

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเป็นการเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุก โดยแยกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 คือ ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งเอกชน ส่วนที่ 3 คือ ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของเอกชน และส่วนที่ 4 คือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ให้บริการขนส่งกับตัวแปรต่างๆ ของธุรกิจที่ให้บริการขนส่ง

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

รูปแบบของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	147	70.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	51	24.3
บริษัทจำกัด	9	4.3
สหกรณ์	0	0.0
อื่นๆ	3	1.4
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.1 รูปแบบของธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70 เป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 24.3 เป็นธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 4.3 เป็นบริษัทจำกัด และร้อยละ 1.4 เป็นรูปแบบธุรกิจอื่นๆ ซึ่งได้แก่ ชมรม และสมาคม

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

ลักษณะการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ผลิต	3	1.4
ผู้จำหน่าย	207	98.6
ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย	NA	NA
ผู้รับจ้างผลิต	NA	NA
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ NA หมายถึง ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 98.6 ประกอบธุรกิจในลักษณะเป็นผู้จำหน่าย และเป็นผู้ผลิตคิดเป็นร้อยละ 1.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้ง ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย และไม่มีกลุ่มที่เป็นผู้รับจ้างผลิต

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,000 บาท	110	52.4
500,001 – 1,000,000 บาท	78	37.1
1,000,001 – 5,000,000 บาท	6	2.9
5,000,001 – 10,000,000 บาท	12	5.7
10,000,000 บาทขึ้นไป	4	1.9
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างใหญ่ร้อยละ 52.4 เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่าห้าแสนบาท เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนระหว่างห้าแสนถึงหนึ่งล้านบาทร้อยละ 37.1 เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนระหว่างหนึ่งล้านถึงห้าล้านบาทร้อยละ 2.9 เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนระหว่างห้าล้านถึงสิบล้านบาทร้อยละ 5.7 และที่เป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่าสิบล้านบาทขึ้นไปร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	5.7
1 – 5 ปี	36	17.1
6 – 10 ปี	45	21.4
11 - 20 ปี	39	18.6
มากกว่า 20 ปี	78	37.1
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างเป็น ธุรกิจกลุ่มตัวอย่างที่เปิดดำเนินงานมาน้อยกว่า 1 ปี มีอยู่ ร้อยละ 5.7 ที่เปิดดำเนินการมาแล้วในระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.1 ที่เปิดดำเนินงานมาแล้ว 6-10 ปีมีอยู่ร้อยละ 21.4 ธุรกิจที่เปิดดำเนินงานมาแล้ว 11-20 ปีมีอยู่ร้อยละ 18.6 และธุรกิจที่ดำเนินงานมานานกว่า 20 ปีมีอยู่ถึง ร้อยละ 37.1

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานประจำของธุรกิจ

จำนวนพนักงานประจำ	ความถี่	ร้อยละ
0	51	24.3
1	33	15.7
2	51	24.3
3	27	12.9
4	21	10.0
5	7	3.3
6	9	4.3
8	4	1.9
10	3	1.4
11	3	1.4
50	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 จำนวนพนักงานประจำของกลุ่มตัวอย่างใช้ส่วนใหญ่คือจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาใช้จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และใช้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ส่วนที่ไม่ใช้พนักงานประจำเลยคิดเป็นร้อยละ 24.3 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้คนภายในครอบครัวเป็นพนักงานขายภายในร้าน

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานชั่วคราว  
ของธุรกิจ

จำนวนพนักงานชั่วคราว	ความถี่	ร้อยละ
0	180	85.7
1	6	2.9
2	15	7.1
3	6	2.9
4	3	1.4
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่าพนักงานชั่วคราวหรือคิดเป็นร้อยละ 85.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้พนักงานชั่วคราวจำนวน 1 คนและ 3 คน มีอยู่ร้อยละ 2.9 ที่ใช้พนักงานชั่วคราวจำนวน 2 คนมีอยู่ร้อยละ 7.1 และที่ใช้พนักงานชั่วคราวจำนวน 4 คนมีอยู่ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามน้ำหนักของสินค้า

