

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด จำนวน 120 ราย ผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 9 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ เงินทุน หมุนเวียน ทำเลที่ตั้งของร้าน ประเภทของดอกไม้ที่จัดจำหน่าย รูปแบบการจัดจำหน่าย พื้นที่จัดสินค้า และบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการขนส่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อรูปแบบการขนส่งสินค้าแต่ละรูปแบบ

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ การเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	25.83
หญิง	89	74.17
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.17 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.83 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	7	5.83
26 – 35 ปี	43	35.83
36 – 50 ปี	54	45.00
51 ปี ขึ้นไป	16	13.33
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.83 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของร้าน

สถานที่ตั้งของร้าน	จำนวน	ร้อยละ
ตลาดค้าดอกไม้สดนัมชี้เส็ง	50	41.67
ตลาดดอกไม้วโรรส	70	58.33
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งของร้านอยู่ตลาดดอกไม้วโรรส คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ ตลาดค้าดอกไม้สดนัมชี้เส็ง คิดเป็นร้อยละ 41.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการจำหน่ายสินค้า

ยอดการจำหน่ายสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
1,000 บาท- 10,000 บาท	32	26.67
10,001-15,000 บาท	42	35.00
15,001 บาท- 20,000 บาท	26	21.67
20,001 บาท ขึ้นไป	20	16.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดการจำหน่ายสินค้าโดยเฉลี่ยต่อวัน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 1,000 บาท-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.67 และ 15,001 บาท-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการจัดส่งสินค้าต่อวัน

ความถี่ในการจัดส่งสินค้าต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	23	19.17
2-6 ครั้ง	85	70.83
7 ครั้ง ขึ้นไป	12	10.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการจัดส่งสินค้าต่อวัน 2-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมาคือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.17 และ 7 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามดอกไม้สดที่จำหน่ายในร้าน

ดอกไม้สดที่จำหน่ายในร้าน	จำนวน	ร้อยละ
กุหลาบ	120	100.00
เบญจมาศ	76	63.33
มัม	112	93.33
พื้คืออก	56	46.67
กล้วยไม้	100	83.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีดอกไม้สดที่จำหน่ายในร้าน กุหลาบ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มัม คิดเป็นร้อยละ 93.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบรรจุภัณฑ์ในการขนส่ง

บรรจุภัณฑ์ในการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
1. ดอกกุหลาบ		
- ก่อกระดาษ	120	100.00
- ถุงพลาสติก	-	-
- ภาชนะรักษาอุณหภูมิ	-	-
2. เบญจมาศ		
- ก่อกระดาษ	76	63.33
- ถุงพลาสติก	-	-
- ภาชนะรักษาอุณหภูมิ	-	-
3. มัม		
- ก่อกระดาษ	112	93.33
- ถุงพลาสติก	-	-
- ภาชนะรักษาอุณหภูมิ	-	-
4. พื้ค็อก		
- ก่อกระดาษ	56	46.67
- ถุงพลาสติก	-	-
- ภาชนะรักษาอุณหภูมิ	-	-
5. ก้านไม้		
- ก่อกระดาษ	100	83.33
- ถุงพลาสติก	-	-
- ภาชนะรักษาอุณหภูมิ	-	-

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกบรรจุภัณฑ์ในการขนส่งดอกไม้ทุกชนิด เป็นก่อกระดาษทั้งหมด โดยไม่ใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทอื่น (ถุงพลาสติก และภาชนะรักษาอุณหภูมิ) เลย

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากร้าน

ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากร้าน	จำนวน	ร้อยละ
ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ภายใน จังหวัดเชียงใหม่	10	8.33
ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ใน ต่างจังหวัด	102	85.00
บุคคลทั่วไป	8	6.67
รวม	120	100.00

หมายเหตุ : ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายส่งในต่างจังหวัด เช่น พิชญ โลก อุตริดิคัล แพร่ พะเยา กทม.
เป็นต้น

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากร้าน เป็นร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ในต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ร้านจัดดอกไม้/ร้านขายปลีก/ค้าส่ง ภายในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 8.33 และบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สั่งซื้อดอกไม้สดจากร้าน

วัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สั่งซื้อดอกไม้สด จากร้าน	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อจำหน่ายต่อ	90	75.00
เพื่อใช้ในงานแต่งงาน /งานขึ้นบ้านใหม่ หรือ โอกาสต่างๆ	30	25.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่สั่งซื้อดอกไม้สดจากร้าน เพื่อจำหน่ายต่อ คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ เพื่อใช้ในงานแต่งงาน /งานขึ้นบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง

ยอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
500 บาท-1,000 บาท	6	5.00
1,001-5,000 บาท	14	18.33
5,001 บาท-10,000 บาท	78	65.00
10,001 บาท ขึ้นไป	22	11.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดการสั่งซื้อแต่ละครั้ง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ 10,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.67 และ 1,001-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจัดส่งดอกไม้โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

