บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจากสถานที่ให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 382 ราย ในระหว่างวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2553 – 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านของคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทลูกค้า		
ประเภทบุคคล	158	41.36
ประเภทธุรกิจ	224	58.64
รวม	**382**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.64 และเป็นลูกค้าประเภทบุคคล คิดเป็นร้อยละ 41.36

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทบุคคล

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	82	52.17
หญิง	76	47.83
รวม	**158**	**100.00**
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	9	5.70
20-29 ปี	59	37.34
30-39 ปี	49	31.01
40-49 ปี	27	17.09
50-59 ปี	12	7.59
มากกว่า 59 ปี	2	1.27
รวม	**158**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	32	20.25
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	9	5.70
ข้าราชการ	12	7.59
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	5.06
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	74	46.84
อื่นๆ	23	14.56
รวม	**158**	**100.00**
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	6	3.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	6.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	5.06
อนุปริญญา/ปวส.	39	24.68
ปริญญาตรี	90	56.96
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.16
รวม	**158**	**100.00**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	25	15.82
5,000 – 10,000 บาท	66	41.77
10,001 – 15,000 บาท	32	20.25
15,001 – 20,000 บาท	17	10.76
20,001 – 25,000 บาท	5	3.16
25,001 – 30,000 บาท	4	2.53
30,001 – 35,000 บาท	3	1.90
มากกว่า 35,000 บาท	6	3.80
รวม	**158**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทสินค้าที่จัดส่ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เครื่องนุ่งห่มหรืออุปกรณ์ตัดเย็บ	44	21.05
สินค้าหัตถกรรม	6	2.87
สินค้าการเกษตร	4	1.91
อาหาร	24	11.48
ยาหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์	10	4.78
เอกสาร	53	25.36
สื่อสิ่งพิมพ์	9	4.31
บ้านและที่อยู่อาศัย	2	0.96
สินค้าอุตสาหกรรม	11	5.26
อุปกรณ์อีเล็กโทรนิกส์	6	2.87
เครื่องจักรกล	9	4.31
อุปกรณ์กีฬา	3	1.44
เครื่องดนตรี	1	0.48
เครื่องใช้ไฟฟ้า	7	3.35
สารเคมี	2	0.96
อื่นๆ	18	8.61
รวม	**209**	**100.00**
ปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยต่อครั้ง		
ไม่เกิน 1 กิโลกรัม	39	24.68
1.1 – 5.0 กิโลกรัม	60	37.97
5.1 – 10.0 กิโลกรัม	21	13.29
10.1 – 15.0 กิโลกรัม	16	10.13
15.1 – 20.0 กิโลกรัม	8	5.06
20.1 – 25.0 กิโลกรัม	3	1.90
25.1 กิโลกรัมขึ้นไป	11	6.96
รวม	**158**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการส่งสินค้า		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	3	1.90
เดือนละ 1 ครั้ง	73	46.20
2 - 5 ครั้งต่อเดือน	60	37.97
6 - 10 ครั้งต่อเดือน	12	7.59
11 - 15 ครั้งต่อเดือน	8	5.06
16 – 20 ครั้งต่อเดือน	1	0.63
21 – 25 ครั้งต่อเดือน	0	0.00
มากกว่า 25 ครั้งต่อเดือน	1	0.63
รวม	**158**	**100.00**
จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
จังหวัดเชียงราย	81	26.64
จังหวัดลำพูน	11	3.62
จังหวัดลำปาง	47	15.46
จังหวัดตาก	24	7.89
จังหวัดพะเยา	65	21.38
จังหวัดแพร่	40	13.16
จังหวัดน่าน	36	11.84
รวม	**304**	**100.00**
จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้าบ่อยที่สุด		
จังหวัดเชียงราย	53	33.50
จังหวัดลำพูน	2	1.30
จังหวัดลำปาง	19	12.00
จังหวัดตาก	11	7.00
จังหวัดพะเยา	40	25.30
จังหวัดแพร่	18	11.40
จังหวัดน่าน	15	9.50
รวม	**158**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้าที่เป็นประเภทบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.17 เป็นเพศหญิงร้อยละ 47.83 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.34 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 30.01 และช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 17.09 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.84 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20.25 และอาชีพ อื่นๆ ร้อยละ 14.56 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.96 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 24.68 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.33 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.77 รองลงมาคือระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 20.25 และน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 15.82 ตามลำดับ

พฤติกรรมในการใช้บริการพบว่าส่งสินค้าประเภทเอกสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.36 รองลงมาคือ เครื่องนุ่งห่มหรืออุปกรณ์ตัดเย็บ ร้อยละ 21.05 และอาหาร ร้อยละ 11.48 ตามลำดับ โดยมีปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งอยู่ระหว่าง 1.1 – 5.0 กิโลกรัมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.97 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 24.68 และอยู่ระหว่าง 5.1 – 10.0 กิโลกรัม ร้อยละ 13.29 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการส่งสินค้ามากที่สุดเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ เดือนละ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.97 และเดือนละ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 7.59 ตามลำดับ ซึ่งปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 26.64 รองลงมาคือจังหวัดพะเยา ร้อยละ 21.38 และจังหวัดลำปาง ร้อยละ 15.46 ตามลำดับ ส่วนปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปบ่อยมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือจังหวัดพะเยา ร้อยละ 25.30 และจังหวัดลำปาง ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทสินค้าที่จัดส่ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เครื่องนุ่งห่มหรืออุปกรณ์ตัดเย็บ	18	7.73
สินค้าหัตถกรรม	18	7.73
สินค้าการเกษตร	32	13.73
อาหาร	26	11.16
ยาหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์	9	3.86
เอกสาร	20	8.58
สื่อสิ่งพิมพ์	28	12.02
บ้านและที่อยู่อาศัย	0	0.00
สินค้าอุตสาหกรรม	26	11.16
อุปกรณ์อิเลคโทรนิกส์	15	6.44
เครื่องจักรกล	14	6.01
อุปกรณ์กีฬา	1	0.43
เครื่องดนตรี	1	0.43
เครื่องใช้ไฟฟ้า	6	2.58
สารเคมี	3	1.29
อื่นๆ	16	6.87
รวม	**233**	**100.00**
ปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยต่อครั้ง		
ไม่เกิน 1 กิโลกรัม	19	8.48
1.1 – 5.0 กิโลกรัม	29	12.95
5.1 – 10.0 กิโลกรัม	45	20.09
10.1 – 15.0 กิโลกรัม	33	14.73
15.1 – 20.0 กิโลกรัม	27	12.05
20.1 – 25.0 กิโลกรัม	17	7.59
25.1 กิโลกรัมขึ้นไป	54	24.11
รวม	**224**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการส่งสินค้า		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	0	0.00
เดือนละ 1 ครั้ง	34	15.18
2 - 5 ครั้งต่อเดือน	73	32.59
6 - 10 ครั้งต่อเดือน	59	26.34
11 - 15 ครั้งต่อเดือน	40	17.86
16 – 20 ครั้งต่อเดือน	11	4.91
21 – 25 ครั้งต่อเดือน	5	2.23
มากกว่า 25 ครั้งต่อเดือน	2	0.89
รวม	**224**	**100.00**
จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
จังหวัดเชียงราย	172	24.12
จังหวัดลำพูน	54	7.57
จังหวัดลำปาง	121	16.97
จังหวัดตาก	67	9.40
จังหวัดพะเยา	129	18.09
จังหวัดแพร่	83	11.64
จังหวัดน่าน	87	12.20
รวม	**713**	**100.00**
จังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้าบ่อยที่สุด		
จังหวัดเชียงราย	99	44.20
จังหวัดลำพูน	15	6.70
จังหวัดลำปาง	19	8.50
จังหวัดตาก	42	18.80
จังหวัดพะเยา	18	8.00
จังหวัดแพร่	29	12.90
จังหวัดน่าน	2	.90
รวม	**224**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้าที่เป็นประเภทธุรกิจส่วนใหญ่ส่งสินค้าประเภทสินค้าการเกษตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.73 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 12.02 และอาหาร สินค้าอุตสาหกรรม ร้อยละ 11.16 ตามลำดับ โดยมีปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งอยู่ตั้งแต่ 25.1 กิโลกรัมขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.11 รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 5.1 – 10.0 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 20.09 และอยู่ระหว่าง 10.1 – 15.0 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 14.73 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการส่งสินค้ามากที่สุดเดือนละ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.59 รองลงมาคือเดือนละ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 26.34 และเดือนละ 11-15 ครั้ง ร้อยละ 17.86 ตามลำดับ ซึ่งปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 24.12 รองลงมาคือจังหวัดพะเยา ร้อยละ 18.09 และจังหวัดลำปาง ร้อยละ 16.97 ตามลำดับ ส่วนปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปบ่อยมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมาคือจังหวัดตาก ร้อยละ 18.80 และจังหวัดแพร่ ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แยกตามประเภทลูกค้า

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยแยกตามประเภทลูกค้า ได้แก่ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ได้แสดงดังในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.065	0.439
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.169	0.416
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.017	0.471
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.119	0.491
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.215	0.447
รวม	**4.114**	**0.367**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.114 (S.D. = 0.367) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านการสนองตอบลูกค้าสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.215 (S.D. = 0.447) รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.169 (S.D. = 0.416) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.119 (S.D. = 0.491) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.065 (S.D. = 0.439) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.017 (S.D. = 0.471) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทธุรกิจ

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.118	0.463
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.150	0.409
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.994	0.443
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.115	0.450
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.232	0.483
รวม	**4.121**	**0.375**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.121 (S.D. = 0.375) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านการสนองตอบลูกค้าสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.232 (S.D. = 0.483) รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.150 (S.D. = 0.409) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.118 (S.D. = 0.463) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (S.D. = 0.450) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.994 (S.D. = 0.443) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ		
- การให้บริการขนส่งสินค้าได้ให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้อย่างครบถ้วน	4.18	0.524
- เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยอย่างจริงจัง	4.24	0.558
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอ	4.09	0.622
- มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	3.90	0.566
- การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.92	0.603
ด้านความมั่นใจในบริการ		
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.17	0.532
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า	4.22	0.509
- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.17	0.578
- พนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.12	0.690
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
- มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	4.04	0.647
- มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	3.94	0.600
- พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	3.97	0.658
- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริการที่ให้กับลูกค้า	4.11	0.465

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล (ต่อ)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความใส่ใจลูกค้า		
- กิจการขนส่งให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.15	0.527
- พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.20	0.605
- พนักงานที่ให้บริการทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.11	0.714
- กิจการขนส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.10	0.650
- กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.03	0.623
ด้านการสนองตอบลูกค้า		
- พนักงานที่ให้บริการได้บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ระยะเวลาในการส่งสินค้า การนัดรับสินค้าปลายทาง	4.21	0.530
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.30	0.559
- พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า	4.27	0.591
- พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.09	0.580
รวม	**4.114**	**0.367**

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.559) สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.591) เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.558) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.53) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.509) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เรื่องที่ลูกค้ามีความคาดหวังต่ำที่สุดคือ มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.566) รองลงมาคือการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.603) มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อยและสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.600) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D. = 0.658) กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.623) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ		
- การให้บริการขนส่งสินค้าได้ให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้อย่างครบถ้วน	4.25	0.558
- เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยอย่างจริงจัง	4.24	0.595
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอ	4.11	0.647
- มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	3.96	0.579
- การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.04	0.651
ด้านความมั่นใจในบริการ		
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.17	0.505
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า	4.24	0.548
- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.14	0.525
- พนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.05	0.611

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
- มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.97	0.547
- มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	3.93	0.522
- พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.97	0.598
- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริการที่ให้กับลูกค้า	4.11	0.489
ด้านความใส่ใจลูกค้า		
- กิจการขนส่งให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.17	0.508
- พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.25	0.614
- พนักงานที่ให้บริการทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.08	0.674
- กิจการขนส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.06	0.653
- กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.01	0.576

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านการสนองตอบลูกค้า		
- พนักงานที่ให้บริการได้บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ระยะเวลาในการส่งสินค้า การนัดรับสินค้าปลายทาง	4.21	0.575
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.32	0.564
- พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า	4.23	0.599
- พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.16	0.629
รวม	**4.121**	**0.375**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.564) สูงที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการขนส่งสินค้าได้ให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.558) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.614) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.548) เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.595) ตามลำดับ

เรื่องที่ลูกค้ามีความคาดหวังต่ำที่สุดคือ มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อยและสะอาด ทำให้น่าใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.522) รองลงมาคือมีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.579) มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D. = 0.547) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D. = 0.598) กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = 0.576) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.269	0.390
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.316	0.412
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.215	0.400
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.274	0.395
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.297	0.398
รวม	**4.274**	**0.336**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.274 (S.D. = 0.336) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.316 (S.D. = 0.412) รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.297 (S.D. = 0.398) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.274 (S.D. = 0.395) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.269 (S.D. = 0.390) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.215 (S.D. = 0.400) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยภาพรวมและแต่ละด้านของลูกค้าประเภทธุรกิจ

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.273	0.382
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.363	0.431
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.196	0.374
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.269	0.372
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.324	0.429
รวม	**4.284**	**0.331**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.284 (S.D. = 0.331) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการสูงที่สุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.363 (S.D. = 0.431) รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.324 (S.D. = 0.429) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.273 (S.D. = 0.382) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.269 (S.D. = 0.372) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.196 (S.D. = 0.374) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ด้านความไว้วางใจในบริการ		
- การให้บริการขนส่งสินค้าได้ให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้อย่างครบถ้วน	4.27	0.569
- เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยอย่างจริงจัง	4.41	0.588
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอ	4.30	0.535
- มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.23	0.528
- การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.15	0.527
ด้านความมั่นใจในบริการ		
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.25	0.549
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า	4.35	0.530
- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.34	0.571
- พนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.33	0.546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล (ต่อ)

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
- มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	4.20	0.562
- มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	4.16	0.528
- พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	4.22	0.525
- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริการที่ให้กับลูกค้า	4.27	0.549
ด้านความใส่ใจลูกค้า		
- กิจการขนส่งให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.34	0.539
- พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.40	0.529
- พนักงานที่ให้บริการทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.25	0.516
- กิจการขนส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.21	0.542
- กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.17	0.555
ด้านการสนองตอบลูกค้า		
- พนักงานที่ให้บริการได้บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ระยะเวลาในการส่งสินค้า การนัดรับสินค้าปลายทาง	4.30	0.547
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.42	0.521
- พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า	4.33	0.523
- พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.14	0.498
รวม	**4.27**	**0.336**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป มีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล ในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.521) สูงที่สุด รองลงมาคือ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยอย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.55) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.529) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.530) กิจการขนส่งให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.539) ตามลำดับ

เรื่องที่ลูกค้ามีการรับรู้ต่ำที่สุดคือ พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.498) รองลงมาคือ การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.527) มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.528) กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.555) มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.562) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ด้านความไว้วางใจในบริการ		
- การให้บริการขนส่งสินค้าได้ให้บริการตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้อย่างครบถ้วน	4.33	0.541
- เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยอย่างจริงจัง	4.39	0.588
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอ	4.28	0.533
- มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.16	0.484
- การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.21	0.506

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ (ต่อ)

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ด้านความมั่นใจในบริการ		
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.32	0.554
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า	4.40	0.568
- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.45	0.589
- พนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.29	0.553
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
- มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	4.18	0.505
- มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	4.18	0.452
- พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	4.16	0.508
- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริการที่ให้กับลูกค้า	4.27	0.560
ด้านความใส่ใจลูกค้า		
- กิจการขนส่งให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.39	0.549
- พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย	4.42	0.570
- พนักงานที่ให้บริการทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.23	0.527
- กิจการขนส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.13	0.470
- กิจการขนส่งเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.18	0.505

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้แต่ละเรื่องในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ (ต่อ)

การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
<u>ด้านการสนองตอบลูกค้า</u>		
- พนักงานที่ให้บริการได้บอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่นการจัดกิจกรรมต่างๆ ระยะเวลาในการส่งสินค้า การนัดรับสินค้าปลายทาง	4.31	0.569
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	4.44	0.540
- พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า	4.41	0.544
- พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.14	0.516
รวม	**4.28**	**0.331**

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป มีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.589) สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.540) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.570) พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.544) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.568) ตามลำดับ

เรื่องที่ลูกค้ามีความคาดหวังต่ำที่สุดคือ กิจการขนส่งถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.470) รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.516) มีการเปิด-ปิดการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.484) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.508) มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามเรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.452) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความพึงพอใจ (P-E)	Sig. (2-tailed)	ผล
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.065	4.269	0.203	.000	พึงพอใจ
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.169	4.316	0.147	.000	พึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.017	4.215	0.197	.000	พึงพอใจ
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.119	4.274	0.155	.000	พึงพอใจ
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.215	4.297	0.082	.030	พึงพอใจ
รวม	**4.114**	**4.274**	**0.159**	**.000**	**พึงพอใจ**

หมายเหตุ ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 4.12 พบว่าลูกค้ารับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคลสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปในทุกด้าน แสดงถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.159 โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความไว้วางใจในบริการ มีความแตกต่างมากที่สุด แสดงถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในด้านความไว้วางใจในบริการมากที่สุด (P-E = 0.203) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.197) ด้านความใส่ใจลูกค้า (P-E = 0.155) ด้านความมั่นใจในบริการ (P-E = 0.147) และด้านการสนองตอบลูกค้า (P-E = 0.082) ตามลำดับ

เมื่อนำระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคลมาทดสอบความแตกต่าง Paired-Samples t-test Statistics ในสมมติฐานที่ว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พบว่าระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั้งโดยรวม และในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นัยสำคัญทางสถิติซึ่งวิเคราะห์ได้จากค่า Sig. (2-tailed) ซึ่งน้อยกว่าค่า α=0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α=0.05)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้าประเภทธุรกิจ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P-E)	Sig. (2-tailed)	ผล
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.118	4.273	0.155	.000	พึงพอใจ
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.150	4.363	0.213	.000	พึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.994	4.196	0.202	.000	พึงพอใจ
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.115	4.269	0.154	.000	พึงพอใจ
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.232	4.324	0.092	.005	พึงพอใจ
รวม	**4.121**	**4.284**	**0.163**	**.000**	**พึงพอใจ**

หมายเหตุ ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 4.13 พบว่าลูกค้ารับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปในทุกด้าน แสดงถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.163 โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความไว้วางใจในบริการ มีความแตกต่างมากที่สุด แสดงถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการ (P-E = 0.213) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.202) ด้านความไว้วางใจในบริการมากที่สุด (P-E = 0.155) ด้านความใส่ใจลูกค้า (P-E = 0.154) และด้านการสนองตอบลูกค้า (P-E = 0.092) ตามลำดับ

เมื่อนำระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจมาทดสอบความแตกต่าง Paired-Samples t-test Statistics ในสมมติฐานที่ว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน พบว่าระดับของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั้งโดยรวม และในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นัยสำคัญทางสถิติซึ่งวิเคราะห์ได้จากค่า Sig. (2-tailed) ซึ่งน้อยกว่าค่า α=0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α=0.05)

ส่วนที่ 4 น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการเมื่อถ่วงน้ำหนัก ของลูกค้าที่ส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ตารางที่ 4.14 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล

คุณภาพการบริการ	น้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ย	น้ำหนักความสำคัญ
ด้านความไว้วางใจในบริการ	25.51	0.25
ด้านความมั่นใจในบริการ	18.04	0.18
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	21.23	0.21
ด้านความใส่ใจลูกค้า	15.63	0.16
ด้านการสนองตอบลูกค้า	19.59	0.20
รวม	**100.00**	**1.00**

จากตารางที่ 4.14 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญในด้านความไว้วางใจในบริการมากที่สุด ซึ่งมีน้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 25 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 21 ด้านการสนองตอบลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 20 ด้านความมั่นใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 18 และด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 16 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ

คุณภาพการบริการ	น้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ย	น้ำหนักความสำคัญ
ด้านความไว้วางใจในบริการ	25.22	0.25
ด้านความมั่นใจในบริการ	18.62	0.19
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	21.26	0.21
ด้านความใส่ใจลูกค้า	15.15	0.15
ด้านการสนองตอบลูกค้า	19.75	0.20
รวม	**100.00**	**1.00**

จากตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญในด้านความไว้วางใจในบริการมากที่สุด ซึ่งมีน้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 25 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 21 ด้านการสนองตอบลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 20 ด้านความมั่นใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 19 และด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้านของลูกค้าประเภทบุคคล

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P-E)	น้ำหนักความสำคัญ	ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.065	4.269	0.203	0.25	0.050
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.169	4.316	0.147	0.18	0.026
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.017	4.215	0.197	0.21	0.041
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.119	4.274	0.155	0.16	0.024
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.215	4.297	0.082	0.20	0.016
รวม	**4.114**	**4.274**	**0.159**	**1.00**	**0.159**

หมายเหตุ ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปกับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคลเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้อย่างแท้จริง ซึ่งเกิดจากการนำค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาคูณ (ถ่วงน้ำหนัก) ด้วยคะแนนตามน้ำหนักความสำคัญของคุณภาพการบริการ พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน ลูกค้ารับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน โดยความแตกต่างโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.159 เมื่อแยกแต่ละด้านพบว่า ด้านความไว้วางใจในบริการมีความแตกต่างมากที่สุดเท่ากับ 0.050 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเท่ากับ 0.041 ด้านความมั่นใจในบริการเท่ากับ 0.026 ด้านความใส่ใจลูกค้าเท่ากับ 0.024 และด้านการสนองตอบลูกค้าเท่ากับ 0.016 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งชียงใหม่ จำกัด แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญโดยรวม และแต่ละด้าน ของลูกค้าประเภทธุรกิจ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P-E)	น้ำหนักความสำคัญ	ความแตกต่างเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ
ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.118	4.273	0.155	0.25	0.039
ด้านความมั่นใจในบริการ	4.150	4.363	0.213	0.19	0.040
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.994	4.196	0.202	0.21	0.042
ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.115	4.269	0.154	0.15	0.023
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.232	4.324	0.092	0.20	0.018
รวม	**4.121**	**4.284**	**0.162**	**1.00**	**0.162**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.17 ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปกับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้อย่างแท้จริง ซึ่งเกิดจากการนำค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการมาคูณ (ถ่วงน้ำหนัก) ด้วยคะแนนตามน้ำหนักความสำคัญของคุณภาพการบริการ พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน ลูกค้ารับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน โดยความแตกต่างโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.162 เมื่อแยกแต่ละด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเท่ากับ 0.042 มีความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการเท่ากับ 0.040 ด้านความไว้วางใจในบริการเท่ากับ 0.039 ด้านความใส่ใจลูกค้าเท่ากับ 0.023 และด้านการสนองตอบลูกค้าเท่ากับ 0.018 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าในการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของการบริการขนส่งสินค้า บริษัทชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คุณภาพบริการ
1	ควรบริการให้เร็วกว่านี้	16	ด้านการสนองตอบลูกค้า
2	ควรปรับปรุงระบบคอมฯ และอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น	8	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
3	ควรมีเทปกาวให้ใช้ฟรี	3	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
4	ไม่ควรวางของทับกัน	3	ด้านความมั่นใจ
5	ควรมีพนักงานให้บริการมากกว่านี้	3	ด้านความใส่ใจ
6	พนักงานควรเป็นสาวสวยจะยิ่งดี	1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
7	ควรจัดวางของให้เป็นระเบียบ	1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
8	อยากให้มีรอบรถเพิ่มอีก	1	ด้านความไว้วางใจ

หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะการปรับปรุงบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 36 คน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.18 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรให้บริการให้รวดเร็วขึ้น จำนวน 16 คน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 คน ควรมีเทปกาวให้ใช้ฟรี จำนวน 3 คน ไม่ควรวางของทับกัน จำนวน 3 คน และควรมีพนักงานให้บริการมากกว่านี้ จำนวน 3 คน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved