

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามไปประมวลผล และนำเสนอผลการศึกษารูปตาราง และค่าสถิติพร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนา โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน และบุคคลที่เป็นเจ้าของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด (ตารางที่ 8-13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด (ตารางที่ 14-21)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง และอาชีพ (ตารางที่ 22-37)

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง (ตารางที่ 22-29)

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 30-37)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่ ซีเล้งขนส่ง 1988 จำกัด (ตารางที่ 38)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	57.10
หญิง	73	42.90
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.10 และ ร้อยละ 42.90 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	4.70
20 – 30 ปี	68	40.00
31 – 40 ปี	59	34.70
41 ปีขึ้นไป	35	20.60
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมา ร้อยละ 34.70 และอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 20.60

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	81	47.60
สมรส	88	51.80
อื่น ๆ (ม่าย/หย่าร้าง)	1	0.60
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.80 รองลงมา ร้อยละ 47.60 เป็นโสด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	28	16.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	39	22.90
ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	39	22.90
ปริญญาตรี ขึ้นไป	64	37.60
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ร้อยละ 37.60 รองลงมา ร้อยละ 22.90 จบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และระดับ ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า เท่ากัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	9	5.30
รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	66	38.80
พนักงานบริษัทเอกชน	71	41.80
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.90
อื่น ๆ (นักเรียน / นักศึกษา)	14	8.20
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.80 รองลงมาร้อยละ 38.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และร้อยละ 8.20 เป็นนักเรียน / นักศึกษา

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ของท่านต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	74	43.50
10,000-20,000 บาท	63	37.10
20,001-30,000 บาท	18	10.60
30,001 บาทขึ้นไป	15	8.80
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.50 รองลงมาร้อยละ 37.10 มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน และร้อยละ 10.60 มีรายได้โดยเฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกรรมสิทธิ์ของ
สินค้า / พัสดุที่นำส่ง

กรรมสิทธิ์ของสินค้า / พัสดุที่นำส่ง	จำนวน	ร้อยละ
เป็นของส่วนตัวของตนเอง	77	45.30
เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน	59	34.70
เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ	34	20.00
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีกรรมสิทธิ์ของสินค้า / พัสดุที่นำส่งเป็น
ของส่วนตัวของตนเอง ร้อยละ 45.30 รองลงมา ร้อยละ 34.70 เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วย
ราชการที่ตนทำงาน และร้อยละ 20.00 เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน
ของบริษัชนิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักบริการขนส่ง
สินค้าด่วน ของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

การรู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วน	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากบุคคล	105	61.80
รายการวิทยุท้องถิ่น	47	27.60
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	31	18.20
แผ่นพับ ใบปลิว	41	24.10
ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	93	54.70
เห็นชื่อบริษัท จากรถยนต์ของบริษัท	90	52.90
เห็นชื่อบริษัท จากชุดฟอร์มพนักงาน	35	20.60

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 170 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัชนิม
ชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จากการแนะนำจากบุคคล ร้อยละ 61.80 รองลงมาร้อยละ 54.70 รู้จักจาก
ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ และร้อยละ 52.90 รู้จักโดยเห็นชื่อบริษัท จากรถยนต์ของบริษัท

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และคะแนน การถ่วงน้ำหนักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ ความสำคัญ ในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด (3 อันดับแรก)

ความสำคัญต่อเรื่อง การใช้บริการขนส่ง สินค้าด่วน	จำนวนผู้เลือกและคะแนนในแต่ละอันดับ						คะแนน รวม	ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก	อันดับ
	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3				
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
ความรวดเร็วในการ ขนส่งสินค้า	94	282	22	44	14	14	340	56.6	1
ความตรงต่อเวลาใน การขนส่งสินค้า	11	33	43	86	13	13	132	22.0	4
ขั้นตอนในการบริการ ไม่ยุ่งยาก	17	51	35	70	46	46	167	27.8	3
การรับประกันด้าน ความเสียหายในการ ขนส่งสินค้า	5	15	17	34	10	10	59	9.8	6
ความถูกต้องและ แม่นยำในการส่งสินค้า	3	9	16	32	11	11	52	8.6	7
ความสะดวกในการ รับส่งสินค้า	20	60	30	60	48	48	167	27.8	2
มีการบริการ หลากหลายรองรับ สินค้าหลายประเภท	20	60	5	10	24	24	94	15.6	5
ความเป็นธรรมในกรณี ที่เกิดความเสียหายต่อ สินค้า	-	-	2	4	4	4	8	1.3	8

