บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำการศึกษาวิจัยปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 95 บริษัท โดยสามารถแบ่งกลุ่มที่ทำการศึกษาได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.26 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.89 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังญี่ปุ่นจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.84 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดให้สัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ค่า Significance
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)
A	แทน	ปัจจัยด้านราคา (Price)
B	แทน	ปัจจัยด้านคุณภาพ (Quality)
C	แทน	ปัจจัยด้านเวลา (Time)
D	แทน	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)
E	แทน	ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image)
F	แทน	ปัจจัยด้านการดำเนินงาน (Operations)
G	แทน	ปัจจัยด้านอื่นๆ (Others)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.2.1 การเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัย

การวิเคราะห์จะแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ก. กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา

จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นโดยตรงจากผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง โดยใช้วิธี สัมภาษณ์แบบโดยตรง สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ประกอบกับการสอบถามทางไปรษณีย์ และอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ จำนวน 70 ชุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.57 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด พบว่าผู้ส่งออกในกลุ่มนี้มีปริมาณการส่งออกไปยังสหรัฐอเมริกา น้อยกว่า 2500 ตันต่อปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.57 ปริมาณ 2501-5000 ตันต่อปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 และมากกว่า 5001 ตันต่อปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.43 โดยส่งออกไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆเช่น Bell Boston Chicago Los Angeles Miami New York Tampa Vernon ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าที่ปลายทางเป็นหลัก ส่วนสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ให้บริการได้แก่ Maersk NYK และ OOCL ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\bar{X}$	σ	
1	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	4.91	0.28	มากที่สุด
2	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	4.83	0.38	มากที่สุด
3	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	4.74	0.44	มากที่สุด
4	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	4.63	0.49	มากที่สุด
5	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)	4.49	0.50	มากที่สุด
6	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	4.44	0.50	มากที่สุด
7	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.43	0.50	มากที่สุด
8	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	4.33	0.47	มากที่สุด
9	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	4.30	0.64	มากที่สุด
10	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	4.23	0.59	มากที่สุด
11	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	4.20	0.65	มาก
12	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	4.19	0.39	มาก
13	G2	การบริการหลังการขาย	4.16	0.56	มาก
14	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.09	0.65	มาก

ตารางที่ 4.1 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\bar{X}$	σ	
15	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	4.09	0.28	มาก
16	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	4.06	0.61	มาก
17	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	4.04	0.58	มาก
18	C5	Free time at Origin	3.99	0.63	มาก
19	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	3.89	0.67	มาก
20	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.87	0.64	มาก
21	C6	Free time at Destination	3.87	0.61	มาก
22	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	3.87	0.61	มาก
23	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.83	0.72	มาก
24	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)	3.76	0.62	มาก
25	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	3.67	0.68	มาก
26	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	3.60	0.65	มาก
27	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.57	0.75	มาก
28	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	3.53	0.63	มาก
29	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.49	0.76	มาก
30	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	3.46	0.65	มาก
31	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.19	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.1 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\bar{X}$	σ	
32	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	3.04	0.62	ปานกลาง
33	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	3.01	0.50	ปานกลาง
34	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	2.87	0.48	ปานกลาง
35	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	2.86	0.69	ปานกลาง
36	A8	การให้ Credit Term	2.76	0.52	ปานกลาง
37	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	2.73	0.45	ปานกลาง
รวม			**4.04**	**0.20**	**มาก**

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยในตารางที่ 4.1 พบว่าโดยภาพรวม กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญปัจจัยต่างๆในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) โดยปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญมากที่สุด (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 4.21-5.00) มี 10 ปัจจัยได้แก่ ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5) ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot) (F6) เครือข่ายการให้บริการ (Service Network) (F1) ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (G1) การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin) (F7) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) และ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time) (C1) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านการดำเนินงาน (กลุ่ม F) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญมาก (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 3.41-4.20) มี 20 ปัจจัยได้แก่ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination) (F8) การบริการหลังการขาย (G2) เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time) (C4) ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency) (F3) ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ (D1) การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee) (G3) Free time at Origin (C5) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ (E2) ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ (B3) Free time at Destination (C6) รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms) (G4) การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (D4) ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (C2) ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย (D2) ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ (E1) การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย (B1) การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ (D3) การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย (B2) และอัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านเวลา (กลุ่ม C) และ กลุ่มปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่ม D) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ส่วนปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 2.61-3.40) มี 7 ปัจจัยได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงาน (E3) ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF) (A6) ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS) (A7) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L) (A4) การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด (E4) การให้ Credit Term (A8) และค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D) (A5) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านราคา (กลุ่ม A) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ข. กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

จากผลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นโดยตรงจากผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง โดยใช้วิธี สัมภาษณ์แบบโดยตรง สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ประกอบกับการสอบถามทางไปรษณีย์ และอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ จำนวน 70 ชุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.57 ของจำนวน

ผู้ตอบกลับทั้งหมด และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังญี่ปุ่นจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด พบว่าผู้ส่งออกในกลุ่มนี้มีปริมาณการส่งออกไปยังญี่ปุ่นน้อยกว่า 2500 ตันต่อปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.29 ปริมาณ 2501-5000 ตันต่อปี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.71 และมากกว่า 5001 ตันต่อปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 โดยส่งออกไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆเช่น Kobe Osaka Tokyo Yokohama ส่วนสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ให้บริการได้แก่ Dongnama K-Line Mitsui NYK และ Wan Hai ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\bar{X}$	σ	
1	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	4.90	0.30	มากที่สุด
2	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	4.81	0.39	มากที่สุด
3	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	4.76	0.43	มากที่สุด
4	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	4.74	0.44	มากที่สุด
5	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	4.71	0.46	มากที่สุด
6	A8	การให้ Credit Term	4.66	0.48	มากที่สุด
7	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	4.66	0.48	มากที่สุด
8	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	4.61	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\bar{X}$	σ	
9	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	4.57	0.50	มากที่สุด
10	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	4.54	0.50	มากที่สุด
11	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	4.40	0.52	มากที่สุด
12	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	4.37	0.49	มากที่สุด
13	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	4.27	0.59	มากที่สุด
14	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.26	0.44	มากที่สุด
15	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	4.19	0.55	มาก
16	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	4.13	0.59	มาก
17	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)	4.03	0.64	มาก
18	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)	3.90	0.68	มาก
19	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	3.89	0.55	มาก
20	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	3.81	0.52	มาก
21	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.77	0.71	มาก
22	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.71	0.80	มาก
23	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	3.70	0.60	มาก

ตารางที่ 4.2 : แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ระดับความสำคัญ
			$\overline{X}$	σ	
24	C5	Free time at Origin	3.67	0.58	มาก
25	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.49	0.78	มาก
26	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.40	0.77	ปานกลาง
27	C6	Free time at Destination	3.39	0.49	ปานกลาง
28	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	3.34	0.87	ปานกลาง
29	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	3.30	0.95	ปานกลาง
30	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	3.24	0.79	ปานกลาง
31	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	3.14	0.89	ปานกลาง
32	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.04	0.65	ปานกลาง
33	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.04	1.03	ปานกลาง
34	G2	การบริการหลังการขาย	2.99	0.86	ปานกลาง
35	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	2.96	0.67	ปานกลาง
36	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	2.77	0.94	ปานกลาง
37	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	2.49	0.86	น้อย
รวม			**3.87**	**0.34**	**มาก**

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยในตารางที่ 4.2 พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญปัจจัยต่างๆในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.87) โดยปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญมากที่สุด (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 4.21-5.00) มี 14 ปัจจัยได้แก่ อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF) (A6) ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS) (A7) ค่าขนถ่ายตู้สินค้า

ที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L) (A4) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D) (A5) การให้ Credit Term (A8) ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot) (F6) ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5) ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) และเวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time) (C4) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านราคา (กลุ่ม A) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญมาก (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 3.41-4.20) มี 11 ปัจจัยได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time) (C1) ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency) (F3) เครือข่ายการให้บริการ (Service Network) (F1) ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (C2) การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin) (F7) ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ (D1) ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ (B3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (G1) การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination) (F8) Free time at Origin (C5) และการดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย (B1) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านการดำเนินงาน (กลุ่ม F) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 2.61-3.40) มี 11 ปัจจัยได้แก่ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย (B2) Free time at Destination (C6) รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms) (G4) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ (E2) การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ (D3) การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee) (G3) การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (D4) ความรู้ความสามารถของพนักงาน (E3) การบริการหลังการขาย (G2) ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย (D2) และชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ (E1) ตามลำดับ พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่ม D) กลุ่มปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (กลุ่ม E) และกลุ่มปัจจัยด้านอื่นๆ (กลุ่ม G) เป็นปัจจัยที่พบมากในระดับคะแนนเฉลี่ยนี้

