทั้งหมด	3.77	0.80	3.71	0.75	3.94	0.75	3.76	0.78

จากตารางที่ 4.4 พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการหาระวางและผู้บริหารจูงใจค่าเพื่อการส่งออกในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89-4.24$) ทุกรายการ คือ

1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านราคา พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85-3.93$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82-4.47$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ
2. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่ามีค่าสอดคล้องกับการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายการ ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ อยู่ใน ระดับน้อย ($\bar{X}=2.43$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80-3.97$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.92 -3.94$) ทุกรายการ คือ

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.95$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่

รายการ	พนักงาน ฝ่ายขาย		พนักงาน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์		พนักงาน ฝ่ายเอกสาร		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.48	0.58	4.16	0.64	4.25	0.66	4.25	0.65
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.96	0.59	4.01	0.54	3.99	0.56	3.99	0.55
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.81	0.68	3.88	0.66	3.84	0.59	3.85	0.63
รวม	4.08	0.62	4.02	0.61	4.03	0.60	4.03	0.61
ด้านราคา								
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.85	0.60	3.84	0.59	3.97	0.59	3.90	0.59
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.85	0.66	3.73	0.75	3.92	0.69	3.83	0.71
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.96	0.71	3.79	0.75	3.95	0.63	3.89	0.69
7. มีระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.89	0.75	3.84	0.73	3.91	0.68	3.88	0.71
รวม	3.89	0.68	3.80	0.71	3.94	0.65	3.88	0.68
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.67	0.62	3.81	0.76	3.92	0.78	3.83	0.75
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	2.81	0.96	3.19	0.96	3.29	1.11	3.18	1.04
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.78	1.05	2.97	1.10	2.85	1.18	2.89	1.13
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.30	0.47	4.36	0.69	4.45	0.66	4.39	0.65
รวม	3.39	0.77	3.58	0.88	3.63	0.94	3.57	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.74	0.66	3.52	0.86	3.68	0.79	3.63	0.80
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.74	0.59	4.45	0.66	4.64	0.56	4.58	0.61
14. การแจกของขวัญระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.41	1.12	3.67	0.93	3.79	0.96	3.68	0.98
รวม	3.96	0.79	3.88	0.81	4.04	0.77	3.96	0.80

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่ (ต่อ)

รายการ	พนักงานฝ่ายขาย		พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์		พนักงานฝ่ายเอกสาร		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบุคลากร								
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.70	0.82	3.67	0.81	3.87	0.74	3.76	0.78
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.70	0.82	3.88	0.84	3.99	0.74	3.90	0.80
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.74	0.81	3.78	0.85	4.04	0.63	3.89	0.76
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.93	0.73	3.88	0.79	4.04	0.69	3.96	0.74
รวม	3.77	0.80	3.80	0.82	3.99	0.70	3.88	0.77
ด้านกระบวนการให้บริการ								
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.85	0.66	3.82	0.58	4.00	0.66	3.91	0.63
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.85	0.72	3.79	0.57	4.09	0.66	3.93	0.65
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	4.00	0.92	3.97	0.85	3.96	0.95	3.97	0.90
รวม	3.90	0.77	3.86	0.66	4.02	0.76	3.94	0.73
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	4.07	0.62	3.88	0.62	4.01	0.69	3.97	0.65
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.44	1.19	2.46	1.17	2.65	1.23	2.54	1.20
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.44	1.22	2.49	1.24	2.71	1.14	2.58	1.19
รวม	2.98	1.01	2.94	1.01	3.12	1.02	3.03	1.01
รวมทั้งหมด	3.71	0.77	3.70	0.79	3.83	0.77	3.76	0.78

จากตารางที่ 4.5 พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับ มาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81-4.48$) ทุกรายการ คือ

1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกตำแหน่ง/หน้าที่

ด้านราคา พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับ มาก ($\bar{X}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85-3.96$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกตำแหน่ง/หน้าที่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67-4.30$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ
2. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกตำแหน่ง/หน้าที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และพนักงานฝ่ายเอกสาร ยกเว้น การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.67$ และ 3.79 ตามลำดับ)

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.70-3.93$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกตำแหน่ง/หน้าที่

