

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือและพฤติกรรมการใช้บริการกับ  
บริษัท ดิจิตอล ทราฟสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด

The Customer's satisfaction with ocean transportation services and usage behavior with  
Digital Transport System Co., Ltd.

รัฐกรณ์ จิระมพรพัชร  
นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทราฟสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทราฟสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยศึกษาในครั้งนี้คือ 200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ในการส่งออก ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นแผนกส่งออก และแผนกคลังสินค้าที่เป็นลูกค้าของบริษัท ดิจิตอล ทราฟสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดเท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือการแจกแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ(SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 - 50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงานในการทำงานมากกว่า 3 ปี - 6 ปี และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัทสูงสุด และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านการให้บริการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าทางเรือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ

โดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาในการใช้ ด้านจำนวนการใช้บริการในแต่ละเดือน ด้านประเภทสินค้าที่ใช้บริการจัดส่ง และด้านเส้นทางเดินเรือจากประเทศไทยที่ใช้บริการส่งออกส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านจำนวนตู้สินค้าที่ส่งออกแต่ละครั้งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ขนส่งทางเรือ, พฤติกรรมการใช้บริการ

**Abstract.**

The purpose of this research is to study the satisfaction of customers who use the ocean transportation service with Digital Transport System Co., Ltd. To study the behavior of using ocean transportation services with Digital Transport System Co., Ltd. The sample size of this study is 200 people. The sample used in this study is the staff who responsible for export which is most likely work in export department and warehouse department that is a customer of Digital Transport System Co., Ltd. Tools of used to collect data is

questionnaires and analyze the data by using the statistical computer program (SPSS). The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, One-Way ANOVA with statistical significance level 0.05

The research found that most of the respondents are Female. Age over 40 - 50 years, Single status, Bachelor degree or equivalent, age of worked are more than 3 years - 6 years and the average monthly income are 20,001 – 60,000 baht. There are the highest satisfaction factors with contacting the company. And the service provider staff, Marketing promotion, In the aspect of document shipping services, price, products and services respectively.

By testing the hypothesis, it was found that the different genders had no different satisfaction, age, status, education level, age of worked does not affect satisfaction, and the average personal income per month, affecting the satisfaction with the statistically significance at the level of 0.05. Regarding the amount of usage in each month for the type of products used for delivery services and the shipping route from Thailand that used the export service had a significant effect on satisfaction at the 0.05 level, and the number of containers that were exported each time did not affect the satisfaction.

**Keywords:** Ocean transportation, Service behavior

## บทนำ

การค้าระหว่างประเทศเป็นหัวใจหลักของเศรษฐกิจประเทศไทยโดยที่ การขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของ ระบบการค้าระหว่างประเทศทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากมีต้นทุนต่อหน่วยโดยเฉลี่ยต่ำที่สุดและมีความสามารถในการบรรทุกได้ครั้งละมากๆ เมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งในรูปแบบอื่น ดังนั้น การขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก

ปริมาณสินค้าที่ขนส่งเข้าออกประเทศไทยผ่านท่าหลักที่บริเวณท่าเรือแหลมฉบังและท่าเรือกรุงเทพฯ พบว่าเป็นรูปแบบการขนส่งโดยอาศัยการบรรจุสินค้าใส่ตู้สินค้าและบรรทุกลงเรือบรรทุกตู้สินค้ามากที่สุด ซึ่งการขนส่งในรูปแบบของตู้สินค้านี้ เจ้าของสินค้านักอาศัยตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหรือ Freight Forwarder เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าให้ ทำให้เจ้าของสินค้าไม่ต้องยุ่งยาก ลำบากในการจัดการกับขั้นตอนต่างๆ ที่หน่วยงาน ดังนั้น ปัจจุบันเจ้าของสินค้าจึงนิยมใช้ บริการจาก Freight Forwarder ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศไทย ในการขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกของไทยเกือบทั้งหมด ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางทะเล มีดังนี้

- เจ้าของเรือ (Ship Owner)
- ผู้เช่าเรือ (Ship Charterer)
- ตัวแทนสายเดินเรือ และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Shipping Agent & Freight Forwarder)
- ผู้ส่งสินค้า (Shipper or Exporter)
- ผู้รับตราส่ง (Consignee)
- ผู้รับสินค้า (Notify Party)

ในปัจจุบันมีบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก มีการแข่งขันสูงในด้านต่างๆ เช่น ด้านราคาค่าบริการ คุลกาการ ค่าระวาง ค่าขนส่ง ฯลฯ ทำให้หลายๆ บริษัทที่ผู้ราคาหรือมีอำนาจการต่อรองไม่สูงนัก ได้ปิดกิจการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้บริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด จึงมีการปรับตัวให้ทันกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงสภาวะการส่งออกที่มีการหดตัวลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อบริษัทที่ดำเนินกิจการนำเข้า-ส่งออกเป็นหลัก และมียอดการใช้บริการส่งออกลดลง จึงเป็นที่มาของงานวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือและพฤติกรรมการใช้บริการกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด

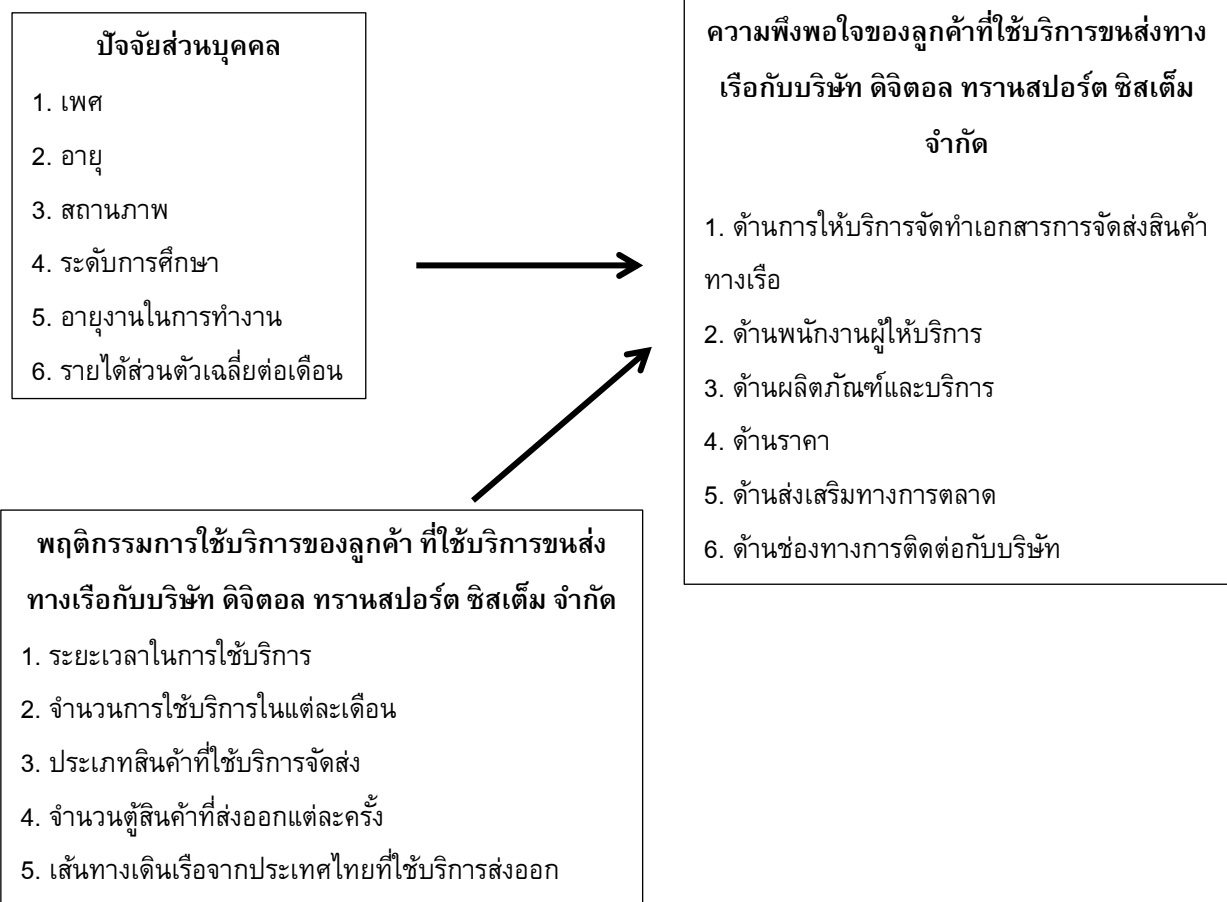
### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด

### สมมุติฐาน

1. ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ชรีณี เดชจินดา (ชรีณี เดชจินดา 2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

กรอนรอส (Gronroos 1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler 1997 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

## แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดให้เกิดการกระทำดังกล่าว (ธงชัย สันติวงษ์. 2535 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ ทรายศ. 2552, น.8)

## ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ในการส่งออก ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นแผนกส่งออก และแผนกคลังสินค้าที่เป็นลูกค้าของบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นลักษณะแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อายุงานในการทำงาน และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามด้านพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลา

ที่เริ่มใช้บริการ, จำนวนการใช้บริการในแต่ละเดือน, ประเภทสินค้าที่ท่านใช้บริการจัดส่ง, จำนวนตู้สินค้าที่ท่านส่งออกแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย และเส้นทางเดินเรือจากประเทศไทยที่ท่านใช้บริการส่งออกมากที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามด้านระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าทางเรือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมทางการตลาด และด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัท มีคำถามทั้งหมด 25 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบ่ง 5 ระดับ ตั้งแต่ความพึงพอใจน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ โดยใช้การแจกแจงเป็นความถี่แสดงผลเป็นร้อยละ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อายุงานในการทำงาน และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ซึ่งในส่วนนี้ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการวิเคราะห์และแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean)

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทราน สปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ T-test ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานในการทำงาน และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way Analysis

3.3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทราน สปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ จำนวนการใช้บริการในแต่ละเดือน ประเภทสินค้าที่ท่านใช้บริการจัดส่ง จำนวนตู้สินค้าที่ท่านส่งออกแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย และเส้นทางเดินเรือจากประเทศไทยที่ท่านใช้บริการส่งออกมากที่สุด สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way Analysis

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุมากกว่า 40 - 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 มีสถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีอายุงานในการทำงานมากกว่า 3 ปี - 6 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมีสองกลุ่มเท่ากันคือ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 65 คน และ 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5

ปัจจัยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Mean	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการให้บริการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าทางเรือ	0.485	4.35	มากที่สุด	4
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	0.474	4.38	มากที่สุด	2
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	0.484	4.32	มากที่สุด	6
ด้านราคา	0.580	4.34	มากที่สุด	5
ด้านส่งเสริมทางการตลาด	0.597	4.37	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัท	0.593	4.42	มากที่สุด	1
รวม	0.535	4.36	มากที่สุด	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.535 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัทสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.593 รองลงมาคือด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.474 ลำดับที่ 3 คือ ด้านส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ย = 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.597 ลำดับที่ 4 คือ ด้านการให้บริการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าทางเรือ มีค่าเฉลี่ย = 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.485 ลำดับที่ 5 คือด้านราคา มีค่าเฉลี่ย = 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.580 และสุดท้ายลำดับที่ 6 คือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ย = 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.484

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อยู่ในช่วงที่มีระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีจำนวนการใช้บริการในแต่ละเดือนอยู่ที่ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 โดยประเภทสินค้าที่ใช้บริการจัดส่งมากที่สุดคือ สินค้าทางการเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีจำนวนตู้สินค้าที่ส่งออกแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1 – 2 TEU จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5รองลงมาคือ ไม่เต็มตู้ (LCL) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และเส้นทางเดินเรือจากประเทศไทยที่ใช้บริการส่งออกมากที่สุดคือ ASIA – EUROPE จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ AUSTRALIA – NEW ZEALANDจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยมีเส้นทาง ASIA – AFRICA จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

### การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $\bar{X}$  ของเพศชาย = 4.33 และเพศหญิง = 4.39 โดยมีค่า Sig = 0.39

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ส่วนต่อเดือนส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig = 0.048

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประเภทสินค้าที่ใช้บริการจัดส่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่า Sig = 0.002 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีค่า Sig = 0.021 ด้านราคามีค่า Sig = 0.001 ด้านส่งเสริมทางการตลาดมีค่า Sig = 0.004 ด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัทมีค่า Sig = 0.029

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านเส้นทางเดินเรือจากประเทศไทยที่ใช้บริการส่งออกส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig = 0.047

## ข้อเสนอแนะ

ด้านการให้บริการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าทางเรือ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจที่บริษัทสามารถปล่อยเอกสาร Bill of Lading หลังจากรี้ออกได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากลูกค้ำบางรายต้องการเอกสาร Bill of lading เพื่อใช้ในการขอแบบฟอร์มลดหย่อนภาษีกับทางการค้าต่างประเทศ ซึ่งหากปล่อยเอกสารล่าช้าและไม่สามารถทำฟอร์มภายในเวลาที่เรือสินค้าเดินทางถึงท่าเรือปลายทางจะมีค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าในโกดังที่ปลายทางเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนให้ผู้ซื้อปลายทางรวมไปถึงความไม่พอใจของผู้ส่งออกได้