ส่วนปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญในระดับน้อย (ระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในช่วง 1.81-2.60) ได้แก่ การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด (E4)

4.2.2 การจัดลำดับปัจจัยของการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

ในขั้นตอนนี้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

ก. กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ได้รวบรวมและสรุปไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
1	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	3.46	3.01	30	26
2	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	4.3	1.86	9	37
3	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	4.2	1.97	11	36
4	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	2.87	2.97	34	28

ตารางที่ 4.3 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
5	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	2.73	3	37	27
6	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	3.04	2.77	32	31
7	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	3.01	2.81	33	30
8	A8	การให้ Credit Term	2.76	3.06	36	25
9	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.57	3.96	27	17
10	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.49	3.24	29	24
11	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.87	3.34	20	21
12	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	4.23	2.44	10	33
13	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)	3.76	4.56	24	1
14	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	4.44	2.33	6	35
15	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.09	4.06	14	14
16	C5	Free time at Origin	3.99	4.16	18	9
17	C6	Free time at Destination	3.87	4.50	21	2
18	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	4.06	4.09	16	13
19	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	3.67	4.41	25	4
20	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	3.53	4.3	28	5

ตารางที่ 4.3 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

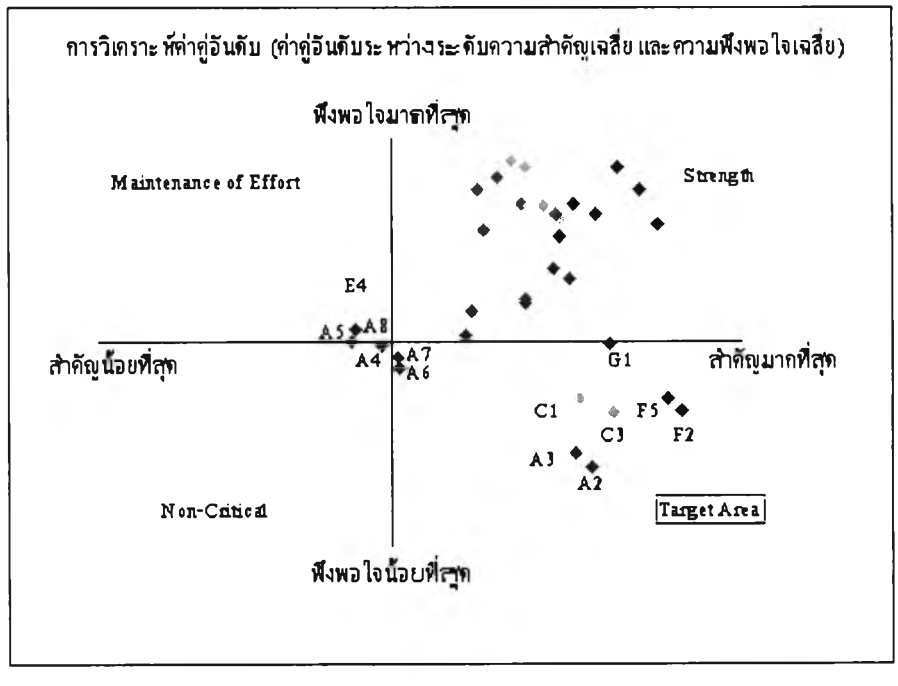
ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
21	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.83	4.17	23	8
22	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	3.6	4.1	26	11
23	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	3.89	4.16	19	10
24	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.19	4.01	31	15
25	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	2.86	3.33	35	22
26	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)	4.49	4.50	5	3
27	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	4.91	2.34	1	34
28	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	4.09	3.89	15	18
29	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	4.74	4.00	3	16
30	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	4.83	2.46	2	32
31	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	4.63	4.30	4	6
32	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	4.33	4.10	8	12
33	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	4.19	4.19	12	7
34	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.43	2.94	7	29
35	G2	การบริการหลังการขาย	4.16	3.51	13	20
36	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	4.04	3.61	17	19

ตารางที่ 4.3 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา (ต่อ)

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
37	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	3.87	3.3	22	23
รวม			**4.04**	**3.93**		

จากตารางที่ 4.3 ค่าคู่อันดับที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยจะถูกกำหนดลงในแผนภูมิ ซึ่งประกอบด้วยแกนที่แทนช่วงค่าระดับความสำคัญ (แกนนอน) และแกนที่แทนช่วงระดับความพึงพอใจ (แกนตั้ง) ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 : แสดงปัจจัยการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในระดับพื้นที่เป้าหมาย ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา



จากภาพที่ 4.1 พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่มีการให้บริการสูง (Strength) โดยมีอยู่ 3 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่ควรรักษาระดับคุณภาพไว้ (Maintenance of Effort) ได้แก่ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D) (A5) การให้ Credit Term (A8) และ การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด (E4) มีอยู่ 1 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่ไม่กระทบต่อบริการในระดับรุน

แรง (Non-Critical) ได้แก่ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L) (A4) นอกเหนือจากนี้ มีปัจจัยอยู่ 9 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่ต้องได้รับการปรับปรุง (Weakness or Opportunity) หรือ พื้นที่กลุ่มเป้าหมาย (Target Area) ได้แก่ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF) (A6) ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS) (A7) ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time) (C1) ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5) และความยืดหยุ่นในการให้บริการ (G1) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่น่าสนใจที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญแต่กลับได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการค่อนข้างน้อย

ข. กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น ได้รวบรวมและสรุปไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
1	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	4.90	1.19	1	37
2	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	4.61	2.70	8	23
3	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	4.57	2.74	9	22
4	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	4.74	2.64	4	28

ตารางที่ 4.4 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
5	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	4.71	2.67	5	27
6	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	4.81	2.61	2	32
7	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	4.76	2.63	3	30
8	A8	การให้ Credit Term	4.66	2.69	6	26
9	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.49	2.77	25	21
10	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.40	2.70	26	24
11	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.77	2.63	21	31
12	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	4.19	3.17	15	16
13	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)	3.90	3.76	18	7
14	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	4.37	2.44	12	33
15	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.26	2.31	14	34
16	C5	Free time at Origin	3.67	3.94	24	6
17	C6	Free time at Destination	3.39	4.16	27	2
18	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	3.81	3.13	20	18
19	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	2.96	4.11	35	4
20	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	3.24	3.37	30	11

ตารางที่ 4.4 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

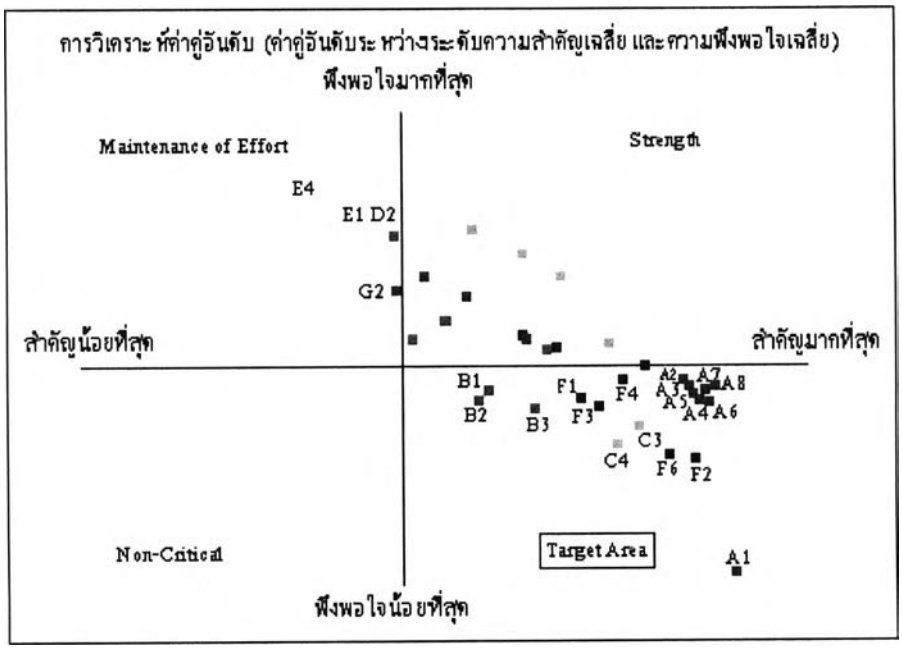
ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
21	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	3.04	3.21	32	13
22	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	2.77	4.16	36	3
23	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	3.30	3.34	29	12
24	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.04	4.11	33	5
25	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	2.49	4.39	37	1
26	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)	4.03	2.70	17	25
27	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	4.66	2.16	7	36
28	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	4.13	2.64	16	29
29	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	4.27	2.86	13	20
30	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	4.40	2.99	11	19
31	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	4.54	2.23	10	35
32	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	3.89	3.14	19	17
33	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	3.70	3.21	23	14
34	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.71	3.19	22	15
35	G2	การบริการหลังการขาย	2.99	3.64	34	9
36	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	3.14	3.76	31	8

ตารางที่ 4.4 : แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับจากข้อมูลของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

ปัจจัยที่	Code	ปัจจัย	ค่าสถิติ		ลำดับความสำคัญ	ลำดับความพึงพอใจ
			$\overline{X}$ ความสำคัญ	$\overline{X}$ ความพึงพอใจ		
37	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	3.34	3.57	28	10
รวม			**3.87**	**3.07**		

จากตารางที่ 4.4 ค่าคู่อันดับที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยจะถูกกำหนดลงในแผนภูมิ ซึ่งประกอบด้วยแกนที่แทนช่วงค่าระดับความสำคัญ (แกนนอน) และแกนที่แทนช่วงระดับความพึงพอใจ (แกนตั้ง) ดังแสดงในภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2 : แสดงปัจจัยการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในระดับพื้นที่เป้าหมาย ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น



จากภาพที่ 4.2 พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่มีการให้บริการสูง (Strength) โดยมีอยู่ 4 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่ควรรักษาระดับคุณภาพไว้ (Maintenance of Effort) ได้แก่ ค่า ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย (D2) ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ (E1) การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด (E4) และการบริการหลังการขาย (G2) นอกเหนือจากนี้ มีปัจจัยอยู่ 18 ปัจจัยที่มีค่าคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ของปัจจัยที่ต้องได้รับการ

ปรับปรุง (Weakness or Opportunity) หรือ พื้นที่กลุ่มเป้าหมาย (Target Area) ได้แก่ อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง (THC-L) (A4) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง (THC-D) (A5) ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น (BAF/FAF) (A6) ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (CAF/YAS) (A7) การให้ Credit Term (A8) การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย (B1) การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย (B2) ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ (B3) ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time) (C4) เครือข่ายการให้บริการ (Service Network) (F1) ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency) (F3) ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) และสถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot) (F6) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่น่าสนใจที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นปัจจัย กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญแต่กลับได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการค่อนข้างน้อย

4.2.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ไม่แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

H_0 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ไม่แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

H_1 = ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา แตกต่างจากเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.5 : วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากภาพรวมในแต่ละกลุ่มปัจจัย

กลุ่มปัจจัย	เส้นทาง	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig. (2-tailed)
ด้านราคา	ไทย-อเมริกา	35.50	2485.00	1485.000	0.000*
	ไทย-ญี่ปุ่น	105.50	7385.00		

ตารางที่ 4.5 : วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากภาพรวมในแต่ละกลุ่มปัจจัย (ต่อ)

กลุ่มปัจจัย	**เส้นทาง**	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig. (2-tailed)
ด้านคุณภาพ	ไทย-อเมริกา	73.29	5130.50	2254.500	0.404
	ไทย-ญี่ปุ่น	67.71	4739.50		
ด้านเวลา	ไทย-อเมริกา	75.57	5290.00	2095.000	0.134
	ไทย-ญี่ปุ่น	65.43	4580.00		
ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า	ไทย-อเมริกา	85.38	5976.50	1408.500	0.000*
	ไทย-ญี่ปุ่น	55.62	3893.50		
ด้านภาพลักษณ์	ไทย-อเมริกา	83.22	5825.50	1559.500	0.000*
	ไทย-ญี่ปุ่น	57.78	4044.50		
ด้านการดำเนินงาน	ไทย-อเมริกา	86.72	6070.50	1314.500	0.000*
	ไทย-ญี่ปุ่น	54.28	3799.50		
ด้านอื่นๆ	ไทย-อเมริกา	92.61	6483.00	902.000	0.000*
	ไทย-ญี่ปุ่น	48.39	3387.00		
รวม	**ไทย-อเมริกา**	**76.31**	**5341.50**	**2043.500**	**0.000***
	ไทย-ญี่ปุ่น	**64.69**	**4528.50**		

* หมายถึง ค่า Sig. < 0.05 เราจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

จากตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากภาพรวมของแต่ละกลุ่มปัจจัย โดยใช้ Mann-Whitney U สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า โดยรวมกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มปัจจัย พบว่า กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ในปัจจัยด้านราคา ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ ด้านการดำเนินงาน และด้านอื่น ๆ แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่การทดสอบนี้เป็นเพียงภาพรวมของการตัดสินใจ ในแต่ละกลุ่มปัจจัยเท่านั้น เมื่อทำการทดสอบเป็นรายข้อของแต่ละปัจจัย ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 : วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากแต่ละปัจจัย

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	เส้นทาง	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig. (2-tailed)
1	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	ไทย-อเมริกา	37.40	2618.00	133.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	103.60	7252.00		
2	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	ไทย-อเมริกา	61.65	4315.50	1830.500	0.004*
			ไทย-ญี่ปุ่น	79.35	5554.50		
3	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	ไทย-อเมริกา	60.07	4205.00	1720.000	0.001*
			ไทย-ญี่ปุ่น	80.93	5665.00		
4	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	ไทย-อเมริกา	36.01	2521.00	36.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	104.99	7349.00		
5	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	ไทย-อเมริกา	35.50	2485.00	0.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	105.50	7385.00		
6	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	ไทย-อเมริกา	36.89	2582.50	97.500	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	104.11	7287.50		
7	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	ไทย-อเมริกา	36.59	2561.50	76.500	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	104.41	7308.50		
8	A8	การให้ Credit Term	ไทย-อเมริกา	36.17	2532.00	47.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	104.83	7338.00		
9	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	ไทย-อเมริกา	72.81	5097.00	2288.000	0.462
			ไทย-ญี่ปุ่น	68.19	4773.00		
10	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	ไทย-อเมริกา	72.86	5100.00	2285.000	0.456
			ไทย-ญี่ปุ่น	68.14	4770.00		
11	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	ไทย-อเมริกา	73.21	5124.50	2260.500	0.380
			ไทย-ญี่ปุ่น	67.79	4745.50		
12	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	ไทย-อเมริกา	71.99	5039.00	2346.000	0.609
			ไทย-ญี่ปุ่น	69.01	4831.00		

ตารางที่ 4.6 : วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากแต่ละปัจจัย (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	เส้นทาง	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig. (2-tailed)
13	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)	ไทย-อเมริกา	66.73	4671.00	2186.000	0.220
			ไทย-ญี่ปุ่น	74.27	5199.00		
14	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	ไทย-อเมริกา	73.00	5110.00	2275.000	0.391
			ไทย-ญี่ปุ่น	68.00	4760.00		
15	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	ไทย-อเมริกา	66.04	4623.00	2138.000	0.120
			ไทย-ญี่ปุ่น	74.96	5247.00		
16	C5	Free time at Origin	ไทย-อเมริกา	79.39	5557.50	1827.500	0.003*
			ไทย-ญี่ปุ่น	61.61	4312.50		
17	C6	Free time at Destination	ไทย-อเมริกา	84.74	5931.50	1453.500	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	56.26	3938.50		
18	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	ไทย-อเมริกา	77.49	5424.50	1960.500	0.015*
			ไทย-ญี่ปุ่น	63.51	4445.50		
19	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	ไทย-อเมริกา	87.56	6129.50	1255.500	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	53.44	3740.50		
20	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	ไทย-อเมริกา	77.00	5390.00	1995.000	0.037*
			ไทย-ญี่ปุ่น	64.00	4480.00		
21	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	ไทย-อเมริกา	88.81	6216.50	1168.500	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	52.19	3653.50		
22	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	ไทย-อเมริกา	88.40	6188.00	1197.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	52.60	3682.00		
23	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	ไทย-อเมริกา	82.91	5804.00	1581.000	0.000*
			ไทย-ญี่ปุ่น	58.09	4066.00		
24	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	ไทย-อเมริกา	74.58	5220.50	2164.500	0.197
			ไทย-ญี่ปุ่น	66.42	4649.50		
25	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	ไทย-อเมริกา	79.33	5553.00	1832.000	0.006*
			ไทย-ญี่ปุ่น	61.67	4317.00		

ตารางที่ 4.6 : วิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากแต่ละปัจจัย (ต่อ)

ลำดับที่	Code	ปัจจัย	เส้นทาง	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Sig. (2-tailed)
26	F1	เครือข่ายการให้บริการ(Service Network)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	83.34 57.66	5834.00 4036.00	1551.000	0.000*
27	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	79.50 61.50	5565.00 4305.00	1820.000	0.000*
28	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	68.66 72.34	4806.00 5064.00	2321.000	0.457
29	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	85.14 55.86	5960.00 3910.00	1425.000	0.000*
30	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	85.09 55.91	5956.00 3914.00	1429.000	0.000*
31	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	73.50 67.50	5145.00 4725.00	2240.000	0.305
32	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	83.54 57.46	5847.50 4022.50	1537.500	0.000*
33	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	85.09 55.91	5956.00 3914.00	1429.000	0.000*
34	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	87.57 53.43	6130.00 3740.00	1255.000	0.000*
35	G2	การบริการหลังการขาย	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	95.18 45.82	6662.50 3207.50	722.500	0.000*
36	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	89.96 51.04	6297.50 3572.50	1087.500	0.000*
37	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	ไทย-อเมริกา ไทย-ญี่ปุ่น	82.00 59.00	5740.00 4130.00	1645.000	0.000*

* หมายถึง ค่า Sig. < 0.05 เราจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

จากตารางที่ 4.6 แสดงการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น โดยพิจารณาจากแต่ละปัจจัย โดยใช้ Mann-Whitney U สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ใช้ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น ในแต่ละปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีดังต่อไปนี้

กลุ่มปัจจัยด้านราคา (Price) หรือ กลุ่มปัจจัย A ได้แก่ อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง (THC-L) (A4) ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง (THC-D) (A5) ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น (BAF/FAF) (A6) ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (CAF/YAS) (A7) และการให้ Credit Term (A8)

กลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพ (Quality) หรือ กลุ่มปัจจัย B พบว่าไม่มีความแตกต่าง

กลุ่มปัจจัยด้านเวลา (Time) หรือ กลุ่มปัจจัย C ได้แก่ Free time at Origin (C5) และFree time at Destination (C6)

กลุ่มปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship) หรือ กลุ่มปัจจัย D ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ (D1) ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย (D2) การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ (D3) และการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (D4)

กลุ่มปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image) หรือ กลุ่มปัจจัย E ได้แก่ ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ (E1) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ (E2) และการโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด (E4)

กลุ่มปัจจัยด้านการดำเนินงาน (Operations) หรือ กลุ่มปัจจัย F ได้แก่ เครือข่ายการให้บริการ (Service Network) (F1) ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5) การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้น

ทาง (Inland service at Origin) (F7) และการบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination) (F8)

กลุ่มปัจจัยด้านอื่นๆ (Others) หรือ กลุ่มปัจจัย G ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (G1) การบริการหลังการขาย (G2) การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee) (G3) และรูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms) (G4)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่นที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 4.2 สามารถอธิบายเหตุและผลที่เกิดกับปัจจัยต่างๆได้ดังต่อไปนี้

4.3.1 การเปรียบเทียบการเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งทั้งสองเส้นทาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัย

ตารางที่ 4.7 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านราคา (Price)	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)*	3.46	**4.90**
	A2	**อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)***	**4.30**	**4.61**
	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)*	4.20	**4.57**
	A4	ค่า Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)*	2.87	**4.74**
	A5	ค่า Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)*	2.73	**4.71**

ตารางที่ 4.7 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านราคา (Price)	A6	Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)*	3.04	**4.81**
	A7	Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)*	3.01	**4.76**
	A8	การให้ Credit Term*	2.76	**4.66**
ด้านคุณภาพ (Quality)	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.57	3.49
	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.49	3.40
	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.87	3.77
ด้านเวลา	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	**4.23**	4.19
	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transhipment Port (ถ้ามี)	3.76	3.90
	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	**4.44**	**4.37**
	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.09	**4.26**
	C5	Free time at Origin*	3.99	3.67
	C6	Free time at Destination*	3.87	3.39
ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ*	4.06	3.81
	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย*	3.67	2.96
	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ*	3.53	3.24
	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า*	3.83	3.04
ด้านภาพลักษณ์ (Image)	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ*	3.60	2.77
	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ*	3.89	3.30

ตารางที่ 4.7 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านภาพลักษณ์ (Image)	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.19	3.04
	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด*	2.86	2.49
ด้านการดำเนินงาน (Operations)	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)*	**4.49**	4.03
	F2	**ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)***	**4.91**	**4.66**
	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	4.09	4.13
	F4	**ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)***	**4.74**	**4.27**
	F5	**ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)***	**4.83**	**4.40**
	F6	**สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)**	**4.63**	**4.54**
	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)*	**4.33**	3.89
	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)*	4.19	3.70
ด้านอื่นๆ (Others)	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ*	**4.43**	3.71
	G2	การบริการหลังการขาย*	4.16	2.99
	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)*	4.04	3.14
	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)*	3.87	3.34

หมายเหตุ : **ปัจจัยที่เป็นตัวหนา** คือปัจจัยที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00)

: ปัจจัยที่แรเงา คือปัจจัยร่วมที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

: ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = มากที่สุด 3.41 – 4.20 = มาก 2.61 – 3.40 = ปานกลาง

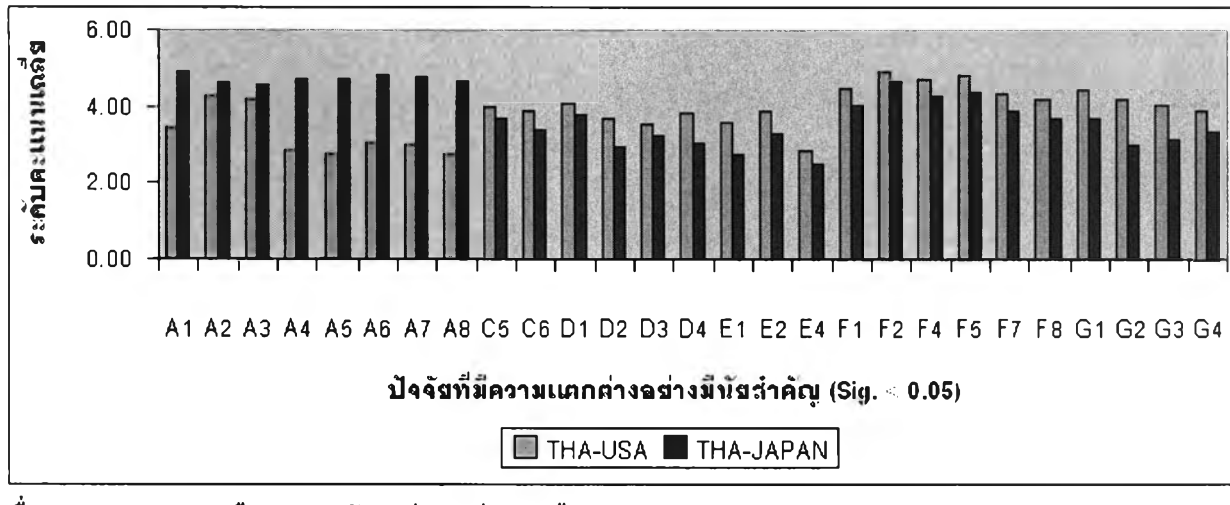
1.81 – 2.60 = น้อย 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

: * หมายถึง ปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ใช้ตัดสินใจเลือกแตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่าปัจจัยร่วมที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5) และสถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot) (F6) จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างพบว่า สายเรือคอนเทนเนอร์แต่ละสาย ต่างก็มีตารางการเดินเรือที่แตกต่างกัน ดังนั้นตนจึงต้องเลือกใช้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์ที่สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้นให้มากที่สุด เมื่อมีผู้ให้บริการหลากหลาย ผู้ใช้บริการจึงมีทางเลือกมากขึ้นในการที่จะตัดสินใจว่าควรจะใช้บริการของสายการเดินเรือของบริษัทใด ฉะนั้นนอกเหนือจากปัจจัยด้านราคาแล้ว ปัจจัยเสริมต่างๆ เช่น การให้บริการขนส่งภายในประเทศก็เริ่มเข้ามามีบทบาทด้วย เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับเพิ่มจากผู้ให้บริการด้วย เพราะในปัจจุบันสายเรือบางสาย เริ่มคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้และหันมาให้ความสำคัญกับบริการแบบครบวงจรมากขึ้น

นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า จากปัจจัยที่ทำการทดสอบทั้งหมด 37 ปัจจัย มีอยู่ 27 ปัจจัย (คิดเป็นร้อยละ 73 ของปัจจัยทั้งหมด) ที่กลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ใช้ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และมีอยู่ 10 ปัจจัย (คิดเป็นร้อยละ 27 ของปัจจัยทั้งหมด) ที่กลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ใช้ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ไม่แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น เนื่องจากมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเปรียบเทียบ ผู้วิจัยได้ทำแผนภูมิเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญแตกต่างกัน และแผนภูมิเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในภาพที่ 4.3 และ 4.4 ตามลำดับ

ภาพที่ 4.3 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญแตกต่างกัน



เมื่อ A1 คือ อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)

A2 คือ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)

A3 คือ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)

A4 คือ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)

A5 คือ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)

A6 คือ ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)

A7 คือ ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)

A8 คือ การให้ Credit Term

C5 คือ Free time at Origin

C6 คือ Free time at Destination

D1 คือ ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ

D2 คือ ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย

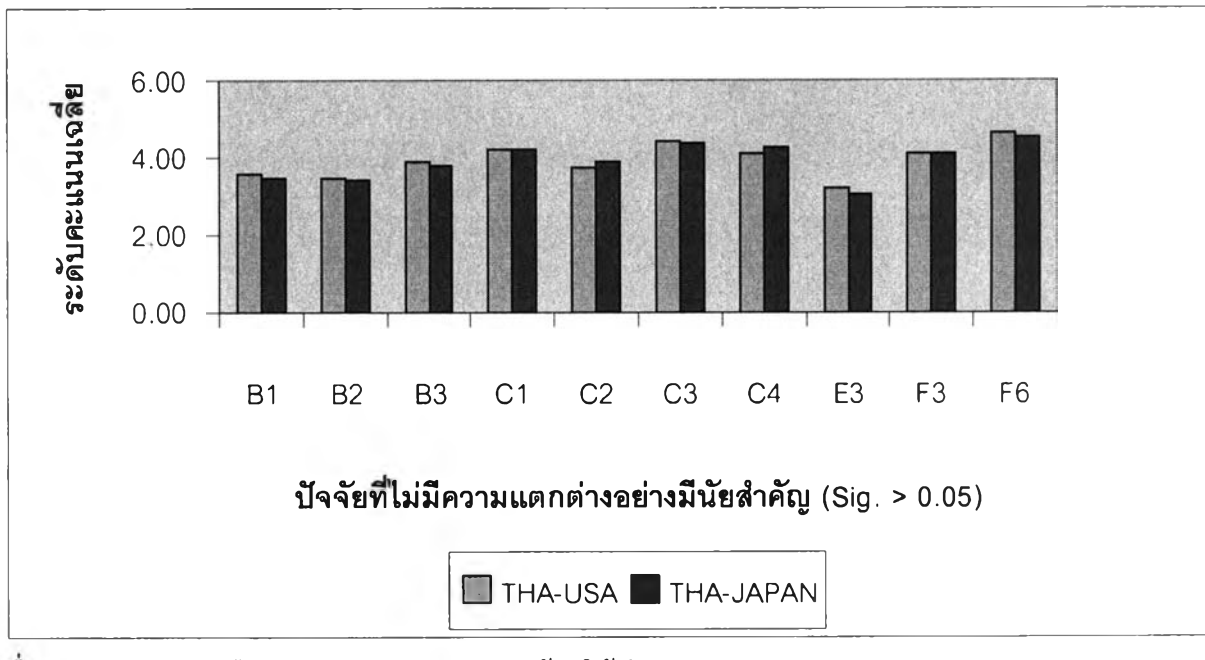
D3 คือ การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

D4 คือ การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

E1 คือ ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ

E2	คือ	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ
E4	คือ	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด
F1	คือ	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)
F2	คือ	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)
F4	คือ	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)
F5	คือ	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)
F7	คือ	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)
F8	คือ	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)
G1	คือ	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ
G2	คือ	การบริการหลังการขาย
G3	คือ	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)
G4	คือ	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)

ภาพที่ 4.4 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน



เมื่อ

B1	คือ	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย
B2	คือ	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย
B3	คือ	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ
C1	คือ	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)

C2	คือ	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)
C3	คือ	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)
C4	คือ	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)
E3	คือ	ความรู้ความสามารถของพนักงาน
F3	คือ	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)
F6	คือ	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)

จากภาพที่ 4.3 แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยสอบถามจากกลุ่มผู้ส่งออกอีกครั้ง พบว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเชิงปฏิบัติ ในขณะที่ปัจจัยส่วนใหญ่ เช่นปัจจัยด้านคุณภาพ และด้านเวลา ดังแสดงในภาพที่ 4.4 เป็นปัจจัยที่ผู้ส่งออกทั้งสองเส้นทางให้ความสำคัญในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มปัจจัยด้านราคา (Price) (กลุ่มปัจจัยA) พบว่าโดยภาพรวมนั้น กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น จะให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยนี้ที่ระดับสูงกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา โดยจะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญมากที่สุดในทุกปัจจัย ในขณะที่อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญมากที่สุด จากการสอบถามกลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา พบว่าค่าใช้จ่ายทุกตัวล้วนมีผลกับการตัดสินใจทั้งสิ้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนสินค้า อาจส่งผลให้บริษัทของตนไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ แต่เนื่องจากการที่กลุ่มของตนมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม NASEG (The North America Shrimp Exporters Group) เพื่อต่อรองราคาค่าระวางกับสายเรือ ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการกับแต่ละสายเรือที่ทำสัญญาร่วมกันจึงไม่แตกต่างกัน เมื่อสอบถามถึงปัจจัยอัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) กลับพบว่าเป็นปัจจัยที่ตนคำนึงถึงค่อนข้างมาก เนื่องจากสายเรือที่อยู่ในสัญญานั้น บางสายไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมถึงสถานที่ปลายทางที่ตนต้องการ จึงเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการที่มีอยู่ ส่วนอัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) นั้น สายเรือส่วนใหญ่ได้เสนอบริการที่ครอบคลุมอยู่ในสัญญาที่ทำกับกลุ่มของตนอยู่แล้ว ส่วนกลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นนั้น จากการสอบถามผู้ส่งออกกลุ่มนี้ถึงเหตุผลที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากที่สุด พบว่า การส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในสายไทย-ญี่ปุ่นนั้น ผู้ส่งออกแต่ละรายต้องติดต่อกับสายเรือต่างๆ เพื่อขอทราบอัตราค่าระวางเรือ และค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง และจากการที่ผู้ส่งออกในกลุ่มนี้ไม่มีการรวมกลุ่มกันเพื่อต่อรองราคาค่าขนส่งกับสายเรือ

คอนเทนเนอร์ที่ให้บริการอยู่ในเส้นทางนี้ ผู้ส่งออกจึงมีอำนาจไม่เพียงพอที่จะไปต่อรองกับสายเรือเพื่อขอลดค่าขนส่งลงมา ดังนั้นค่าขนส่งจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ส่งออกในการที่จะพิจารณาเลือกใช้สายเรือคอนเทนเนอร์ใดในแต่ละครั้ง

ส่วนปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่ปัจจัยด้านราคานั้น กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกามีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้มากกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น โดยเมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มปัจจัยด้านการดำเนินงาน (Operations) (กลุ่มปัจจัยF) พบว่าเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มต่างก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยกลุ่มนี้ในระดับสูง เพียงแต่กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาจะให้ความสำคัญในระดับที่สูงกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น เมื่อศึกษาถึงเหตุผลที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้เป็นอย่างมาก พบว่าสายการเดินเรือแต่ละสาย มีตารางการเดินเรือและเส้นทางการให้บริการที่ต่างกัน ทำให้มีจำนวนท่าที่ต้องแวะ (Ports of call) เวลาเข้าและออกจากท่าเทียบเรือแต่ละท่า แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ส่งออกจึงต้องเลือกเที่ยวการเดินเรือที่เหมาะกับความต้องการในการส่งสินค้าแต่ละครั้งให้มากที่สุด ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้ ผู้ส่งออกจำเป็นต้องนำมาพิจารณา เปรียบเทียบการให้บริการในแต่ละสายเรือ เพื่อให้สินค้าของตนถึงมือผู้รับปลายทางภายในเวลาที่ตกลงกันไว้ โดยปัจจัยตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (F2) จัดเป็นปัจจัยที่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญมากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นนี้ ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยแต่ละตัวที่ระดับใด แต่ยังไม่สามารถทราบได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับปัจจัยแต่ละตัวที่ระดับใด ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ต่อโดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