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85-4.00$) ทุก รายการ คือ

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกตำแหน่ง/หน้าที่

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ฝ่ายขาย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง/หน้าที่ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ เป็นพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ยกเว้น พนักงานฝ่ายเอกสาร จำนวน 2 รายการ คือ การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย และสภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.65$ และ 2.71 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.22	0.64	4.32	0.72	4.27	0.64	4.25	0.65
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.98	0.55	3.82	0.50	4.07	0.56	3.99	0.55
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.81	0.62	3.73	0.63	3.94	0.65	3.85	0.63
รวม	4.00	0.60	3.96	0.62	4.09	0.62	4.03	0.61
ด้านราคา								
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า	3.91	0.62	3.68	0.57	3.96	0.56	3.90	0.59
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.83	0.74	3.59	0.67	3.93	0.68	3.83	0.71
6. อัตราค่าธรรมเนียมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.95	0.65	3.50	0.67	3.94	0.72	3.89	0.69
7. มีระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.91	0.66	3.73	0.63	3.88	0.79	3.88	0.71
รวม	3.90	0.67	3.63	0.63	3.93	0.69	3.88	0.68
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.89	0.75	3.77	0.75	3.79	0.77	3.83	0.75
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.36	1.07	2.86	0.99	3.06	0.98	3.18	1.04
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการ ให้บริการ	2.96	1.15	2.68	1.09	2.87	1.11	2.89	1.13
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.49	0.69	4.18	0.59	4.34	0.59	4.39	0.65
รวม	3.68	0.92	3.37	0.85	3.52	0.86	3.57	0.89
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.76	0.75	3.27	0.55	3.58	0.89	3.63	0.80
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับลูกค้า	4.63	0.60	4.55	0.60	4.54	0.64	4.58	0.61
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.69	1.00	3.32	1.04	3.79	0.91	3.68	0.98
รวม	4.03	0.78	3.71	0.73	3.97	0.81	3.96	0.80

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบุคลากร								
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.79	0.74	3.59	0.85	3.79	0.81	3.76	0.78
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.98	0.75	3.68	1.00	3.88	0.79	3.90	0.80
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.99	0.70	3.64	1.05	3.85	0.70	3.89	0.76
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.01	0.70	3.68	0.95	3.99	0.69	3.96	0.74
รวม	3.94	0.72	3.65	0.96	3.88	0.75	3.88	0.77
ด้านกระบวนการให้บริการ								
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.93	0.65	3.73	0.63	3.94	0.60	3.91	0.63
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.98	0.68	3.68	0.65	3.97	0.60	3.93	0.65
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.96	0.88	3.95	0.95	3.99	0.93	3.97	0.90
รวม	3.96	0.74	3.79	0.74	3.97	0.71	3.94	0.73
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.95	0.67	3.95	0.49	4.00	0.67	3.97	0.65
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.69	1.21	2.36	1.00	2.43	1.23	2.54	1.20
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.65	1.18	2.32	1.09	2.58	1.23	2.58	1.19
รวม	3.10	1.02	2.88	0.86	3.00	1.05	3.03	1.01
รวมทั้งหมด	3.81	0.78	3.57	0.78	3.77	0.78	3.76	0.78

จากตารางที่ 4.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81-4.22$) ทุกรายการ คือ

1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83-3.95$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89-4.49$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ
 2. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) จำนวน 1 รายการคือ การจัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 ขึ้นไป ยกเว้น พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รายการ มีการจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม และรายการ การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$ และ 3.32 ตามลำดับ)

ด้านบุคลากร พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79-4.01$) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93-3.98$) ทุกรายการ คือ

1. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่
2. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ การจัดโครงการปฏิบัติงานของบริษัท
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการ
 ระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามลักษณะ
 ประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการ
 ระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.26	0.64	4.24	0.69	0.113
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	4.01	0.54	3.93	0.59	0.638
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.86	0.63	3.79	0.68	0.523
รวม	4.04	0.60	3.99	0.65	0.531
ด้านราคา					
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า	3.94	0.57	3.69	0.66	2.110*
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.88	0.70	3.62	0.73	1.746
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.90	0.70	3.83	0.66	0.533
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.91	0.72	3.69	0.66	1.644
รวม	3.91	0.67	3.71	0.68	1.721
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.86	0.75	3.69	0.76	1.127
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.15	1.03	3.31	1.07	-0.738
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.91	1.12	2.79	1.18	0.479
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.35	0.66	4.59	0.57	-1.982*
รวม	3.57	0.89	3.60	0.89	-0.187
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.66	0.79	3.45	0.83	1.289
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.56	0.61	4.66	0.61	-0.726
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.69	0.98	3.66	0.97	0.153
รวม	3.97	0.80	3.92	0.81	0.429

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านบุคลากร					
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.78	0.79	3.69	0.76	0.569
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.89	0.81	3.93	0.75	-0.245
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.89	0.77	3.86	0.74	0.202
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.94	0.74	4.03	0.73	-0.613
รวม	3.88	0.78	3.88	0.75	-0.019
ด้านกระบวนการให้บริการ					
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.96	0.57	3.66	0.81	2.385*
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.98	0.61	3.72	0.80	1.944
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	4.02	0.91	3.72	0.84	1.708
รวม	3.99	0.70	3.70	0.82	2.047*
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัท	3.98	0.63	3.93	0.75	0.318
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.56	1.21	2.45	1.15	0.489
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.61	1.23	2.41	0.98	0.955
รวม	3.05	1.02	2.93	0.96	0.739
รวมทั้งหมด	3.77	0.78	3.68	0.79	0.966

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 1.960$

** $P \geq 0.01$ $df = \infty$ $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ตู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.27	0.70	4.22	0.69	4.28	0.60	0.159
2. ตู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.93	0.59	4.00	0.57	4.00	0.54	0.099
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.67	0.49	3.87	0.60	3.87	0.69	0.704
รวม	3.96	0.60	4.03	0.62	4.05	0.61	0.253
ด้านราคา							
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า	3.60	0.63	3.88	0.59	3.97	0.58	2.609*
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.67	0.98	3.84	0.63	3.86	0.73	0.463
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.73	0.80	3.84	0.65	3.96	0.71	0.977
7. มีระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.60	0.91	3.84	0.63	3.96	0.73	1.810
รวม	3.65	0.83	3.85	0.63	3.94	0.69	1.682
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.53	0.83	3.86	0.71	3.87	0.78	1.328
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.00	1.20	3.12	1.03	3.27	1.02	0.645
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการ ให้บริการ	2.60	1.45	2.93	1.11	2.90	1.08	0.555
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.40	0.63	4.26	0.68	4.51	0.60	2.938*
รวม	3.38	1.03	3.54	0.88	3.64	0.87	1.018
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.47	0.92	3.64	0.73	3.64	0.85	0.329
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับลูกค้า	4.60	0.51	4.57	0.64	4.59	0.61	0.038
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.73	0.96	3.59	1.06	3.76	0.90	0.564
รวม	3.93	0.79	3.93	0.81	4.00	0.79	0.232

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริหารจัดการ
 ระวังและผู้บริหารธุรกิจค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านบุคลากร							
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.73	0.80	3.71	0.78	3.82	0.79	0.391
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.67	0.82	3.84	0.82	4.00	0.77	1.457
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.53	0.92	3.83	0.79	4.01	0.67	2.989*
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.80	0.78	3.91	0.73	4.04	0.73	0.991
รวม	3.68	0.83	3.82	0.78	3.97	0.74	1.499
ด้านกระบวนการให้บริการ							
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.87	0.52	3.92	0.63	3.90	0.66	0.058
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.54	3.91	0.64	3.95	0.68	0.158
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.93	0.96	4.04	0.81	3.91	0.98	0.406
รวม	3.93	0.67	3.96	0.69	3.92	0.77	0.069
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.93	0.59	3.95	0.63	4.00	0.68	0.152
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	3.00	1.31	2.43	1.18	2.56	1.18	1.431
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	3.00	1.20	2.42	1.20	2.65	1.16	1.784
รวม	3.31	1.03	2.93	1.00	3.07	1.01	1.494
รวมทั้งหมด	3.68	0.83	3.73	0.77	3.80	0.78	0.765

