

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภคในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการขนส่งของ
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ชื่อผู้เขียน นางพิรุณรัตน์ จักษ์เมธา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรชร มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. นฤมล พงษ์ชัยเดชา	กรรมการ
อาจารย์ ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาความพึงพอใจของร้านค้า
ส่งสินค้าอุปโภค-บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจ
ขนส่งสินค้ารับช่วง

การศึกษาใช้วิธีออกแบบสอบถาม สอบถามผู้ประกอบการร้านค้าส่งทั้งหมดที่ใช้
บริการขนส่งสินค้าของธุรกิจขนส่งสินค้าที่ให้บริการ จำนวน 100 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับ
มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ยเลข
คณิต

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัย
คุณภาพในทุกๆด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านระบบการ
จัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง สินค้าที่ฝากเก็บไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีความปลอดภัย ไม่
สามารถโจรกรรมได้ สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถติดต่อ
ได้ง่าย สามารถติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ และธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงแจ้งให้ทราบก่อน
ล่วงหน้าทุกครั้งเมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ

Independent Study Title The Satisfaction of the Consumer Product's Wholesalers
in Mueang District Chiang Mai Province in Regards to
the Performance of the Contractor Forwarder

Author Mrs. Piroonrat Jackmetha

M.B.A.

Examining Committee

Assistant Prof. Dr. Orachorn Maneesong	Chairman
Lecturer Dr. Narumon Pongchaideecha	Member
Lecturer Theerakiti Navaratana Na Ayudhya	Member

Abstract

The aim of this independent study is to investigate the satisfaction of the Consumer Product's Wholesalers in Mueng District Chiang Mai Province in Regards to the Performance of the Contractor Forwarder

A set questionnaires, designed by the author was responded to 100 wholesalers who use contractor forwarders; the data derived was then analyzed through SPSS and presented in forms of percentage, frequencies and means.

The results showed that the respondents satisfaction was at the middle level upon all qualitative factors while their satisfaction was at the highest level for; Right dispatching, assurance their products were safe when their products were left an the storage house of the contractor forwarder, the convenience of location of the contractor forwarders office, the ease of the contacting the contractor forwarder, prior notification by the contractor forward to the wholesaler when holidays are approaching.