จัดส่งดอกไม้โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
50 -100 ดอก	6	5.00
101-500 ดอก	19	15.83
501-1000 ดอก	33	27.50
2,000 ดอกขึ้นไป	62	51.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการจัดส่งดอกไม้โดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2,000 ดอกขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมาคือ 501-1000 ดอก คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 101-500 ดอก คิดเป็นร้อยละ 15.83 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
0 – 10 กิโลเมตร	10	8.33
11 – 50 กิโลเมตร	20	16.67
51 กิโลเมตรขึ้นไป	90	75.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง 51 กิโลเมตรขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ 11-50 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 0-10 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า โดยเฉลี่ยต่อครั้ง แยกตามรูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. รถยนต์ของกิจการเอง		
100-200 บาท	70	58.33
201-300 บาท	8	6.66
301-500 บาท	2	1.66
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	-	-
2. รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง		
100-200 บาท	22	18.33
201-300 บาท	20	16.66
301-500 บาท	40	33.33
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	30	25.00

ตารางที่ 13 (ต่อ) จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง แยกตามรูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
3. เครื่องบิน		
100-200 บาท	-	-
201-300 บาท	-	-
301-500 บาท	-	-
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	3	2.5
4. รถสาธารณะแดง		
100-200 บาท	5	4.16
201-300 บาท	24	20.00
301-500 บาท	-	-
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	-	-
5. รถตู้ๆ		
100-200 บาท	56	46.66
201-300 บาท	4	3.33
301-500 บาท	-	-
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	-	-
6. รถไฟ		
100-200 บาท	1	0.83
201-300 บาท	33	27.50
301-500 บาท	6	5.00
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	-	-

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยรถยนต์ของกิจการเอง โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.66 และ 400-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.66 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยรถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 301-500 คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ มากกว่า 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยเครื่องบิน โดยเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยรถสาธารณะแคง โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 บาท รองลงมาคือ 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.16 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยรถตุ๊กตุ๊ก โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.66 บาท รองลงมาคือ 201 - 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยรถไฟ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50 บาท รองลงมาคือ 301-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.83 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด

ตารางที่ 14 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง

ลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง	96	80.00
ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง	24	20.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 15 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการเอง	95	79.17
ลูกค้า	34	28.33
หุ้นส่วนร้าน	24	20.00
ร้านค้าใกล้เคียง	18	15.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าคือผู้ประกอบการเอง คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมาคือ ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 28.33 และ หุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 16 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลการใช้บริการ
บริษัทขนส่ง

ข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	1	0.83
โทรศัพท์	0	0
วิทยุ	3	2.5
แผ่นพับ/โฆษณาต่างๆ	1	0.83
เพื่อน/คนที่รู้จัก	118	98.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่าการหาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่งนั้น ส่วนใหญ่หาข้อมูลจาก
เพื่อน/คนที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 98.33 รองลงมาคือ วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ทั้งหมด

ตารางที่ 17 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด

เดือนที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	9	7.50
กุมภาพันธ์	0	0
มีนาคม	0	0
เมษายน	0	0
พฤษภาคม	0	0
มิถุนายน	0	0
กรกฎาคม	0	0
สิงหาคม	0	0
กันยายน	0	0
ตุลาคม	0	0
พฤศจิกายน	1	0.83
ธันวาคม	80	66.66
อื่นๆ (โปรดระบุเช่น เทศกาลวาเลนไทน์ สงกรานต์ หรือ ลอยกระทง เป็นต้น)	30	25.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการจัดส่งสินค้า เดือนธันวาคม คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลวาเลนไทน์ สงกรานต์ หรือ ลอยกระทง ร้อยละ 25.00 และเดือนมกราคม คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 18 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้

รูปแบบการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการขนส่งของกิจการเอง/บริการขนส่งจากภายนอก		
- รถยนต์ของกิจการเอง (เพียงอย่างเดียว)	8	6.66
- รถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก	72	60.00
ใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น		
- เลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น	40	33.33
รวม	120	100.00
ใช้บริการขนส่งจากภายนอก		
- รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง	112	93.33
- เครื่องบิน	3	2.50
- รถสาธารณะแดง	19	15.83
- รถตุ๊กตุ๊ก	30	25.00
- รถไฟ	40	33.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้รถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ เลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเลือกใช้รถยนต์ของกิจการเองเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.66 ตามลำดับ

บริการขนส่งจากภายนอก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้คือ รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาคือ รถไฟ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รถตุ๊กตุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 25.00 และรถสาธารณะแดง คิดเป็นร้อยละ 15.83