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคา พนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพตู้สินค้า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ พนักงานที่มีอายุ 25-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.24	0.64	4.30	0.70	4.14	0.38	0.278
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	4.01	0.55	3.92	0.55	4.29	0.49	1.452
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.89	0.66	3.74	0.59	4.14	0.38	1.845
รวม	4.05	0.62	3.99	0.61	4.19	0.41	0.658
ด้านราคา							
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.93	0.62	3.79	0.53	4.29	0.49	2.497
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.85	0.77	3.79	0.63	3.86	0.38	0.132
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.86	0.74	3.89	0.61	4.29	0.49	1.228
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.87	0.73	3.83	0.67	4.29	0.49	1.287
รวม	3.88	0.72	3.83	0.61	4.18	0.46	1.159
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.82	0.80	3.79	0.66	4.43	0.54	2.326
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.24	1.04	3.04	1.00	3.29	1.38	0.706
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.99	1.18	2.74	0.98	2.43	1.27	1.532
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.47	0.59	4.25	0.68	4.29	1.11	2.242
รวม	3.63	0.90	3.46	0.83	3.61	1.08	1.208
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.64	0.82	3.57	0.75	3.86	0.90	0.460
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.53	0.63	4.62	0.60	5.00	0.00	2.131
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.75	0.94	3.55	1.01	3.57	1.27	0.828
รวม	3.97	0.80	3.91	0.78	4.14	0.72	0.557

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านบุคลากร							
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.80	0.80	3.68	0.73	3.86	0.90	0.463
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.91	0.81	3.87	0.76	4.00	1.00	0.102
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.89	0.75	3.87	0.76	4.00	1.00	0.094
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.97	0.74	3.92	0.70	4.00	1.00	0.087
รวม	3.89	0.78	3.84	0.74	3.97	0.98	0.177
ด้านกระบวนการให้บริการ							
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.92	0.61	3.83	0.67	4.29	0.49	1.692
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.94	0.62	3.85	0.69	4.43	0.54	2.566
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.92	0.92	4.04	0.88	4.29	0.76	0.760
รวม	3.93	0.72	3.91	0.75	4.34	0.59	1.510
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.95	0.67	3.96	0.62	4.29	0.49	0.862
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.51	1.22	2.58	1.15	2.71	1.25	0.136
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.61	1.26	2.53	1.09	2.57	0.98	0.075
รวม	3.02	1.05	3.02	0.95	3.19	0.91	0.134
รวมทั้งหมด	3.77	0.80	3.71	0.75	3.94	0.75	0.900

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ
จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่

รายการ	พนักงาน ฝ่ายขาย		พนักงาน ฝ่ายลูกค้า สัมพันธ์		พนักงาน ฝ่ายเอกสาร		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.48	0.58	4.16	0.64	4.25	0.66	2.361
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.96	0.59	4.01	0.54	3.99	0.56	0.097
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.81	0.68	3.88	0.66	3.84	0.59	0.127
รวม	4.08	0.62	4.02	0.61	4.03	0.60	0.198
ด้านราคา							
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.85	0.60	3.84	0.59	3.97	0.59	1.052
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรือ อื่น	3.85	0.66	3.73	0.75	3.92	0.69	1.253
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.96	0.71	3.79	0.75	3.95	0.63	1.081
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.89	0.75	3.84	0.73	3.91	0.68	0.181
รวม	3.89	0.68	3.80	0.71	3.94	0.65	1.017
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.67	0.62	3.81	0.76	3.92	0.78	1.204
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	2.81	0.96	3.19	0.96	3.29	1.11	2.157
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการ ให้บริการ	2.78	1.05	2.97	1.10	2.85	1.18	0.341
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.30	0.47	4.36	0.69	4.45	0.66	0.722
รวม	3.39	0.77	3.58	0.88	3.63	0.94	1.269
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.74	0.66	3.52	0.86	3.68	0.79	1.010
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี กับลูกค้า	4.74	0.59	4.45	0.66	4.64	0.56	2.909
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.41	1.12	3.67	0.93	3.79	0.96	1.506
รวม	3.96	0.79	3.88	0.81	4.04	0.77	1.251

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ
จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่
(ต่อ)

รายการ	พนักงาน ฝ่ายขาย		พนักงาน ฝ่าย ลูกค้าสัมพันธ์		พนักงาน ฝ่ายเอกสาร		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านบุคลากร							
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.70	0.82	3.67	0.81	3.87	0.74	1.199
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของ อาชีพ	3.70	0.82	3.88	0.84	3.99	0.74	1.280
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.74	0.81	3.78	0.85	4.04	0.63	2.796
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.93	0.73	3.88	0.79	4.04	0.69	0.863
รวม	3.77	0.80	3.80	0.82	3.99	0.70	1.611
ด้านกระบวนการให้บริการ							
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทาง เดินเรือใหม่	3.85	0.66	3.82	0.58	4.00	0.66	1.561
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่ กำหนด	3.85	0.72	3.79	0.57	4.09	0.66	4.291*
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	4.00	0.92	3.97	0.85	3.96	0.95	0.019
รวม	3.90	0.77	3.86	0.66	4.02	0.76	1.182
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	4.07	0.62	3.88	0.62	4.01	0.69	1.151
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.44	1.19	2.46	1.17	2.65	1.23	0.560
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.44	1.22	2.49	1.24	2.71	1.14	0.781
รวม	2.98	1.01	2.94	1.01	3.12	1.02	0.878
รวมทั้งหมด	3.71	0.77	3.70	0.79	3.83	0.77	1.413