น้ำหนักของสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	26	12.4
ค่อนข้างน้อย	87	41.4
ค่อนข้างมาก	72	34.3
มาก	25	11.9
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีน้ำหนักค่อนข้างน้อยคิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาเป็นสินค้าที่มีน้ำหนักค่อนข้างมากคิดเป็นร้อยละ 34.3 เป็นสินค้าที่มีน้ำหนักน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 12.4 และเป็นสินค้าที่มีน้ำหนักมากคิดเป็นร้อยละ 11.9

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปริมาตร(ขนาด)ของสินค้า

ปริมาตร (ขนาด)ของสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เล็ก	9	4.3
ค่อนข้างเล็ก	96	45.7
ค่อนข้างใหญ่	90	42.9
ใหญ่	15	7.1
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.8 สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีขนาดค่อนข้างเล็กคิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาเป็นขนาดใหญ่คิดเป็นร้อยละ 42.9 เป็นสินค้าที่มีขนาดใหญ่มากคิดเป็นร้อยละ 7.1 และเป็นขนาดเล็กคิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.9: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเน่าเสียง่าย/การเสื่อมคุณภาพของสินค้า

ความเน่าเสียง่าย/การเสื่อมคุณภาพของสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ง่าย	24	11.4
ค่อนข้างง่าย	15	7.1
ค่อนข้างยาก	27	12.9
ยาก	144	68.6
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.9 สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่เน่าเสีย/เสื่อมคุณภาพได้ยากคิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมาเป็นสินค้าที่เน่าเสีย/เสื่อมคุณภาพได้ค่อนข้างยากคิดเป็นร้อยละ 12.9 เป็นสินค้าที่เน่าเสีย/เสื่อมคุณภาพได้ง่ายมากคิดเป็นร้อยละ 11.4 และเป็นสินค้าที่เน่าเสีย/เสื่อมคุณภาพได้ง่ายคิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.10: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเสียหายของสินค้าจากการขนส่ง

ความเสียหายของสินค้าจากการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ง่าย	21	10.0
ค่อนข้างง่าย	45	21.4
ค่อนข้างยาก	66	31.4
ยาก	78	37.1
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.10 สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่เสียหายได้ยากคิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาเป็นสินค้าที่เสียหายได้ค่อนข้างยากคิดเป็นร้อยละ 31.4 เป็นสินค้าที่เสียหายได้ง่ายคิดเป็นร้อยละ 21.4 และเป็นสินค้าที่เสียหายได้ง่ายมากคิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 4.11: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของบรรจุภัณฑ์ของสินค้า

ลักษณะของบรรจุภัณฑ์ของสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีมาตรฐาน	8	3.8
ค่อนข้างไม่มีมาตรฐาน	36	17.1
ค่อนข้างมีมาตรฐาน	103	49.0
มีมาตรฐาน	63	30.0
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.11 สินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีลักษณะของบรรจุภัณฑ์ส่วนใหญ่มีมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาเป็นสินค้าที่มีลักษณะของบรรจุภัณฑ์ที่มีมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 30 เป็นสินค้าที่มีลักษณะของบรรจุภัณฑ์ที่ค่อนข้างไม่มีมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 17.1 และเป็นสินค้าที่บรรจุภัณฑ์ไม่มีมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.12: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าของสินค้า

มูลค่าของสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	6	2.9
ค่อนข้างน้อย	57	27.1
ค่อนข้างมาก	126	60.0
มาก	21	10.0
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.12 มูลค่าของสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการขนส่งสินค้านั้นส่วนใหญ่จะมีมูลค่าค่อนข้างมากคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาจะเป็นสินค้าที่มีมูลค่าค่อนข้างน้อยคือร้อยละ 27.1 เป็นสินค้าที่มีมูลค่ามากคิดเป็นร้อยละ 10 และเป็นสินค้าที่มีมูลค่าน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.13: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ธุรกิจเลือกใช้

ผู้ให้บริการรับ/ส่งสินค้าที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทขนส่งเอกชน	210	100.0
ไปรษณีย์	18	8.6
ร.ส.พ.	30	14.3
การรถไฟแห่งประเทศไทย	9	4.3
การบินไทย	9	4.3
อื่นๆ (รถทัวร์)	3	1.4

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งเอกชน พร้อมกับเลือกใช้บริการของ ร.ส.พ. ด้วยร้อยละ 14.3 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการทั้งบริษัทขนส่งเอกชนและไปรษณีย์มีอยู่ร้อยละ 8.6 ส่วนที่เลือกใช้บริการทั้งบริษัทขนส่งเอกชน, การรถไฟและการบินไทย มีอยู่ร้อยละ 4.3