ตารางที่ 19 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ใช้ในปัจจุบัน

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการขนส่งของกิจการเอง		
1. รอยนต์ของกิจการเพียงอย่างเดียว		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	-	-
- ความรวดเร็ว	8	6.66
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	8	6.66
บริการขนส่งภายนอก		
2. รอยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	112	93.33
- ความรวดเร็ว	112	93.33
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	103	85.80
3. เครื่องบิน		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	-	-
- ความรวดเร็ว	3	2.50
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	-	-
4. รถสาธารณะแดง		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	14	11.66
- ความรวดเร็ว	-	-
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	19	15.83
5. รถตู้ตุ๊ก		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	25	20.83
- ความรวดเร็ว	30	25.00
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	30	25.00
6. รถไฟ		
- ค่าใช้จ่าย/ราคา /ค่าบริการ	20	16.66
- ความรวดเร็ว	-	-
- ความสะดวกในการใช้งาน /เข้ารับบริการ	40	33.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้รถยนต์ของกิจการ เนื่องจากความรวดเร็ว และความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอก ปัจจัยที่ทำให้เลือกรูปแบบการขนส่งต่างๆ มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง เนื่องจากค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ และ ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 85.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้เครื่องบิน เนื่องจากความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว โดยคิดเป็นร้อยละ 2.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้รถสาธารณะแดง เนื่องจากความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 15.83 รองลงมาคือค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 11.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้รถตุ๊กตุ๊ก เนื่องจากความรวดเร็ว และความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 20.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้รถไฟ เนื่องจากความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.66

ตารางที่ 20 รูปแบบการให้บริการบริษัทขนส่งภายนอกและสถานที่ที่เข้ารับบริการ

รูปแบบการขนส่ง	สถานที่เข้ารับบริการ	ทำการขนส่งจากไหนไปไหน
รถยนต์	บริษัทขนส่งนัมซีเส็ง	ขนส่งจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัดอื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สุพรรณบุรี เป็นต้น
เครื่องบิน	คลังสินค้าสนามบิน นานาชาติเชียงใหม่	ขนส่งจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัดอื่นๆ เช่น เชียงใหม่-อุดรธานี เป็นต้น
รถสาธารณะแดง	1. โทรเรียกคนขับรถที่เป็น ขาประจำ 2. เรียกใช้บริการรถที่วิ่ง ผ่านบริเวณหน้าร้าน	ขนส่งภายในจังหวัด ระยะใกล้ๆ เช่น จาก ร้านค้าไปยังสถานีรถไฟ หรือจากร้านค้า ไปยังร้านจัดดอกไม้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 20 (ต่อ) รูปแบบการให้บริการบริษัทขนส่งภายนอกและสถานที่ที่เข้ารับบริการ

รูปแบบการขนส่ง	สถานที่เข้ารับบริการ	ทำการขนส่งจากไหนไปไหน
รถตุ๊กๆ	1. โทรเรียกคนขับรถที่เป็น ขาประจำ 2. เรียกใช้บริการรถที่วิ่ง ผ่านบริเวณหน้าร้าน	ขนส่งภายในจังหวัด ระยะใกล้ๆ เช่น จาก ร้านค้าไปยังสถานีรถไฟ หรือจากร้านค้า ไปยังร้านจัดดอกไม้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
รถไฟ	สถานีรถไฟ จังหวัด เชียงใหม่	ขนส่งจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัด ต่างๆ เช่น เชียงใหม่-อุตรดิตถ์ เป็นต้น

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง
ภายนอก โดยได้สรุปได้ดังนี้

รถยนต์ ทำการส่งสินค้าจากบริษัทขนส่งนิ่มซีเส็ง โดยทำการขนส่งดอกไม้สดจากจังหวัด
เชียงใหม่ไปไปยังจังหวัดอื่นๆ เช่น กรุงเทพฯ สุพรรณบุรี เป็นต้น

เครื่องบิน ทำการส่งสินค้าที่คลังสินค้าสนามบินนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการ
ขนส่งดอกไม้สดจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัด อื่นๆ เช่น เชียงใหม่-อุดรธานี เป็นต้น

รถสาธารณะแดง และรถตุ๊กตุ๊ก ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้วิธีโทรเรียกคนขับรถที่เป็นขา
ประจำ หรือเรียกใช้บริการรถที่วิ่งผ่านบริเวณหน้าร้านบริเวณหน้าร้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่
เลือกการขนส่ง 2 รูปแบบนี้ จะทำการขนส่งดอกไม้สดภายในจังหวัด ระยะใกล้ๆ เช่น จากร้านค้า
ไปยังสถานีรถไฟ หรือจากร้านค้าไปยังร้านจัดดอกไม้ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นต้น

รถไฟ ทำการส่งสินค้าสถานีรถไฟ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการขนส่งดอกไม้สดจากจังหวัด
เชียงใหม่ไปไปยังจังหวัดต่างๆ เช่น เชียงใหม่-อุตรดิตถ์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์ส่งสินค้าแบบห้องเย็น เป็นต้น)	3 (2.50)	77 (64.17)	28 (23.33)	12 (10.00)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
2. คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี หรือ ใหม่)	18 (15.00)	60 (50.00)	33 (27.50)	3 (2.50)	6 (5.00)	3.66 (มาก)
3. ความรวดเร็วในการขนส่ง	15 (12.50)	64 (53.33)	28 (23.33)	9 (7.50)	4 (3.33)	3.63 (มาก)
4. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ (เช่น พนักงานมีความรู้ในการจัดเรียงสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น)	10 (8.33)	72 (60.00)	23 (19.17)	13 (10.83)	2 (1.67)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.65 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า เช่น มี