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานฝ่ายเอกสาร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	10,000- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ผู้สินค้าดี มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	4.22	0.64	4.32	0.72	4.27	0.64	0.205
2. ผู้สินค้ามีหลายขนาด และปริมาณเพียงพอ	3.98	0.55	3.82	0.50	4.07	0.56	1.906
3. ตารางการให้บริการน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา	3.81	0.62	3.73	0.63	3.94	0.65	1.238
รวม	4.00	0.60	3.96	0.62	4.09	0.62	0.997
ด้านราคา							
4. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพผู้สินค้า	3.91	0.62	3.68	0.57	3.96	0.56	1.808
5. อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.83	0.74	3.59	0.67	3.93	0.68	1.855
6. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น	3.95	0.65	3.50	0.67	3.94	0.72	4.096*
7. ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่ถูกต้องแม่นยำ	3.91	0.66	3.73	0.63	3.88	0.79	0.589
รวม	3.90	0.67	3.63	0.63	3.93	0.69	2.416
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย							
8. การลงโฆษณาในนิตยสารสายเรือ	3.89	0.75	3.77	0.75	3.79	0.77	0.381
9. การใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ e-booking และ e-B/L	3.36	1.07	2.86	0.99	3.06	0.98	2.770
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงานในการให้บริการ	2.96	1.15	2.68	1.09	2.87	1.11	0.554
11. ตัวแทนขายและทีมงานที่เข้าถึงลูกค้ามากพอ	4.49	0.69	4.18	0.59	4.34	0.59	2.258
รวม	3.68	0.92	3.37	0.85	3.52	0.86	2.115
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
12. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม	3.76	0.75	3.27	0.55	3.58	0.89	3.512*
13. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	4.63	0.60	4.55	0.60	4.54	0.64	0.410
14. การแจกของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่	3.69	1.00	3.32	1.04	3.79	0.91	1.961
รวม	4.03	0.78	3.71	0.73	3.97	0.81	2.535

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการ จัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
	ด้านบุคลากร						
15. พนักงานสามารถให้บริการรวดเร็ว	3.79	0.74	3.59	0.85	3.79	0.81	0.613
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานของอาชีพ	3.98	0.75	3.68	1.00	3.88	0.79	1.195
17. พนักงานดูแล เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า	3.99	0.70	3.64	1.05	3.85	0.70	1.999
18. พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.01	0.70	3.68	0.95	3.99	0.69	1.838
รวม	3.94	0.72	3.65	0.96	3.88	0.75	1.547
ด้านกระบวนการให้บริการ							
19. การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเส้นทางเดินเรือใหม่	3.93	0.65	3.73	0.63	3.94	0.60	1.024
20. การส่งมอบและรับคืนตู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.98	0.68	3.68	0.65	3.97	0.60	1.959
21. ความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า	3.96	0.88	3.95	0.95	3.99	0.93	0.015
รวม	3.96	0.74	3.79	0.74	3.97	0.71	0.728
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
22. การจัดโซนการปฏิบัติงานของบริษัทดี	3.95	0.67	3.95	0.49	4.00	0.67	0.114
23. การตกแต่งสำนักงานมีความทันสมัย	2.69	1.21	2.36	1.00	2.43	1.23	1.119
24. สภาพแวดล้อมของบริษัทในภาพรวม	2.65	1.18	2.32	1.09	2.58	1.23	0.670
รวม	3.10	1.02	2.88	0.86	3.00	1.05	0.651
รวมทั้งหมด	3.81	0.78	3.57	0.78	3.77	0.78	2.270

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคา พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการบริการจัดหาระวางและตู้บรรจุสินค้าเพื่อการส่งออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. อัตราค่าระวางถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสายเรืออื่น พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การจัดทำกิจกรรม CSR เพื่อสังคมส่วนรวม พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05