4.3.2 การเปรียบเทียบการเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งทั้งสองเส้นทาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละปัจจัย

ตารางที่ 4.8 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านราคา (Price)	A1	อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)	3.01	1.19
	A2	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin)	1.86	2.70
	A3	อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination)	1.97	2.74
	A4	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)	2.97	2.64
	A5	ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)	3.00	2.67
	A6	ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)	2.77	2.61
	A7	ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)	2.81	2.63
	A8	การให้ Credit Term	3.06	2.69
ด้านคุณภาพ (Quality)	B1	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย	3.96	2.77
	B2	การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย	3.24	2.70
	B3	ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ	3.34	2.63

ตารางที่ 4.8 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านเวลา	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)	2.44	3.17
	C2	ระยะเวลาที่ใช้ใน Transhipment Port (ถ้ามี)	4.56	3.76
	C3	ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)	2.33	2.44
	C4	เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)	4.06	2.31
	C5	Free time at Origin	4.16	3.94
	C6	Free time at Destination	4.50	4.16
ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship)	D1	ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ	4.09	3.13
	D2	ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย	4.41	4.11
	D3	การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ	4.30	3.37
	D4	การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.17	3.21
ด้านภาพลักษณ์ (Image)	E1	ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ	4.10	4.16
	E2	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ	4.16	3.34
	E3	ความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.01	4.11
	E4	การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด	3.33	4.39

ตารางที่ 4.8 : เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่น (ต่อ)

กลุ่มปัจจัย	Code	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
			ไทย-อเมริกา	ไทย-ญี่ปุ่น
ด้านการดำเนินงาน (Operations)	F1	เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)	4.50	2.70
	F2	ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)	2.34	2.16
	F3	ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)	3.89	2.64
	F4	ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)	4.00	2.86
	F5	ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)	2.46	2.99
	F6	สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)	4.30	2.23
	F7	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)	4.10	3.14
	F8	การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)	4.19	3.21
ด้านอื่นๆ (Others)	G1	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	2.94	3.19
	G2	การบริการหลังการขาย	3.51	3.64
	G3	การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)	3.61	3.76
	G4	รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)	3.30	3.57

หมายเหตุ: ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = มากที่สุด 3.41 – 4.20 = มาก 2.61 – 3.40 = ปานกลาง
1.81 – 2.60 = น้อย 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

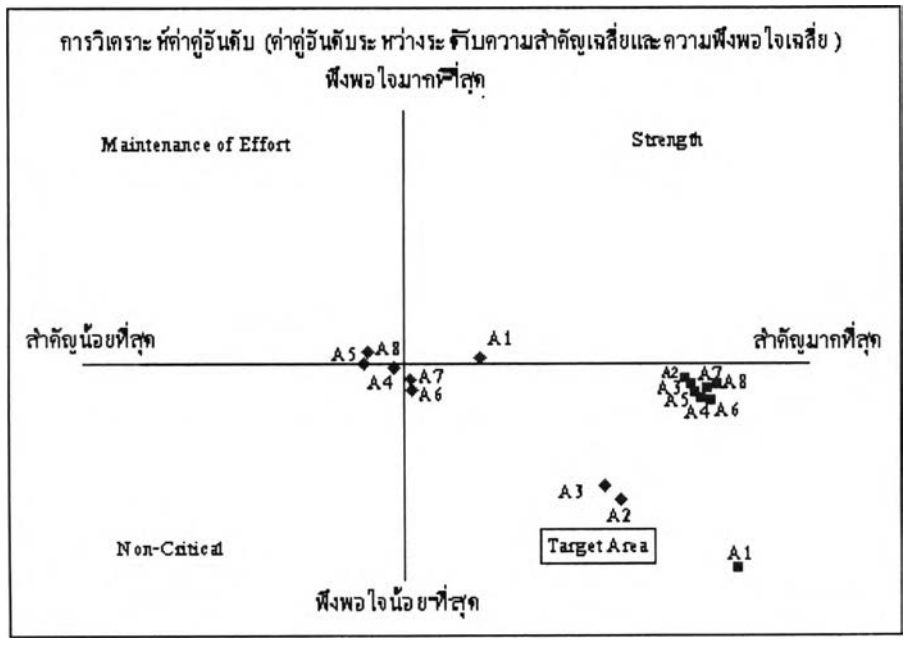
จากตารางที่ 4.8 พบว่าในกลุ่มปัจจัยด้านราคานั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านอัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) ที่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นไม่มีอำนาจในการต่อรองกับสายเรือคอนเทนเนอร์ ส่วนปัจจัยด้านอัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้น

ทาง/ปลายทาง (Inland Transport cost at origin/destination) (A2/A3)นั้น ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพ พบว่าผู้ส่งออกทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มปัจจัยด้านเวลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยในด้านความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) กลุ่มปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship) ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านภาพลักษณ์ ผู้ส่งออกทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการดำเนินงานนั้น ปัจจัยด้านตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability) (F2) เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับกลุ่มปัจจัยด้านอื่นๆนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยนั้น สายเรือคอนเทนเนอร์ควรให้ความสำคัญ และนำมาพิจารณาประกอบกับการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น

4.3.3 การเปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยการให้บริการด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งทั้งสองเส้นทาง โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

กำหนดให้ สัญลักษณ์ ◆ แทนปัจจัยที่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาใช้พิจารณา
สัญลักษณ์ ■ แทนปัจจัยที่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นใช้พิจารณา

ภาพที่ 4.5 : เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านราคา



เมื่อ A1 คือ อัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight)

A2 คือ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง
(Inland Transport cost at origin)

A3 คือ อัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง
(Inland Transport cost at destination)

A4 คือ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ต้นทาง
Terminal Handling Charge at Loading Port (THC-L)

A5 คือ ค่าขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือ-ปลายทาง
Terminal Handling Charge at Discharging Port (THC-D)

A6 คือ ค่าปรับอัตราน้ำมันที่เพิ่มขึ้น
Bunker/Fuel Adjustment Factor (BAF/FAF)

A7 คือ ค่าปรับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
Currency Adjustment Factor (CAF/YAS)

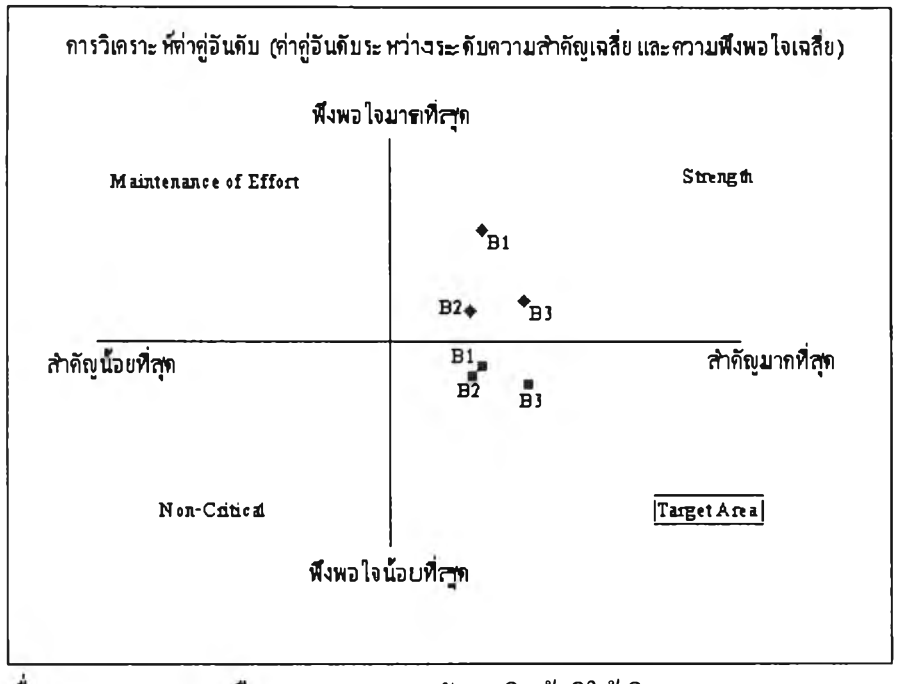
A8 คือ การให้ Credit Term

จากภาพที่ 4.5 พบว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยด้านมากกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมาย (Target Area) ดังนี้ สำหรับอัตราค่าขนส่งทางเรือ (Ocean Freight) (A1) ถือเป็นปัจจัยหลักตัวหนึ่งที่กลุ่มผู้ส่งออกให้ความสำคัญ แต่ที่กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับปัจจัยตัวนี้น้อยกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา เนื่องจากผู้ส่งออกกลุ่มนี้ไม่ได้มีการรวมกลุ่มกันเหมือนดังเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ผู้ส่งออกแต่ละรายจึงต้องติดต่อบริษัทเรือโดยตรง ซึ่งอัตราค่าระวางที่ได้รับก็จะแตกต่างกันไปตามปริมาณการขนส่งของผู้ส่งออกแต่ละราย อันจะส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนสินค้า หากใครมีต้นทุนที่แพงกว่าก็จะเสียเปรียบทางด้านการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดรายอื่นทันที

ส่วนปัจจัยด้านอัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland Transport cost at origin) (A2) และปัจจัยด้านอัตราค่าขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland Transport cost at destination) (A3) นั้น แม้ว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาจะมีการรวมตัวกันภายใต้ชื่อกลุ่ม NASEG เพื่อต่อรองราคาค่าระวางและเซ็นสัญญาเป็นรายปีกับสายเรือ แต่การที่บางสายเรือยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งภายในประเทศ ทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีทางเลือกในการเลือกใช้สายเรือคอนเทนเนอร์ได้น้อยลง ส่วนกลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นนั้น ทั้งสองปัจจัยนี้ก็เป็นส่วนที่กลุ่มตัว

อย่างคำนึงถึงเช่นกัน เพียงแต่ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องจัดหาผู้ดำเนินการเอง ไม่เกี่ยวข้องกับสายเรือคอนเทนเนอร์ อย่างไรก็ตามพบว่าลูกค้ากลุ่มนี้ความต้องการเกี่ยวกับบริการด้านนี้มากขึ้น

ภาพที่ 4.6 : เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านคุณภาพ



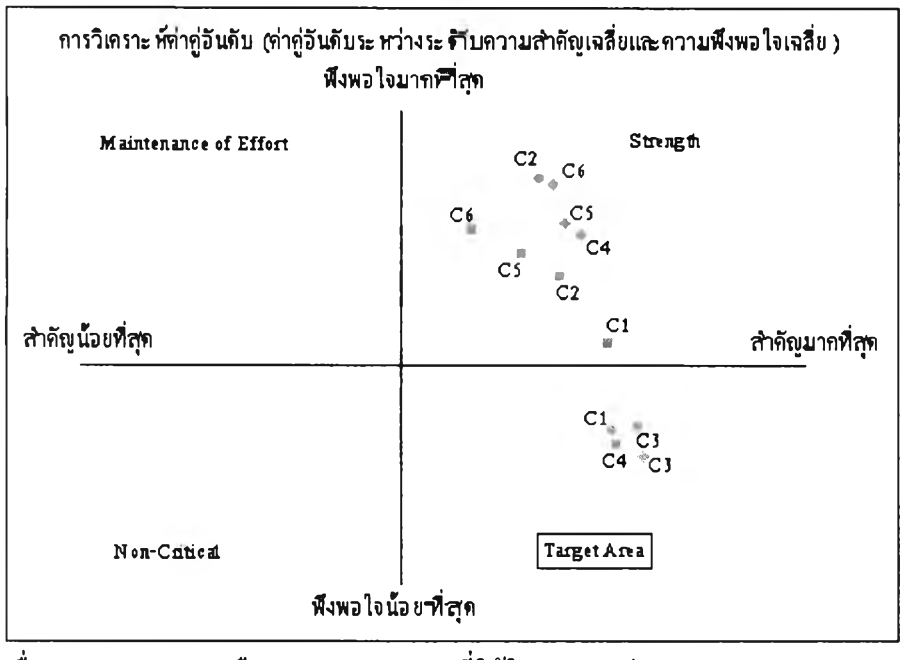
เมื่อ B1 คือ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความสูญหาย

B2 คือ การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย

B3 คือ ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความเสียหายจากบริษัทเรือ

จากภาพที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญกับกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพ แต่ผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในระดับต่อบริการที่ได้รับในระดับน้อยกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา

ภาพที่ 4.7 : เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านเวลา



เมื่อ C1 คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time)

C2 คือ ระยะเวลาที่ใช้ใน Transshipment Port (ถ้ามี)

C3 คือ ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability)

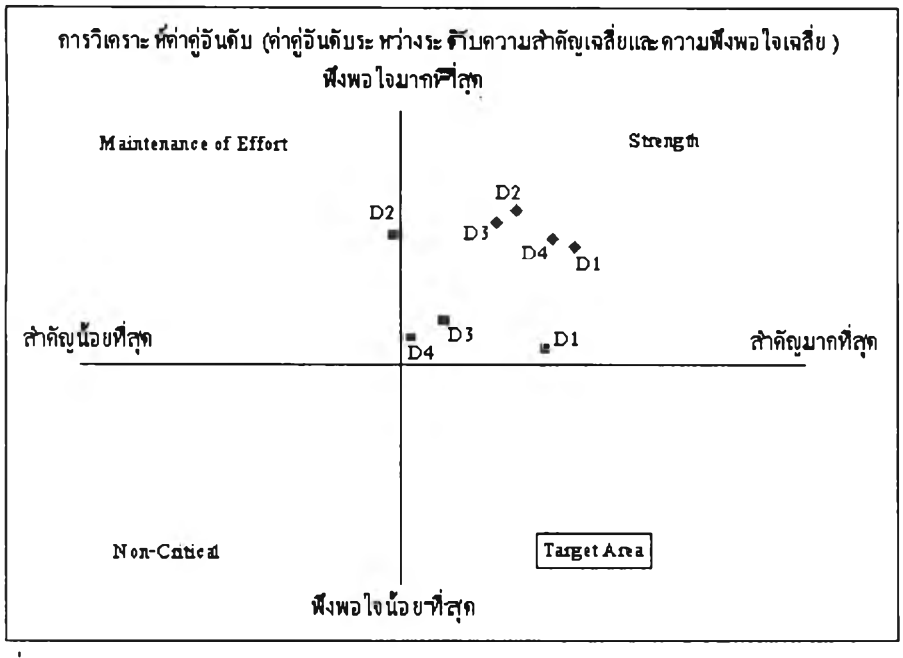
C4 คือ เวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time)

C5 คือ Free time at Origin

C6 คือ Free time at Destination

จากภาพที่ 4.7 พบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มยังมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ความตรงต่อเวลาของเรือเข้าและออก (Time Reliability) (C3) เพราะต้องการให้สายเรือคอนเทนเนอร์ระบุวันเวลาเข้าออกที่แน่นอนของเรือ การที่บางสายเรือแจ้งวันเรือเข้าและออกไม่ตรงตามที่กำหนดทำให้ผู้รับปลายทางเกิดความสับสน และความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อกระบวนการผลิตภายในโรงงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงตารางการเดินเรือในบางช่วงเวลาก็ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ส่งออกมีเวลาในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถคาดคะเนระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time) (C1) ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ส่วนเวลาในการรับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ (Cut off time) (C4)นั้น ในบางครั้งผู้ส่งออกไม่สามารถผลิต บรรจุ และคืนตู้คอนเทนเนอร์ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถนำสินค้าขึ้นบนเรือลำที่ระบุไว้ และต้องรอเรือลำถัดไป ทำให้เสียเวลาในท่านานยิ่งขึ้น

ภาพที่ 4.8 : เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า



เมื่อ D1 คือ ความสะดวกในการติดต่อบริษัทเรือ

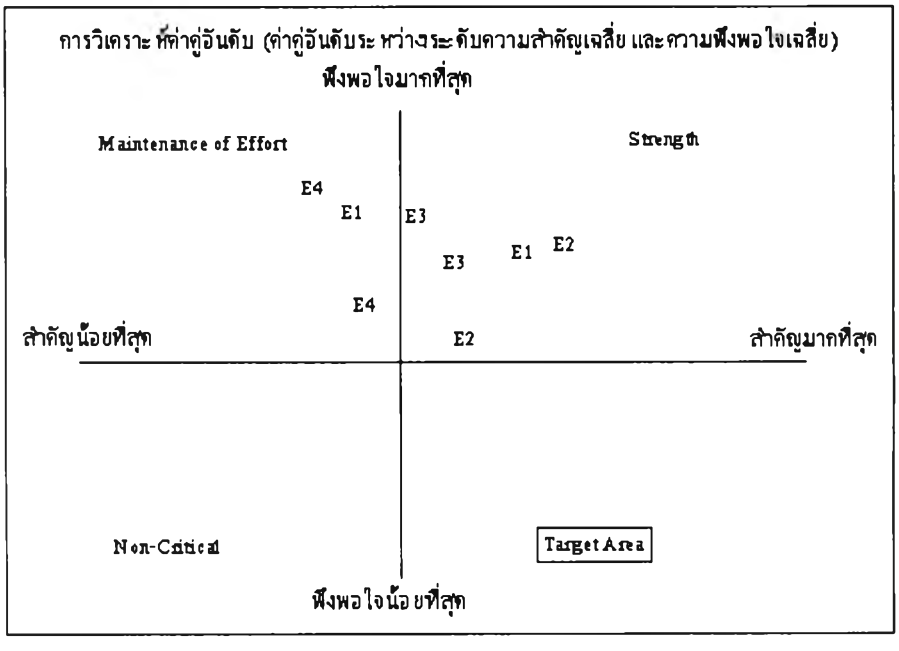
D2 คือ ความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายขาย

D3 คือ การให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

D4 คือ การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

จากภาพที่ 4.8 พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นกลุ่มปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับสูงอยู่แล้ว

ภาพที่ 4.9 : เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านภาพลักษณ์



เมื่อ E1 คือ ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการทำธุรกิจของบริษัทเรือ

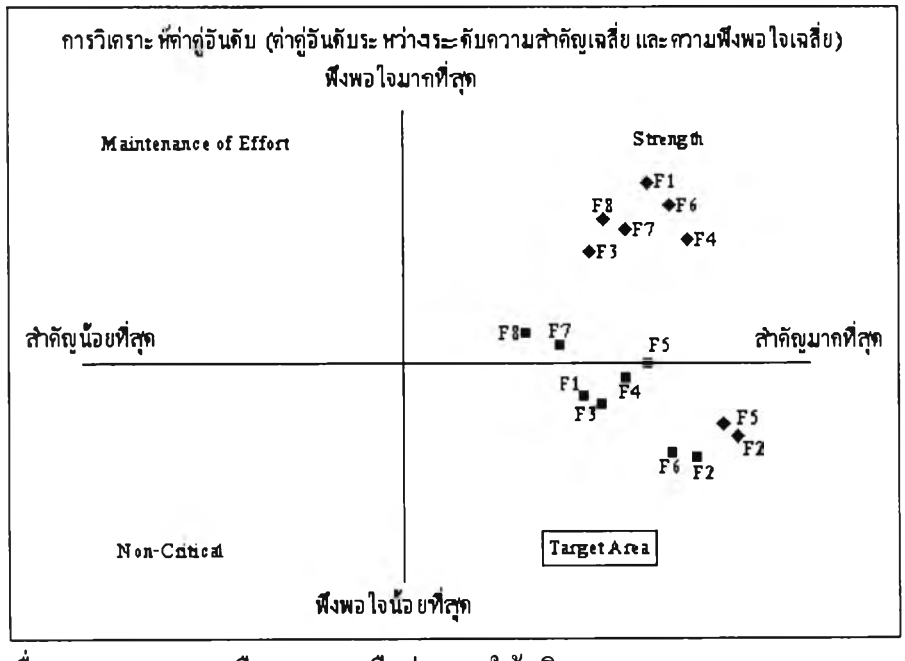
E2 คือ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทเรือ

E3 คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน

E4 คือ การโฆษณาและเสนอข้อมูลด้านการตลาด

จากภาพที่ 4.9 พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นกลุ่มปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับสูงอยู่แล้ว

ภาพที่ 4.10 เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านการดำเนินงาน



เมื่อ F1 คือ เครือข่ายการให้บริการ (Service Network)

F2 คือ ตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (Schedule Reliability)

F3 คือ ความถี่ของการเดินเรือ (Service Frequency)

F4 คือ ความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability)

F5 คือ ความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability)

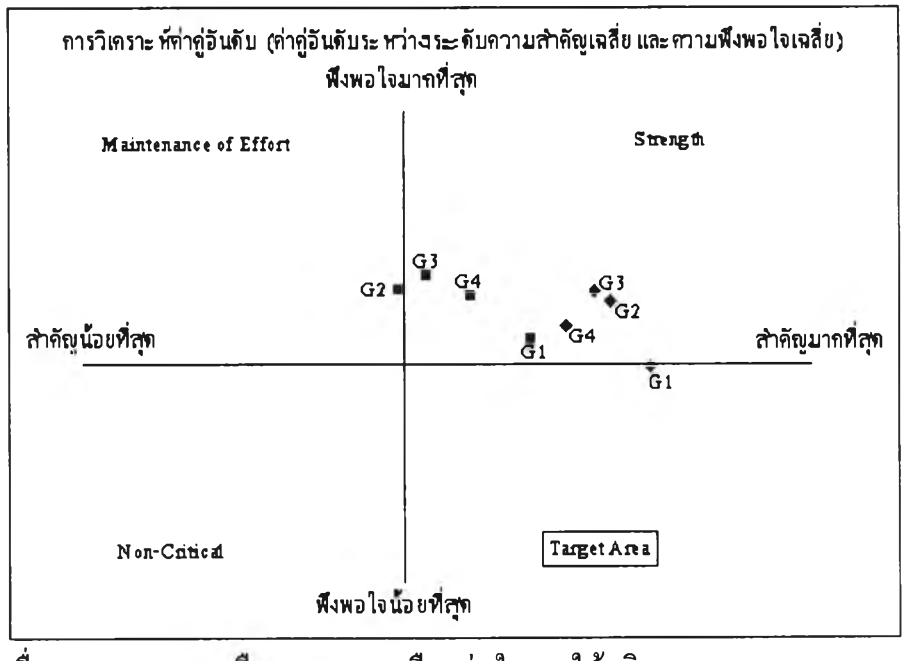
F6 คือ สถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot)

F7 คือ การบริการขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง (Inland service at Origin)

F8 คือ การบริการขนส่งภายในประเทศ-ปลายทาง (Inland service at Destination)

จากภาพที่ 4.10 พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มต่างก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยกลุ่มนี้ในระดับสูง โดยกลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกามีความพึงพอใจในระดับมากกว่ากลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น ปัจจัยเครือข่ายการให้บริการ (Service Network) (F1) เป็นปัจจัยที่กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นยังมีความพึงพอใจไม่มากนัก เนื่องจากต้องการด้านการบริการครบวงจรจากสายเรือคอนเทนเนอร์เริ่มมีเพิ่มมากขึ้น สำหรับปัจจัยตารางการเดินเรือที่เหมาะสม (F2) ที่ผู้ให้บริการแต่ละรายมีรูปแบบการเดินเรือที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งที่สายเรือคอนเทนเนอร์ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ลูกค้าทั้งสองกลุ่มนี้ให้ความสำคัญมาก แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร ในด้านของความสามารถในการจัดหาพื้นที่ระวางเรือ (Space Availability) (F4) และความสามารถในการจัดหาตู้คอนเทนเนอร์อย่างเพียงพอ (Container Availability) (F5)นั้น พบว่าในบางครั้งสายเรือคอนเทนเนอร์ไม่สามารถจัดหาได้เหมาะสมกับความต้องการในขณะนั้น และแจ้งให้ลูกค้าทราบช้า ทำให้ลูกค้าไม่สามารถหาผู้ให้บริการรายอื่นทดแทนได้ทันเวลา สำหรับสถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ (Container Depot) (F6) นั้น กลุ่มผู้ส่งออกเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นจะต้องไปรับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ตามสถานที่สายเรือคอนเทนเนอร์กำหนด หากอยู่ไกลจากสถานที่ตั้งโรงงาน ย่อมส่งผลให้ลูกค้าต้องแบกรับอัตราค่าขนส่งภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นด้วย

ภาพที่ 4.11 เปรียบเทียบการจัดลำดับปัจจัยของปัจจัยด้านอื่นๆ



เมื่อ G1 คือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ

G2 คือ การบริการหลังการขาย

G3 คือ การระบุบริษัทเรือโดยผู้ซื้อปลายทาง (Nomination by consignee)

G4 คือ รูปแบบการซื้อขายสินค้า (Incoterms)

จากภาพที่ 4.11 พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านอื่นๆเป็นกลุ่มปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับสูงอยู่แล้ว โดยปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการ (G1) เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างยังต้องการให้สายเรือคอนเทนเนอร์ให้ความช่วยเหลือเวลาเกิดปัญหาให้มากกว่านี้ เพราะการทำงานที่อิงกับระบบมากเกินไป ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างประสบกับความยุ่งยากในการดำเนินงาน