5.3.2 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจในพนักงานที่ให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้ลูกค้ำสอบถามข้อมูลต่างๆ ซึ่งแสดงถึงความพร้อมให้บริการและมีความเต็มใจในการบริการ ดังนั้นบริษัทควรรักษามาตรฐานนี้ไว้อย่างดีเพื่อรักษากลุ่มลูกค้ำเดิมไว้ และทำการตลาดกับกลุ่มลูกค้ำเดิมนี้เพื่อเพิ่มผลประกอบการที่จะเกิดขึ้น

5.3.3 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจในความสามารถดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้ำอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นการบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการนำเข้า-ส่งออกย่อมมีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นก่อนการส่งออก ระหว่างเรือสินค้าเดินทาง หรือปัญหาที่ทำเรือปลายทาง ล้วนแต่จะทำให้กระบวนการขายของลูกค้ำช้าลงและอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น หากได้รับการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทำให้ขั้นตอนหรือกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสามารถดำเนินต่อไปได้จะทำให้ลูกค้ำมีความเชื่อใจ กลับมาใช้บริการอีกในภายหลังหรือจะเป็นลูกค้ำประจำได้ ทั้งนี้ควรใส่ใจและตอบสนองต่อปัญหาที่พบและดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว ไม่เพิกเฉยต่อคำร้องขอของลูกค้ำที่มีเข้ามา

5.3.4 ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจในการเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่า Local charge, ค่าล่วงเวลา ทั้งนี้บริษัทควรยึดราคาเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกค้ำที่ใช้บริการรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น หากมีการปรับราคาควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อลูกค้ำจะได้มีการแจ้งไปยังผู้ซื้อปลายทางหากราคาสินค้าจะมีการปรับเพิ่มขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นที่ต้นทาง และลดปัญหาการปรับราคาโดยที่ไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า จะเป็นการทำให้เสียลูกค้ำและขาดความน่าเชื่อถือจากลูกค้ำประจำ

5.3.5 ด้านส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจในการเสนอค่าระวางเรือในราคาถูก (ให้ส่วนลด) ลงตามจำนวนปริมาณตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้บริการ เนื่องด้วยเป็นการขายค่าระวางทำให้การใช้บริการส่งสินค้าเป็นจำนวนมากหรือหลายตู้คอนเทนเนอร์จะได้รับราคาที่ถูกลงจากบริษัทให้บริการขนส่งทางเรือ และสามารถต่อรองขอราคาค่าบริการในระยะยาวได้ ซึ่งเป็นผลดีกับลูกค้ำที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำและขนส่งครั้งละหลายตู้คอนเทนเนอร์ เพราะจะได้ส่วนลดในสัดส่วนที่มากและได้ราคาคงที่เป็นเวลานาน นอกจากนี้ยังขอระยะเวลาค้างตู้ที่ทำเรือปลายทางอีกด้วย ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับลูกค้ำทุกรายและพัฒนาให้มาเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการส่งสินค้าในปริมาณที่มากหรือมาใช้บริการบ่อยต่อไป

5.3.6 ด้านช่องทางการติดต่อกับบริษัท จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางเรือกับบริษัท ดิจิตอล ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม จำกัด มีความพึงพอใจในเรื่องบริษัท ดิจิตอลฯ ให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบเส้นทางเดินเรือและสถานะของตู้สินค้าได้ตลอดเส้นทาง เพราะเป็นการที่ลูกค้าสามารถรู้และคาดการณ์วันที่เรือสินค้าจะถึงท่าเรือปลายทาง ซึ่งลูกค้าสามารถดำเนินการในขั้นตอนนี้ต่อไปได้ เช่น เรียกเก็บเงินค้ำชำระจากผู้ซื้อ วางแผนในการส่งออกสินค้าครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดการผลิตที่โรงงานปลายทาง เป็นต้น ดังนั้นบริษัทควรมีการเช็คสถานะของเรือสินค้าหรือตู้คอนเทนเนอร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อยากทราบความคืบหน้าการส่งออกสินค้าของตนอยู่เสมอ ทำให้มีความเชื่อมั่นในการให้บริการและเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเป็นผลดีต่อบริษัทต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- ชัยณรงค์ ทรายคา. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภคในจังหวัดลำพูน*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชรีณี เดชจินดา. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร*, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. (2538). *องค์การและการจัดการ. (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด): 373.*
- Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. (Lexington : Lexington Books): 99.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs*. (New Jersey: Prentice – Hall Inc.): 473.