หมายเหตุ 1. จัดอันดับ 3 อันดับ โดยอันดับที่ 1 = 3 คะแนน, อันดับที่ 2 = 2 คะแนน และอันดับที่ 3 = 1 คะแนน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการใช้บริการขนส่งด่วน
ของบริษัท นิ่มขนส่ง 1988 จำกัด อันดับ 1 คือความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า อันดับ 2 คือความ
สะดวกในการรับ-ส่ง สินค้า อันดับ 3 คือขั้นตอนในการบริการไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	39	22.90
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	29	17.10
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	30	17.60
แล้วแต่โอกาส	72	42.40
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 แล้วแต่โอกาส ร้อยละ 42.40 รองลงมา ร้อยละ 22.90 ใช้บริการทุกวัน และ ร้อยละ 17.60 ใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฤดูกาลที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988

ฤดูกาลที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฤดูร้อน	7	4.10
ฤดูหนาว	10	5.90
ฤดูฝน	3	1.80
ไม่ขึ้นกับฤดูกาล	150	88.20
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมี่เส็งขนส่ง 1988 โดยไม่ขึ้นกับฤดูกาล ร้อยละ 88.20 รองลงมา ร้อยละ 5.90 ใช้บริการในฤดูหนาว และร้อยละ 4.10 ใช้บริการในฤดูร้อน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

การรู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วน	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	109	64.10
ทำเลที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	72	42.40
ความรวดเร็ว - ตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า	95	55.90
การรับประกันด้านความเสียหายในการขนส่งสินค้า	42	24.70
การให้บริการของพนักงานเป็นกันเอง	81	47.60
อัตราค่าบริการถูกกว่าที่อื่น	39	22.90
คุ้นเคยกับพนักงาน / เจ้าของบริษัท	45	26.50
มีการบริการหลากหลายรองรับสินค้าหลายประเภท	61	35.90
มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	55	32.40

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 170 คน

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เนื่องจากชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ร้อยละ 64.10 รองลงมา ร้อยละ 55.90 เนื่องจากความรวดเร็ว – ตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า และร้อยละ 47.60 ใช้บริการเนื่องจากการให้บริการของพนักงานเป็นกันเอง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ ขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 บาท	66	38.80
500-1,000 บาท	64	37.60
1,001-2,000 บาท	25	14.70
มากกว่า 2,000 บาท	15	8.80
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 ต่ำกว่า 500 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 38.80 รองลงมา ร้อยละ 37.60 เสียค่าใช้จ่าย 500-1,000 บาทต่อครั้ง และร้อยละ 14.70 เสียค่าใช้จ่าย 1,001-2,000 บาทต่อครั้ง

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้า
ด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด**

**ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ
บริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์**

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	3.94	มาก
2. มีความทันสมัยในด้านการบริการ	3.59	มาก
3. มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง	3.35	ปานกลาง
4. การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป	3.32	ปานกลาง
5. การรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า	3.25	ปานกลาง
รวม	3.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และการรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า ส่วนในเรื่องด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม	3.49	ปานกลาง
2. มีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	3.36	ปานกลาง
3. การประเมินราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐาน	3.12	ปานกลาง
4. ให้ส่วนลดเงินสด	2.73	ปานกลาง
5. การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	2.72	ปานกลาง
รวม	3.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

โดยมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อย อยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม มีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า การประเมินราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐานให้ส่วนลดเงินสด และ การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของ บริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ	3.82	มาก
2.มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	3.76	มาก
3.มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.65	มาก
4.ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า	3.63	มาก
5.เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.62	มาก
6.มีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน	3.38	ปานกลาง
รวม	3.64	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในเกือบทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม ยกเว้นในเรื่องการมีมีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น ราชการวิทยุ ป้ายโฆษณา	3.58	มาก
2. มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ	3.24	ปานกลาง
3. มีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง	3.15	ปานกลาง
4. มีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาส พิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่	2.72	ปานกลาง
รวม	3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ มีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ ยกเว้นด้านมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น ราชการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล

ด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง	3.79	มาก
2. ความสะดวกของจุดรับ-ส่งสินค้า	3.64	มาก
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.63	มาก
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามของลูกค้า	3.61	มาก
5. พนักงานมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.59	มาก
6. เวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.56	มาก
รวม	3.63	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง ความสะดวกของจุดรับ-ส่งสินค้า พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามของลูกค้า พนักงานมีความพร้อม และกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา และเวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของ บริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.59	มาก
2. การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการลูกค้า	3.55	มาก
3. ความพร้อมของ อุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการให้บริการ	3.50	มาก
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า	3.48	ปานกลาง
5. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.45	ปานกลาง
รวม	3.51	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเกือบทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการลูกค้า และความพร้อมของ อุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนในปัจจัยย่อยด้านมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า และด้านมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. บริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.61	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.30	ปานกลาง
3. มีห้องน้ำสะอาด	3.18	ปานกลาง
4. มีที่นั่งรอให้บริการเหมาะสม เพียงพอ	3.11	ปานกลาง
รวม	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในปัจจัยย่อยด้านบริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาด และด้านมีที่นั่งรอให้บริการเหมาะสม เพียงพอ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด การให้บริการ
ขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้มซึ่งี่เส่งขนส่ง 1988 จำกัด

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.64	มาก
2. ด้านบุคคล	3.63	มาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.51	มาก
4. ด้านผลิตภัณฑ์	3.48	ปานกลาง
5. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.30	ปานกลาง
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16	ปานกลาง
7. ด้านราคา	3.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสม
การตลาดการให้บริการ ขนส่งสินค้าของบริษัทนี้มซึ่งี่เส่งขนส่ง 1998 ในระดับปานกลางได้แก่
ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา
ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง และอาชีพ

4.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า / พักุที่นำส่ง

ด้านผลิตภัณฑ์	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของตนเอง	ธุรกิจหรือหน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)
2. มีความทันสมัยในด้านการบริการ	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
3. การรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
4. มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง	3.56 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
5. การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.37 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท มีความทันสมัยในด้านการบริการ และ มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องมีความทันสมัยในด้านการบริการ และการกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง ส่วนปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทและมีความทันสมัยในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของ บริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ด้านราคา	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม	3.64 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
2. มีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
3. การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	2.75 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
4. ให้ส่วนลดเงินสด	2.86 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
5. การประเมินราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐาน	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ของ
องค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึง
พอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 , 3.13 และ 2.77 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ใน
ปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านคือมีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า การประเมิน
ราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐาน การให้ส่วนลดเงินสด และการชำระด้วยบัตร
เครดิต ยกเว้นด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรมชาติมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมี
ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจ
ในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านการชำระด้วยบัตรเครดิต และให้
ส่วนลดเงินสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)
2. ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
3. มีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4. มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
5. ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
6. เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและ เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีป้ายบอกทางเข้า – ออกชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นด้านทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ และมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัชนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)
2. มีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่	2.83 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
3. มีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับ ปลายทาง	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
4. มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 , 3.23 และ 2.91 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มองค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ ส่วนด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ด้านบุคคล	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการตอบข้อซักถามของลูกค้า	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
2. พนักงานมีความพร้อม และกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเอง	3.95 (มาก)	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)
5. ความสะอาดของจุดรับ-ส่งสินค้า	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
6. เวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ย 3.42

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มองค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้าน พนักงานมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกรรมสิทธิ์ ของสินค้า/ พัสดุที่นำส่ง

ด้านกระบวนการให้บริการ	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
2. ความพร้อมของ อุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการ ให้บริการ	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรง ความต้องการของลูกค้า	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
5. การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการ ลูกค้า	3.69 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานและขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.40 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของอุปกรณ์ - เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. บริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัทโดยรวม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.77 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
2. มีห้องน้ำสะอาด	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
3. มีที่นั่งรอใช้บริการเหมาะสม เพียงพอ	3.26 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
4. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 , 3.30 และ 3.00 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของตัวเองมีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบริเวณรับ – ส่งสินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด การให้บริการ ขนส่งสินค้าคั่ววน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของ สินค้า/พัสดุที่นำส่ง

ส่วนประสมการตลาด	กรรมสิทธิ์ของ		
	ส่วนตัวของ ตนเอง	ธุรกิจหรือ หน่วยราชการ	ธุรกิจที่ตน เป็นเจ้าของ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
2. ด้านราคา	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
5. ด้านบุคคล	3.79 (มาก)	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
7. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ กรรมสิทธิ์ของสินค้าเป็นของตนเอง มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคคล ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัย ด้านราคา ด้านการ ส่งเสริมการตลาด และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่กรรมสิทธิ์ของสินค้าเป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วย ราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วน ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่กรรมสิทธิ์ของสินค้าเป็นของธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มี ความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้า
 ค่วนของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตาม อาชีพ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าค่วนของ
 บริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)
2. มีความทันสมัยในด้านการบริการ	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า	3.32 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
4. มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
5. การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 30 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท มีความทันสมัยในด้านการบริการ ส่วนในปัจจัยย่อยอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป ด้านมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง และด้านการรับประกันค่าเสียหายในการขนส่งสินค้า

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
2. มีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	3.32 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
3. การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	2.68 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)
4. ให้ส่วนลดเงินสด	2.76 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)
5. การประเมินราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐาน	3.12 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 31 พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 , 3.22 และ 2.81 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตและด้านให้ส่วนลดเงินสด

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
2. ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)
3. มีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
4. มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
5. ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
6. เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.73 ส่วนกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่ม รับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการและ ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
2. มีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่	2.80 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
3. มีการบริการตอบรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับ ปลายทาง	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
4. มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ	3.18 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่น ๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 33 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16, 3.26 และ 2.96 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านการโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีการบริการตอบรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ และมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา และมีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีการบริการตอบรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจในระดับมากและ ด้านมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของ บริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคคล	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามของลูกค้า	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
2. พนักงานมีความพร้อม และกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.76 (มาก)	3.54 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
5. ความสะดวกของจุดรับ-ส่งสินค้า	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
6. เวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ดีเป็นกันเอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน
ของบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
2. ความพร้อมของ อุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการ ให้บริการ	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรง ความต้องการของลูกค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
5. การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการ ลูกค้า	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 35 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกรและพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดลำดับก่อน – หลัง ในการให้บริการลูกค้า ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการลูกค้า และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. บริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัทโดยรวม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
2. มีห้องน้ำสะอาด	3.29 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
3. มีที่นั่งรอใช้บริการเหมาะสม เพียงพอ	3.30 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
4. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.38 , 3.35 และ 3.01 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านบริเวณรับ – ส่งสินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการตลาด	อาชีพ		
	รับจ้าง / ค้าขาย / เกษตรกร	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
2. ด้านราคา	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
5. ด้านบุคคล	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
7. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน = 9 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ = 10 คน นักเรียน/นักศึกษา = 14 คน

จากตารางที่ 37 พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอลักษณะและทางกายภาพ ด้านการส่งเสริม

การตลาด และด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท
นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้
บริการ

ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
อัตราค่าบริการแพงกว่าที่อื่น	80	47.10	3
การติดต่อใช้บริการไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	43	25.30	12
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	43	25.30	12
การให้บริการล่าช้า	71	41.80	8
ไม่มีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการก่อน - หลัง	48	28.20	10
พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย	47	27.60	11
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	54	31.80	9
พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ / มีความ ล่าช้าในการแก้ไขปัญหา	72	42.40	7
พนักงานคิดค่าบริการผิด	75	44.10	6
สินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรง ตามเวลาที่ระบุไว้	91	53.50	1
สินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางผิดที่	78	45.90	4
สินค้า/บรรจุหีบห่อชำรุดเสียหาย	90	52.90	2
การรับประกันด้านความเสียหายในการขนส่ง สินค้าไม่คุ้มค่า น้อยเกินไป	78	45.90	4

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 53.50 พบ ได้แก่ ด้าน
สินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ รองลงมาพบปัญหาด้านสินค้า/
บรรจุหีบห่อชำรุดเสียหาย ร้อยละ 52.90 และปัญหาด้านอัตราค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ร้อยละ
47.10