

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน  
ของบริษัชนิมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด

**ผู้เขียน** นางสาวประภาศรี จัปใจนาย

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์เชมกร ไชยประสิทธิ์

กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และปัญหาของ  
ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัชนิมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ประชากรใน  
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นิมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำนวน  
170 ราย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดย  
ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การวัดระดับความพึงพอใจ  
ของปัจจัยต่าง ๆ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการขนส่งสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักบริการ  
ขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท ฯ จากการแนะนำจากบุคคล และให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ความ  
รวดเร็วในการขนส่งสินค้า ลำดับ 2 คือ ความสะดวกในการรับส่งสินค้า ลำดับ 3 คือขั้นตอนใน  
การบริการไม่ยุ่งยาก โดยมีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน และไม่ขึ้นกับฤดูกาล เหตุผลที่  
เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท โดยเสียค่าใช้จ่ายในการใช้  
บริการขนส่งสินค้า ต่ำกว่า 500 บาทต่อครั้ง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก  
เรียงลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด คือ สินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ สินค้า/บรรจุหีบห่อชำรุด และอัตราค่าบริการแพงกว่าที่อื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards the Express Transport Services  
of Nim See Seng 1988 Transport Company Limited

**Author** Ms. Prapasri Jabjainai

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Krisana Ratanapruck

Chairperson

Lect. Kemakorn Chairprasit

Member

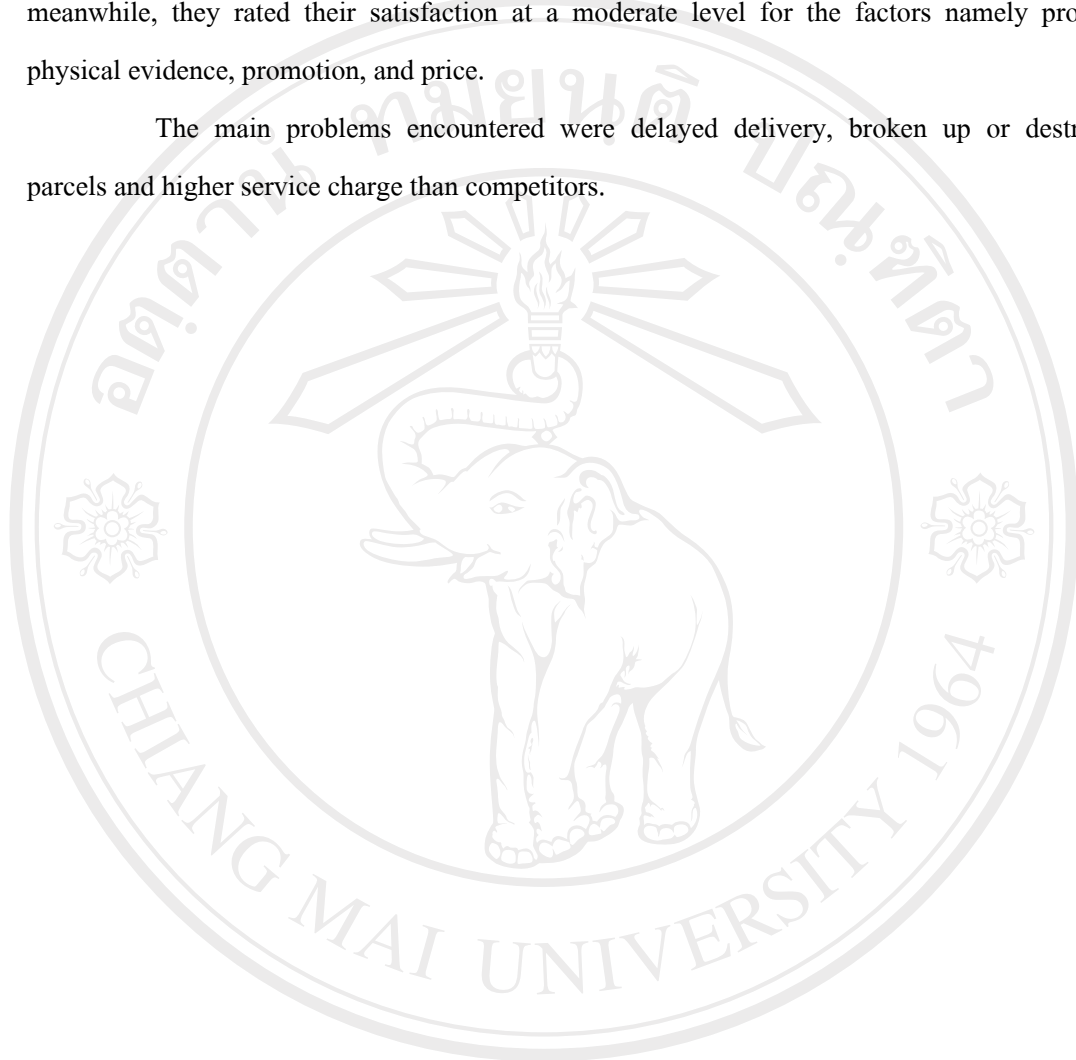
## **ABSTRACT**

The objective of this study was to explore customer behavior, customer satisfaction and problems towards the express transport services of Nim See Seng 1988 Transport Company Limited. Data collation was completed through the questionnaires, as the research tool, distributed to 170 customers. The given data was then analyzed by the descriptive statistics which consisted of frequency, percentage, and mean. In order to rate levels of customers' satisfaction towards each service marketing mix factor, Likert scale was applied.

According to the study about customer behavior in using the services, the findings were shown as follows. Most customers learnt about the express transport services from the recommendations of friends. The first concern on the use of service was the rapidness in transporting products, the second was the convenient service delivery and the third was the simple service process. Their frequency in using the services was unspecified and seasons did not affect their decisions to use the services. A reason they mentioned to the most for selecting this company was about its fame and credibility. In each time, they spent less than 500 baht for the service charge.

The service marketing mix factors which the respondents rated their satisfaction at a high level were referred to factors namely place, people, and process, in orderly. In the meanwhile, they rated their satisfaction at a moderate level for the factors namely product, physical evidence, promotion, and price.

The main problems encountered were delayed delivery, broken up or destroyed parcels and higher service charge than competitors.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved