

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด และปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทฯ โดยมีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้คือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานการบริการ และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

ประชากรในการศึกษานี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำนวน 170 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือ และงานวิจัย และข้อมูลปฐมภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.10 มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 40.00 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.80 จบการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 37.60 โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.80 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.50 และมาใช้บริการโดยสินค้า / พัสดุ เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 45.30

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซีเส็ง ขนส่ง 1988 จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จากการแนะนำจากบุคคล ร้อยละ 61.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความเร็วในการขนส่งสินค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการรับ-ส่ง สินค้า และขั้นตอนในการบริการไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นัมซีเส็งขนส่ง 1988 แล้วแต่โอกาส คิดเป็นร้อยละ 42.40 และไม่ขึ้นกับฤดูกาล ร้อยละ 88.20 ซึ่งส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เนื่องจากชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ร้อยละ 64.10 และเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นัมซีเส็งขนส่ง 1988 ต่ำกว่า 500 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 38.80

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้า ด่วนของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 ในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และการรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า ส่วนในเรื่องด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

### ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านราคา ในทุกปัจจัยย่อย อยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม มีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า การประเมินราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐานให้ส่วนลดเงินสด และ การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ตามลำดับ

### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนั่ม ซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ มีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ความสะดวกของจุดรับ – ส่งสินค้า เวลาเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม ยกเว้นในเรื่องการมีป้ายบอกทางเข้า – ออก ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนั่ม ซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดให้บริการ มีการบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ ตามลำดับ ยกเว้นด้านมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### **ด้านบุคคล**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนั่ม ซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านบุคคล ทุกปัจจัยย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง ความสะดวกของจุดรับ-ส่งสินค้า พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ตอบข้อซักถามของลูกค้า พนักงานมีความพร้อม และกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลา และเวลาเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม ตามลำดับ

### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนั่ม ซีเล็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกหัวข้อย่อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการลูกค้า และความพร้อมของอุปกรณ์ – เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนในปัจจัยที่ว่ามีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาด และมีที่นั่งรอใช้บริการเหมาะสมเพียงพอ ส่วนด้านบริเวณรับ – ส่ง สินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง และอาชีพ**

**4.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง**

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท มีความทันสมัยในด้านการบริการ และ มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องมีความทันสมัยในด้านการบริการ และ การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง ส่วนปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทและมีความทันสมัยในด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจุบันอยู่ส่วนใหญ่ ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านคือมีการประเมินราคาค่าบริการในการขนส่งให้ทราบล่วงหน้า การประเมิน

ราคาของพนักงานแต่ละคนเป็นไปตามมาตรฐาน การให้ส่วนลดเงินสด และการชำระด้วยบัตรเครดิต ยกเว้นด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรมชาติมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าองค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าขององค์กรธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านการชำระด้วยบัตรเครดิต และให้ส่วนลดเงินสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและ เป็นขององค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามขององค์กรธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีป้ายบอกทางเข้า – ออกชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์กรธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นด้านทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ และมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ขององค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์กรธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มี

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุ ป้ายโฆษณา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

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

**ด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเองและ ขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มองค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจุบันย่อ ด้าน พนักงานมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางยกเว้นปัจจุบันย่อด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานและขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อทุกด้านในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อทุกด้านในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจุบันย่อด้านความพร้อมของอุปกรณ์ - เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสินค้าของตนเอง ขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงาน และ ขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของส่วนตัวของตนเอง มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจุบันย่อด้านบริเวณรับ - ส่งสินค้าของบริษัทโดยรวมสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการที่ตนทำงานและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นขององค์การธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในปัจจุบันย่อทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

#### 4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด จำแนกตามอาชีพ

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

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

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อย ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท และมีความทันสมัยในด้านการบริการ

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการเหมาะสม เป็นธรรม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตและด้านให้ส่วนลดเงินสด

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่ม รับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการและทำเลที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

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 มีความพึงพอใจในระดับมากและด้านมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

**ด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกรและกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกรและพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง



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

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกร มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

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

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด**

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 53.50 พบ ได้แก่ ด้านสินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ รองลงมาพบปัญหาด้านสินค้า/บรรจุหีบห่อชำรุดเสียหาย ร้อยละ 52.90 และปัญหาด้านอัตราค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ร้อยละ 47.10

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนี้ ซึ่งตั้งขึ้นส่ง 1988 จำกัด สามารถอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรเดช เมธิธรรพวงศ์วานิช (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระหว่างสินค้า บริษัท นอร์เทิร์นอินเตอร์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของสว่าง มุลอินตะ (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

**ด้านราคา** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวีรเดช เมธิธรรพวงศ์วานิช (2549) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สว่าง มุลอินตะ (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เกรียงศักดิ์ พิสิฐบัณฑิต (2543) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยรถบรรทุกในเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วีรเดช เมธิธรรพวงศ์วานิช (2549) พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สว่าง มุลอินตะ (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือทำเลที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ เช่นเดียวกับการศึกษาของ วีรเดช เมธิธรรพวงศ์วานิช (2549) คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ และของสว่าง มุลอินตะ (2547) คือ ที่ตั้งของอาคารคลังสินค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับวีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

**ด้านบุคคล** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง เช่นเดียวกับการศึกษาของ วีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) คือ พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นกัน

**ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ สว่าง มูลอินตะ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ บริเวณรับ-ส่งสินค้าของบริษัท โดยรวมสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นเดียวกับ วีรเดช เมธีธารพงศ์วาณิช (2549) คือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสมให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ส่วนใหญ่จากการแนะนำของบุคคล โดยมีความถี่ในการใช้บริการแล้วแต่โอกาส และไม่ขึ้นกับฤดูกาล
2. เหตุผลที่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัทนัมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด มากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท มีถึงร้อยละ 64.10
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ในเรื่องมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และการรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า
4. ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต และให้ส่วนลดเงินสด และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อยเหมือนกัน
5. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีปัจจัยย่อยด้านมีป้ายบอกทางเข้า-ออกชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ เมื่อจำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง เป็นธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อยเหมือนกัน
7. ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ธุรกิจเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง และอาชีพอื่นมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน
8. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีปัจจัยย่อยด้าน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลาและตรงความต้องการของลูกค้า และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพอื่น ๆ ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เช่นกัน และเมื่อจำแนกตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุ พบว่า กรรมสิทธิ์ของสินค้าที่เป็นธุรกิจหรือหน่วยงานราชการธุรกิจที่ตนเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางเช่นกัน

9. ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาร้อยละ 53.50 ในเรื่องสินค้าส่งถึงผู้รับปลายทางช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ และร้อยละ 52.90 สินค้าบรรจุหีบห่อชำรุดเสียหาย

### ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาวางแผนและปรับปรุงการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัทนี้ซึ่งเสี่ยงขนส่ง 1988 จำกัด ดังนี้คือ

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะในเรื่อง มาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่ง การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางไม่เกิน 11.00 น. ของวันถัดไป และการรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้า ดังนั้นบริษัทฯ ควรปรับปรุงภาชนะบรรจุหรือสิ่งห่อหุ้มสินค้าให้มีความปลอดภัย ป้องกันสินค้าไม่ให้เสียหาย เช่น กล่อง ลัง การบรรจุภัณฑ์ คอนเทนเนอร์ ให้มีมาตรฐานในการบรรจุหีบห่อสินค้าที่จะขนส่งให้ดีขึ้น นอกจากนั้นควรรักษามาตรฐานเรื่องระยะเวลาในการส่งสินค้าให้ถึงปลายทางตรงตามเวลานัดหมายที่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ และควรมีการรับประกันความเสียหายในการขนส่งสินค้าที่เกิดขึ้น

2. **ด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงด้านราคา โดยกำหนดอัตราค่าบริการให้เหมาะสม และเป็นธรรมสำหรับลูกค้า ควรมีการประเมินค่าบริการในการขนส่งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า พนักงานที่ทำการประเมินราคามีความชำนาญและมีมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินราคาอันเดียวกัน และควรมีส่วนลดเงินสดสำหรับลูกค้า และให้บริการโดยการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเพื่อความสะดวกของลูกค้า เป็นต้น

3. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยพบว่า มี 1 ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีป้ายบอกทางเข้า-ออก ชัดเจน และปัญหาที่ลูกค้าพบคือการติดต่อใช้บริการไม่สะดวก สถานที่คับแคบ และที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้นบริษัทฯ ควรจัดทำป้ายบอกทางเข้า-ออกให้ชัดเจน โดยจัดทำป้ายบอกทางให้ขนาดตัวหนังสือใหญ่ขึ้นกว่าเดิมให้มองเห็นได้เด่นชัด นอกจากนั้นควรจัดหาสถานที่จอดรถให้ลูกค้าโดยการขยายพื้นที่

หรือเช่าพื้นที่สำหรับเป็นสถานที่จอดรถให้ลูกค้า และควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำพื้นที่จอดรถ

**4. ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง เกือบทุกปัจจัยย่อย ดังนั้น บริษัทฯ ควรปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการแจ้งล่วงหน้าของวันหยุดในการให้บริการให้ลูกค้าทราบ มีบริการต้อนรับเมื่อสินค้าส่งถึงมือผู้รับปลายทาง และมีของสมนาคุณแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ ให้กับลูกค้า เป็นต้น

**5. ด้านบุคคล** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้โดยรวมในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามกรรมสิทธิ์ของสินค้า/พัสดุที่นำส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ธุรกิจเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง และอาชีพอื่นมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเช่นกัน และปัญหาที่ลูกค้าพบคือ พนักงานคิดค่าบริการผิด พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้/มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย ดังนั้น บริษัทฯ ควรทำการตลาดภายในไปยังพนักงานเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า มีความเต็มใจและความสามารถนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ มีการกระตุ้นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า และมีใจรักบริการ โดยการรับพนักงานเข้ามาทำงานควรว่าจ้างคนที่เหมาะสม มีการพัฒนาคนเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ โดยการฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิคและการมีปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีอรรถยาศัยเอาใจใส่ดูแลลูกค้าให้บริการโดยทันทีและมีความเข้าใจลูกค้า จัดให้มีระบบสนับสนุนพนักงานตามความต้องการ โดยหาเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนั้นควรรักษาคคนที่ดีไว้กับบริษัท และให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น

**6. ด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก แต่มี 2 ปัจจัยย่อยที่ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา และตรงความต้องการของลูกค้า และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และปัญหาที่ลูกค้าพบคือ การให้บริการล่าช้า ไม่มีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการก่อน-หลัง ดังนั้น บริษัทฯ ควรปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการต้องมีความรวดเร็ว ตรงเวลา ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระบบบัตรคิวให้บริการ และถ้าหากช่วงเวลาไหนที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากควรจัดพนักงานให้บริการเพิ่มขึ้น

7. **ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาด และมีที่นั่งรอใช้บริการเหมาะสมเพียงพอ ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อมและการตกแต่งทั้งภายนอกให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ และภายในบริษัทให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ และมีห้องน้ำที่สะอาดบรรยากาศในสำนักงานต้อง มีอากาศถ่าย สถานที่ไม่ควรคับแคบจนเกินไป ควรมีจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบ และควรมีสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