บริการรถยนต์ส่งสินค้าแบบห้องเย็น (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และความเร็วในการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการเลือกรูปแบบขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านราคา (Price)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น (เช่น ค่าส่งสินค้าของบริษัท A ถูกว่าส่งกับบริษัท B เป็นต้น)	8 (6.67)	93 (77.50)	4 (3.33)	6 (5.00)	9 (7.50)	3.70 (มาก)
2. มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย	7 (5.83)	70 (58.83)	17 (14.17)	16 (13.33)	10 (8.33)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ได้แก่ ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น (เช่น ค่าส่งสินค้าของบริษัท A ถูกว่าส่งกับบริษัท B) (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Distribution/Place)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. มีสำนักงานให้บริการหลายแห่ง	12 (10.00)	74 (61.67)	13 (8.33)	10 (8.33)	11 (5.83)	3.59 (มาก)
2. ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้	15 (12.50)	76 (63.33)	13 (10.83)	12 (10.00)	7 (9.17)	3.69 (มาก)
3. มีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ	17 (14.17)	80 (66.67)	9 (7.50)	6 (5.00)	8 (6.67)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) ประเด็นย่อยของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีสำนักงานให้บริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน	2 (1.67)	61 (50.83)	48 (40.00)	9 (7.50)	0 (0.00)	3.34 (ปานกลาง)
2.มีการรับประกันสินค้าเสียหาย	19 (15.83)	78 (65.00)	13 (10.83)	5 (4.17)	5 (4.17)	3.54 (มาก)
3. มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้	6 (5.00)	84 (70.00)	18 (15.00)	10 (8.33)	2 (1.67)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ มีการรับประกันสินค้าเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และความรู้เกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้	0 (0.00)	10 (5.83)	10 (10.83)	20 (4.16)	70 (25.00)	3.44 (ปานกลาง)
2. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา	17 (14.17)	67 (57.50)	19 (15.83)	14 (11.67)	3 (2.50)	3.70 (มาก)
3. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า	14 (11.67)	69 (55.83)	16 (13.33)	14 (11.67)	7 (2.50)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) ส่วนปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และความรู้เกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน เป็นต้น	20 (16.67)	78 (65.00)	11 (9.17)	8 (6.67)	3 (2.50)	3.87 (มาก)
2. ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่น สามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน	16 (13.33)	70 (58.33)	16 (13.33)	13 (10.83)	2 (1.67)	3.63 (มาก)
3. ช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที)	14 (11.67)	65 (54.17)	20 (16.67)	11 (9.17)	10 (8.33)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่น สามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม (เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า

ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	จำนวนและร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1. มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง	13 (10.83)	68 (56.67)	23 (19.17)	5 (4.17)	11 (9.17)	3.60 (มาก)
2. มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง	23 (19.17)	71 (59.17)	19 (15.83)	1 (0.83)	6 (5.00)	3.45 (ปานกลาง)
3. มีป้ายชื่อของสถานที่สามารถมองเห็นชัดเจน	18 (15.00)	79 (65.83)	13 (10.83)	7 (5.83)	3 (2.50)	3.40 (ปานกลาง)
4. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	33 (27.50)	71 (59.17)	11 (9.17)	2 (1.67)	3 (2.50)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50) และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง และจำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0-10 กิโลเมตร (n=10)		11-50 กิโลเมตร (n=20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)		รวม (n=120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง	10	100.00	20	100.00	60	66.66	96	80.00
ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง	-	-	-	-	24	26.66	24	20.00

จากตารางที่ 28 พบว่าลักษณะการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 0-10 กิโลเมตร ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งทั้งหมดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 11-50 กิโลเมตร ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งทั้งหมดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 51 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือ ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 26.66

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง						รวม (n=120)	
	0-10 กิโลเมตร (n=10)		11-50 กิโลเมตร (n=20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการเอง	10	100.00	10	50.00	75	83.33	95	79.17
ลูกค้า	-	-	5	25.00	29	32.22	24	28.33
หุ้นส่วนร้าน	-	-	3	15.00	21	23.33	24	20.00
ร้านค้าใกล้เคียง	-	-	2	10.00	16	17.77	18	15.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่าบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 0-5 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 75.00 และหุ้นส่วนร้าน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 6-10 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 83.00 และร้านค้าใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 66.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 10-50 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ หุ้นส่วนร้าน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และ ร้านค้าใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 30.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 50 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมาคือ หุ้นส่วนร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 12.22

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหาข้อมูลการใช้บริการ บริษัทขนส่ง จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

หาข้อมูลการใช้ บริการบริษัทขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง						รวม (n=120)	
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		50 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	-	-	-	-	1	1.11	1	0.83
โทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	0	0.00
วิทยุ	1	10.00	2	10.00	-	-	3	2.50
แผ่นพับ/โฆษณา ต่างๆ	-	-	-	-	1	1.11	1	0.83
เพื่อน/คนที่รู้จัก	10	100.00	18	90.00	90	100.00	118	98.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่าหาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 0 - 10 กิโลเมตร ส่วนใหญ่หาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง จากเพื่อน/คนที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือหาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่งจากวิทยุ ร้อยละ 10.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 11-50 กิโลเมตร ส่วนใหญ่หาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง จากเพื่อน/คนที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ทางวิทยุ ร้อยละ 10.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 51 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่หาข้อมูลการใช้บริการบริษัทขนส่ง จากเพื่อน/คนที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 98.33 รองลงมาคือ วิทยุ ร้อยละ 2.50 ส่วนเว็บไซต์แผ่นพับ/โฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 0.83

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงใดของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

เดือนที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n=10)		11 – 50 กิโลเมตร (n=20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)		รวม (n=120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	1	10.00	2	10.00	6	6.67	9	7.50
กุมภาพันธ์	0	0	0	0	0	0	0	0
มีนาคม	0	0	0	0	0	0	0	0
เมษายน	0	0	0	0	0	0	0	0
พฤษภาคม	0	0	0	0	0	0	0	0
มิถุนายน	0	0	0	0	0	0	0	0
กรกฎาคม	0	0	0	0	0	0	0	0
สิงหาคม	0	0	0	0	0	0	0	0
กันยายน	0	0	0	0	0	0	0	0
ตุลาคม	0	0	0	0	0	0	0	0
พฤศจิกายน	0	0	0	0	1	1.11	1	0.83
ธันวาคม	5	50.00	5	25.00	70	77.78	80	66.66
อื่นๆ เช่น เทศกาล วาเลนไทน์ สงกรานต์ หรือลอยกระทง	4	40.00	13	65.00	13	14.44	30	25.00
รวม	10	100.00	20	100.00	90	100.00	120	100.00

จากตารางที่ 31 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

พบว่าช่วงของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 0 - 10 กิโลเมตร ลำดับแรกคือ ธันวาคม คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อื่นๆ เช่น ช่วงเทศกาล วาเลนไทน์ หรือ ลอยกระทง คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ มกราคม คิดเป็นร้อยละ 10.00

ช่วงของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 11-50 กิโลเมตร อันดับแรกคือ ช่วงอื่นๆ เช่น ช่วงเทศกาล วาเลนไทน์ หรือ ลอยกระทง คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ธันวาคม คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ มกราคม คิดเป็นร้อยละ 10.00

ช่วงของปีที่มีการจัดส่งสินค้าบ่อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 51 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการจัดส่งสินค้าช่วง ธันวาคม คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคืออื่นๆ เช่น ช่วงเทศกาล วาเลนไทน์ หรือ ลอยกระทง คิดเป็นร้อยละ 14.44 และ มกราคม คิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการขนส่งของกิจการเอง/บริการขนส่งจากภายนอก								
- รถยนต์ของกิจการเอง (เพียงอย่างเดียว)	3	30.00	1	5.00	4	4.44	8	6.66
- รถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก	6	60.00	16	80.00	50	55.56	72	60.00
- เลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น	1	10.00	3	15.00	36	40.00	40	33.33

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการขนส่ง
สินค้าที่ใช้บริการ และจำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการขนส่งจากภายนอก								
-รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง	2	20.00	20	100.00	90	100.00	112	93.33
-เครื่องบิน	-	-	-	-	3	3.33	3	2.50
-รถสาธารณะแดง	10	100.00	9	45.00	-	-	19	15.83
-รถตุ๊กตุ๊ก	10	100.00	20	100.00	-	-	30	25.00
-รถไฟ	-	-	20	100.00	20	22.22	10	33.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 32 พบว่ารูปแบบการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่ง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เลือกใช้ คือรถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก ร้อยละ 60 รองลงมาคือใช้รถยนต์ของกิจการเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 30 และเลือกใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10

บริการขนส่งจากภายนอก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เลือกใช้คือ รถสาธารณะแดง และรถตุ๊กตุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 20.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทาง 11-50 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งโดยรถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือใช้บริการขนส่งจากภายนอกเท่านั้น คิดเป็น 15.00 และรถยนต์ของกิจการเองเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

บริการขนส่งจากภายนอก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 11-50 กิโลเมตร ส่วนใหญ่เลือกใช้คือ รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง รถตู้กึ่งตู้ และรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ สาธารณะแคง คิดเป็นร้อยละ 45.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทาง 50 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่ตัดสินใจรถยนต์ของกิจการเอง ร่วมกับบริการขนส่งจากภายนอก คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ ขนส่งจากภายนอกเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 40.00 และรถยนต์ของกิจการเองเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 4.44

บริการขนส่งจากภายนอก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้คือ รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 22.22 และเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ ท่านเคยใช้บริการ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการขนส่งของกิจการเอง								
1. รถยนต์ของกิจการเพียงอย่างเดียว								
-ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่า บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
-ความรวดเร็ว	8	80.00	-	-	-	-	8	6.66
-ความสะดวกใน การใช้งาน/เข้ารับ บริการ	8	80.00	-	-	-	-	8	6.66

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่ง
สินค้าที่ท่านเคยใช้บริการ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการขนส่งภายนอก								
2. รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง								
ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่าบริการ	2	20.00	20	100.00	90	100.00	112	93.33
ความรวดเร็ว	2	20.00	20	100.00	90	100.00	112	93.33
ความสะดวกในการ ใช้งาน /เข้ารับบริการ	-	-	13	65.00	90	100.00	103	85.80
3. เครื่องบิน								
ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่าบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
ความรวดเร็ว	-	-	-	-	3	3.33	3	3.33
ความสะดวกในการ ใช้งาน /เข้ารับบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
4. รถสาธารณะแดง								
ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่าบริการ	10	100.00	4	20.00	-	-	14	11.66
ความรวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	-	-
ความสะดวกในการ ใช้งาน /เข้ารับบริการ	10	100.00	9	45.00	-	-	19	15.83

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรูปแบบการขนส่ง
สินค้าที่ท่านเคยใช้บริการ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. รถตู้/ตุ๊ก								
ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่าบริการ	10	100.00	15	75.00	-	-	25	20.83
ความรวดเร็ว	10	100.00	20	100.00	-	-	30	25.00
ความสะดวกใน การใช้งาน /เข้ารับ บริการ	10	100.00	20	100.00	-	-	30	25.00
6. รถไฟ								
ค่าใช้จ่าย/ราคา/ ค่าบริการ	-	-	20	100.00	-	-	20	16.66
ความรวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	-	-
ความสะดวกใน การใช้งาน /เข้ารับ บริการ	-	-	20	100.00	20	22.22	40	33.33

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 พบว่ารูปแบบการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง มีรายละเอียดโดยแยกออกเป็นแต่ละรูปแบบดังนี้
รถยนต์ของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ย 0 – 10 กิโลเมตรเท่านั้นที่เลือกใช้รูปแบบการขนส่ง
โดยรถยนต์ของกิจการ เนื่องจากความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 80.00

รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตร เลือกใช้รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง เนื่องจาก ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ และ ความรวดเร็ว ร้อยละ 20.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 11-50 กิโลเมตร เลือกใช้รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง เนื่องจาก ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ และ ความรวดเร็ว ร้อยละ 100.00 รองลงมา คือเนื่องจากความสะดวกในการเข้ารับบริการ ร้อยละ 65.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป เลือกใช้รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง เนื่องจาก ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการเข้ารับบริการ ร้อยละ 100.00

เครื่องบิน

จากการสำรวจไม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0-10 กิโลเมตร และ 11-50 กิโลเมตร ได้เลือกใช้รูปแบบการขนส่งโดยเครื่องบิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ 50 กิโลเมตรขึ้นไป ที่เลือกใช้รูปแบบการขนส่งโดยเครื่องบิน เนื่องจากอันดับแรกคือ ด้านความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.33

รถสาธารณะแดง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตร ที่เลือกใช้รถสาธารณะแดง ลำดับแรกคือ ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ และ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 11-50 กิโลเมตร ที่เลือกใช้รถสาธารณะแดง ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.00

จากการสำรวจไม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ 50 กิโลเมตรขึ้นไปเลือกใช้การขนส่งสินค้าโดยรถสาธารณะแดง

รถตุ๊กตุ๊ก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตร ที่เลือกใช้รถตุ๊กตุ๊ก ลำดับแรกคือ ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 11-50 กิโลเมตร ที่เลือกใช้รถตู้รถบรรทุกลำดับแรกคือ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย/ราคา/และค่าบริการ

จากการสำรวจไม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ 50 กิโลเมตรขึ้นไปเลือกใช้การขนส่งสินค้าโดยรถตู้รถบรรทุก

รถไฟ

ไม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 0 – 10 กิโลเมตรเลือกใช้รถไฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่าง 11-50 กิโลเมตร เลือกใช้รถไฟ เนื่องจาก ค่าใช้จ่าย/ราคา/ค่าบริการ และความสะดวกในการเข้ารับบริการ ร้อยละ 100

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป เลือกใช้รถไฟ เนื่องจาก ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ร้อยละ 22.22

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เข้ารับบริการ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

รูปแบบการขนส่ง	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง							
	0 – 10 กิโลเมตร (n = 10)		11 – 50 กิโลเมตร (n = 20)		51 กิโลเมตรขึ้นไป (n = 90)		รวม (n = 120)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- บริษัทขนส่ง นิมิตต์เส็ง	2	20.00	20	100.00	90	100.00	112	93.33
- สนามบินนานาชาติ จ.เชียงใหม่	-	-	-	-	3	3.33	3	2.50
- ใช้บริการบริเวณ หน้าร้าน (รถ สาธารณะแดง)	10	100.00	9	45.00	-	-	19	15.83
- ใช้บริการบริเวณ หน้าร้าน (รถตู้รถบรรทุก)	10	100.00	20	100.00	-	-	30	25.00
- สถานีรถไฟ	-	-	20	100.00	20	22.22	10	33.33

จากตารางที่ 34 พบว่าสถานที่ที่เข้ารับบริการ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 0-5 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการใช้บริการการขนส่งบริเวณหน้าร้าน โดยใช้บริการรถสาธารณะแดงและรถตุ๊กตุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือใช้บริการที่บริษัทขนส่งสินค้าที่มีชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง 11-50 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการใช้บริการการขนส่งที่บริษัทขนส่งสินค้าที่มีชื่อเสียง สถานีรถไฟและบริเวณหน้าร้าน โดยรถตุ๊กตุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือใช้บริการการขนส่งบริเวณหน้าร้านโดยรถสาธารณะแดง คิดเป็นร้อยละ 45.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่ง ตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการใช้บริการการขนส่งที่บริษัทขนส่งสินค้าที่มีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาคือสถานีรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และบริเวณหน้าร้านโดยรถตุ๊กตุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 25

ส่วนเหตุผลในการเข้ารับบริการของแต่ละสถานที่จะมีดังต่อไปนี้

รถยนต์ของกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้รถยนต์ของกิจการ เมื่อเป็นการขนส่งภายในจังหวัดหรือขนส่งในระยะใกล้ๆ

รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้รถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง เมื่อเป็นการขนส่งข้ามจังหวัด โดยจะเข้ารับบริการที่ บริษัทขนส่งที่มีชื่อเสียง

เครื่องบิน ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้การขนส่งทางเครื่องบิน เมื่อมีความต้องการที่จะขนส่งในเวลาเร่งด่วนและต้องการความรวดเร็ว โดยจะเข้ารับบริการขนส่งบริเวณคลังสินค้าสนามบินนานาชาติเชียงใหม่

รถสาธารณะแดง ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้การขนส่งโดยรถสาธารณะแดง และรถตุ๊กตุ๊ก เมื่อต้องการขนส่งสินค้าจากร้านค้าไปยังร้านค้าจัดดอกไม้ในจังหวัด หรือทำการขนส่งจากร้านค้าของผู้ประกอบการเองไปยัง สถานีรถไฟ บริษัทขนส่งที่มีชื่อเสียง หรือ คลังสินค้าสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ โดยลักษณะการเข้ารับบริการจะเป็นการโทรเรียกคนขับรถที่เป็นขาประจำ หรือเรียกรถที่วิ่งผ่านบริเวณหน้าร้าน

รถไฟ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้การขนส่งทางรถไฟ เมื่อลูกค้าสะดวกที่จะมารับสินค้าที่สถานีรถไฟปลายทาง โดยจะเข้ารับบริการที่ สถานีรถไฟเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ตารางที่ 35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1.ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์ส่งสินค้าแบบห้องเย็น)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
2. คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
3. ความรวดเร็วในการขนส่ง	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
4. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ (เช่น พนักงานมีความรู้ในการจัดเรียงสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์

ส่งสินค้าแบบห้อง และคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี ใหม่) (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์ส่งสินค้าแบบห้อง และคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี ใหม่) (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ คุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า ตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง เหมาะสมกับการขนส่งสินค้า (เช่น มีบริการรถยนต์ส่งสินค้าแบบห้อง และคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (เช่น รถยนต์ที่ใช้ส่งสินค้ามีสภาพดี ใหม่) และคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้าแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1. ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
2. มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น(เช่น ค่าส่งสินค้าของบริษัท A ถูกกว่าส่งกับบริษัท B) (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยราคา โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.57) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น(เช่น ค่าส่งสินค้าของบริษัท A ถูกกว่าส่งกับบริษัท B) (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า ตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ราคาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น(เช่น ค่าส่งสินค้าของบริษัท A ถูกกว่าส่งกับบริษัท B) (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 37 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1. มีสำนักงานให้บริการหลายแห่ง	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
3. ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)
4. มีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.64) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือมีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือมีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า ตั้งแต่ 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือมีความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการอยู่ใกล้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
2. มีการรับประกันสินค้าเสียหาย	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)
3. มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้างส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.47) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ มีการรับประกันสินค้าเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ มีการรับประกันสินค้าเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้าเฉลี่ย 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ มีการให้ส่วนลดทางการตลาด เช่น ถ้าส่งสินค้าจำนวนมากมีส่วนลดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ มีการรับประกันสินค้าเสียหาย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา สถานีวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และเกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
2. พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)
3. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.53) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และเกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และเกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีคนช่วยยกกล่องสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง และเกี่ยวกับบริการของบริษัท สามารถให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ (Process)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)
2. ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่นสามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
3. ช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่นสามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที) (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่นสามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น และช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที) (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 51กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ โหลดสินค้าเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ความสะดวกในการชำระค่าบริการ เช่นสามารถจ่ายเงินให้กับคนรับสินค้าเลย ไม่ต้องไปต่อแถวชำระเงินที่ช่องจ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น และช่วงเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม(เช่น เปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00น. ซึ่งเป็นช่วงที่เกษตรกรนำดอกไม้มาส่งให้กับทางร้านค้า ซึ่งร้านค้าสามารถส่งสินค้าได้ทันที) (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(Physical Evidence)	ระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งแต่ละครั้ง			รวม (n=120)
	0-10 กิโลเมตร (n=10)	11 – 50 กิโลเมตร (n=20)	51 กิโลเมตรขึ้นไป (n=90)	
1.มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)
2.มีที่จอดรถยนต์เพียงพอกว้างขวาง	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
3.มีป้ายชื่อของสถานที่ สามารถมองเห็นชัดเจน	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
4.สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 0-10 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.44) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมาคือ มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง และมีป้ายชื่อของสถานที่ สามารถมองเห็นชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 11-50 กิโลเมตร ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.47) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะทางเฉลี่ยในการขนส่งสินค้า 51 กิโลเมตรขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.61) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา มีพื้นที่ให้ลำเลียง หรือจัดวางสินค้าที่จะทำการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ มีที่จอดรถยนต์เพียงพอ กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการ ของผู้ประกอบการที่มีต่อรูปแบบการขนส่งสินค้าแต่ละรูปแบบ

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการรถยนต์ของกิจการเอง

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	-	-	-
2. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	-	-	-
3. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	5	4.16	1
4. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า	-	-	-
5. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	-
6. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า	-	-	-

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถยนต์ของกิจการการเองมีเพียงข้อเดียวคือ ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 4.16 ของคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่ง

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง	3	2.50	3
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	1	0.83	
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	-	-	
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	6	5.00	1
5. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า	2	1.66	
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน	3	2.50	3
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า	5	4.16	2

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการรถยนต์ของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งคือ ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ของคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 4.16 และอันดับสุดท้ายคือ ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง และปัญหาด้านการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถไฟ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง	6	5.00	3
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	13	10.83	1
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	5	4.16	
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	8	6.66	2
5. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า	3	2.25	
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน	4	3.33	
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า	3	2.50	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถไฟคือ ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 10.83 รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 6.66 และปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางเครื่องบิน

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง	3	2.50	1
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	-	-	
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	3	2.50	1
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	-	-	
5. ปัญหาเรื่องการโหลดสินค้า	-	-	
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน	-	-	
8. ปัญหาเรื่องการรับประกันความเสียหายของสินค้า	-	-	
รวม	6		

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการทาง เครื่องบิน คือ ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า และปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของปัญหาที่พบจากการขนส่งจากเครื่องบิน ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถสาธารณะแดง

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง	7	5.83	3
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	12	10.00	2
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	4	3.33	
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	15	12.50	1
5. ปัญหาเรื่องการไหลตสินค้า	-	-	
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน	2	1.66	
รวม	40		

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถสาธารณะแดงอันดับแรกคือ ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 10.00 และปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 5.83

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถตู้ตุ๊ก

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง	40	33.33	1
2. ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการขนส่ง	-	-	
3. ปัญหาด้านการบรรจุหีบห่อสินค้า	-	-	
4. ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย	20	16.66	2
5. ปัญหาเรื่องการไหลตสินค้า	10	8.33	3
6. ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าสูญหายขณะส่ง	-	-	
7. ปัญหาด้านการชำระเงิน	-	-	

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 พบว่าปัญหาที่พบในการใช้บริการทางรถตู้ที่อุบลราชธานีคือ ปัญหาเรื่องการตกลงราคาค่าขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องสินค้าแตกหักเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 16.66 และปัญหาครีเอเจอร์โหลกสินค้า คิดเป็นร้อยละ 8.33

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ จากผู้ประกอบการค้าดอกไม้สด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 48 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้ให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1	ควรบริการให้เร็วกว่านี้	5
2	ควรมีพนักงานบริการให้มากกว่านี้	5
4	ควรมีเทพกาวให้ใช้ฟรี	4
5	ควรจัดของให้เป็นระเบียบ	3
6	ไม่ควรวางของทับกัน	2

หมายเหตุ : มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 19 คน

จากตารางที่ 48 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้ให้บริการคือ ควรบริการให้เร็วกว่านี้ และควรมีพนักงานบริการให้มากกว่านี้ จำนวน 5 คน ควรมีเทพกาวให้ใช้ฟรี จำนวน 4 คน ควรจัดของให้เป็นระเบียบ จำนวน 3 คน และไม่ควรวางของทับกัน จำนวน 2 คน ตามลำดับ