#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละและลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	จำนวนผู้ให้การประเมิน	ลำดับที่
การบริการของพนักงาน	99 (47.1%)	7
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	186 (88.5%)	1
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	45 (21.4%)	11
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	51 (24.2%)	10
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	135 (64.3%)	3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	117 (55.7%)	5
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	108 (51.4%)	6
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	147 (70%)	2
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	78 (37.1%)	8
อัตราค่าบริการ	120 (57.1%)	4
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	63 (3%)	9
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	15 (7.1%)	12

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการเลือกบริการบริษัทขนส่งเอกชนอันดับแรกคือ ความสะดวกในการรับส่งสินค้า รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อันดับที่สามคือปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของสินค้า อันดับที่สูงคืออัตราค่าบริการ อันดับที่ 5 คือความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง อันดับที่ 6 คือ ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง อันดับที่ 7 คือการบริการของพนักงาน อันดับที่ 8 คือ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ อันดับที่ 9 ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อันดับที่ 10 ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า อันดับที่ 11 คือ ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ อันดับที่ 12 คือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน

ตารางที่ 4.15: แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย  
ในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	ความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้					
	ไม่ สำคัญ	สำคัญ น้อยที่ สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
การบริการของพนักงาน	111 (52.9%)	0 (0.0%)	15 (7.1%)	69 (32.9%)	15 (7.1%)	1.41 อันดับ 7
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	24 (11.4%)	0 (0.0%)	6 (14.3%)	135 (64.3%)	45 (21.4%)	2.84 อันดับ 1
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	165 (78.6%)	0 (0.0%)	15 (7.1%)	30 (14.3%)	0 (0.0%)	0.57 อันดับ 11
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	159 (75.7%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	42 (20.0%)	6 (2.9%)	0.74 อันดับ 10
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	75 (35.7%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	75 (35.7%)	57 (27.1%)	2.20 อันดับ 3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของ บริษัทขนส่ง	93 (44.3%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	57 (27.1%)	57 (27.1%)	1.94 อันดับ 4
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	102 (48.6%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	66 (31.4%)	39 (18.6%)	1.73 อันดับ 6
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทาง ถึงปลายทาง	63 (30.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	87 (41.4%)	60 (28.6%)	2.39 อันดับ 2
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	132 (62.9%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	45 (21.4%)	30 (14.3%)	1.24 อันดับ 8
อัตราค่าบริการ	90 (42.9%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	72 (34.3%)	42 (20.0%)	1.89 อันดับ 5
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	147 (70.0%)	0 (0.0%)	12 (5.7%)	27 (12.9%)	24 (11.4%)	0.96 อันดับ 9
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัท ขนส่งเอกชน	195 (92.9%)	0 (0.0%)	9 (4.3%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	.017 อันดับ 12

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง สำคัญมาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ไม่มีผลหรือไม่สำคัญ

จากตารางที่ 4.15 ซึ่งแสดงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าของกลุ่มธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 210 ราย เมื่อพิจารณาการให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัย ปัจจัยด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทางที่มีความสำคัญน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 และอันดับที่ 3 เป็นปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของสินค้าซึ่งมีความสำคัญน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตารางที่ 4.16 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน

ความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	42	20.0
ทุกสัปดาห์	90	42.9
ทุกเดือน	54	25.7
ทุกไตรมาส (3 เดือน)	12	5.7
การใช้บริการแต่ละครั้งห่างกันนานกว่า 3 เดือน	12	5.7
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการขนส่งทุกสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 42.9 ใช้บริการทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 25.7 และใช้บริการทุกวันคิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.17 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางส่วนใหญ่  
ที่ธุรกิจให้บริการรับขนส่งสินค้า

ระยะทางส่วนใหญ่ที่ธุรกิจให้บริการรับขนส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ภายในจังหวัดเชียงใหม่	0	0.0
ระหว่างเชียงใหม่กับจังหวัดอื่นในเขตภาคเหนือ	0	0.0
ระหว่างเชียงใหม่กับจังหวัดอื่นนอกเขตภาคเหนือ	3	1.4
ระหว่างกรุงเทพฯกับเชียงใหม่	207	98.6
อื่นๆ	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระยะทางที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างกรุงเทพฯและเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 98.6 โดยที่เหลือเป็นการใช้บริการระหว่างเชียงใหม่กับจังหวัดอื่นในเขตภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.18 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเดินทางไปใช้บริการรับ/ส่งสินค้าของบริษัทขนส่งเอกชน

การเดินทางไปใช้บริการรับ/ส่งสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการรับ/ส่งสินค้าด้วยตนเอง	24	11.6
ใช้บริการรับ/ส่งสินค้าโดยใช้บริการ ของบริษัทขนส่ง	183	87.0
ใช้บริการรับ/ส่งสินค้าโดยใช้รถรับจ้าง	3	1.4
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะใช้บริการรับ/ส่งสินค้าโดยใช้บริการของบริษัทขนส่งมากถึงร้อยละ 87.0 และเลือกที่จะไปรับ/ส่งสินค้าด้วยตนเองร้อยละ 11.6 ส่วนการใช้บริการรับ/ส่งสินค้าโดยใช้รถรับจ้างมีอยู่ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.19 : แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของความถี่ของการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามบริษัทขนส่งเอกชน

บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชนแต่ละราย	
	ใช้บริการ	ลำดับที่
นิ่มซีเส็งขนส่ง	201 (95.7%)	1
เทพอำนวยขนส่ง	60 (28.6%)	2
นิสสันขนส่ง	24 (11.4%)	8
ควนเหนือขนส่ง	3 (1.4%)	18
โชคไพศาลขนส่ง	60 (28.6%)	2
สุวรรณไพศาลขนส่ง	30 (14.2%)	4
กุยขนส่ง	21 (1%)	9
เทพประทานขนส่ง	12 (5.7%)	12
เทพปิติขนส่ง	9 (4.3%)	15
ซึ้งเฮงขนส่ง	9 (4.3%)	15
บุญทัตขนส่ง	27 (12.8%)	5
เวียงพิงค์ขนส่ง	6 (2.8%)	17
เหรียญชัยขนส่ง	27 (1.3%)	5
อ.ส่งเสริมขนส่ง	27 (10.3%)	5

ตารางที่ 4.19 : แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของความถี่ของการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามบริษัทขนส่งเอกชน (ต่อ)

บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชนแต่ละราย	
	ไม่ใช้บริการ	ลำดับที่
เหรียญทองขนส่ง	18 (8.6%)	10
เม่งไถ่ขนส่ง	12 (5.7%)	12
เกียรติศักดิ์	15 (7.1%)	11
NTC	12 (5.7%)	12
สหเวียงพิงค์	3 (1.4%)	18
อาณาจักรขนส่ง	3 (1.4%)	18

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการบริษัทนี้มากที่สุดซึ่งขนส่งมากเป็นอันดับที่ 1 โดยมีผู้ใช้บริการมากถึงร้อยละ 95.7 รองลงมาได้แก่บริษัทเทพอำนวยขนส่งและโชคไพศาลขนส่งที่มีผู้ใช้บริการร้อยละ 28.6 อันดับต่อมาเป็นบริษัทสุวรรณไพศาลขนส่ง มีผู้ใช้บริการร้อยละ 14.2

ตารางที่ 4.20 : แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ของ  
การใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชน

บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชนแต่ละราย					
	ไม่ใช้ บริการ	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
นิ่มซีเส็งขนส่ง	9 (4.3%)	6 (2.9%)	18 (8.6%)	63 (30.0%)	114 (54.3%)	3.29 อันดับ 1
เทพอำนวยขนส่ง	150 (71.4%)	3 (1.4%)	27 (12.9%)	27 (12.9%)	3 (1.4%)	0.73 อันดับ 2
นิสสันขนส่ง	186 (88.6%)	0 (0.0%)	15 (7.1%)	9 (4.3%)	0 (0.0%)	0.27 อันดับ 4
ควนเหนือขนส่ง	207 (98.6%)	2 (0.9%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0143 อันดับ 18
โชคไพศาลขนส่ง	150 (71.4%)	12 (5.7%)	27 (12.9)	15 (7.1%)	6 (2.8%)	0.66 อันดับ 3
สุวรรณไพศาลขนส่ง	180 (85.7%)	18 (8.6%)	9 (4.3%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0.21 อันดับ 6
กุ่มขนส่ง	189 (90.0%)	15 (7.1%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.13 อันดับ 12
เทพประทานขนส่ง	198 (94.3%)	9 (4.3%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0714 อันดับ 16
เทพปิติขนส่ง	201 (95.7%)	5 (2.4%)	4 (1.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0571 อันดับ 17
ซึ้งเฮงขนส่ง	201 (95.7%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0.10 อันดับ 13
บุญศักดิ์ขนส่ง	183 (87.1%)	12 (5.7%)	15 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.20 อันดับ 8
เวียงพิงก์ขนส่ง	204 (97.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	0.0857 อันดับ 14
เหรียญชัยขนส่ง	183 (87.1%)	9 (4.3%)	15 (7.1%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0.23 อันดับ 5
อ.ส่งเสริมขนส่ง	183 (87.1%)	15 (7.1%)	12 (5.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.19 อันดับ 9



ตารางที่ 4.20 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ  
ขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชน (ต่อ)

บริษัทขนส่งเอกชนที่ใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชนแต่ละราย					
	ไม่ใช้ บริการ	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
เหรียญทองขนส่ง	192 (91.4%)	3 (1.4%)	12 (5.7%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0.17 อันดับ10
เม่งไถ่ขนส่ง	198 (94.3%)	6 (2.9%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0857 อันดับ15
เกียรติศักดิ์	195 (92.9%)	3 (1.4%)	6 (2.9%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	0.21 อันดับ7
NTC	198 (94.3%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	9 (4.3%)	0 (0.0%)	0.14 อันดับ11
สหเวียงพิงค์	207 (98.6%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0143 อันดับ19
อาณาจักรขนส่ง	207 (98.6%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0143 อันดับ20

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ใช้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ใช้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ใช้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง ใช้บริการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างแล้วบริษัท  
นิมซีสิ่งขนส่งจะเป็นบริษัทขนส่งที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคิดเป็น 3.29 พบว่าไม่มีบริษัทขนส่งรายใดที่ถูก  
ค่าใช้บริการใกล้เคียงกับบริษัทนิมซีสิ่งอยู่เลย

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าเฉลี่ยและฐานนิยมของการประเมินการบริการของบริษัทขนส่งเอกชนต่างๆที่

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบ่อย

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	บริษัท นิ่มซึ้ง ขนส่ง	บริษัท เทพอำนวย ขนส่ง	บริษัท โชคไพศาล ขนส่ง	บริษัท นิสสัน ขนส่ง	บริษัท เหรียญชัย ขนส่ง
การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย 2.76	2.62	2.64	2.20	2.25
ค่าฐานนิยม	3	3	2	2	3
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 3.07	2.69	2.91	2.60	2.50
ค่าฐานนิยม	3	3	3	3	2
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย 2.73	2.08	2.45	2.60	2.50
ค่าฐานนิยม	3	3	2	3	2
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.73	2.23	2.45	2.60	2.25
ค่าฐานนิยม	3	3	3	3	2
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.90	2.54	2.91	2.40	2.25
ค่าฐานนิยม	3	3	2	3	3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.91	2.62	2.82	2.80	2.75
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	3
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 3.04	2.46	2.82	2.40	2.00
ค่าฐานนิยม	3	3	3	3	2
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 3.18	2.38	2.82	2.40	2.50
จากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าฐานนิยม	3	3	2	2
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย 3.19	2.85	3.00	2.60	2.50
(บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	ค่าฐานนิยม	3	3	3	2
อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย 2.49	2.62	2.64	2.60	2.25
ค่าฐานนิยม	3	2	2	3	3
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 3.33	2.77	2.73	2.60	2.25
ค่าฐานนิยม	3	3	3	3	2
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร	ค่าเฉลี่ย 2.34	1.62	1.82	.80	2.00
ของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าฐานนิยม	2	2	1	2

หมายเหตุ :

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 1 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง ควรปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 2 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง พอใช้

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 3 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ดี

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 4 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ดีมาก

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินการให้บริการบริษัทมีชื่อเสียงในด้านฐานนิยม และค่าเฉลี่ยในการให้บริการดังนี้ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ และชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดี มีเพียงปัจจัยด้านของความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทเทพอำนวยขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ และชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดี ส่วนความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งและอัตราค่าบริการได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ถึงดี มีปัจจัยด้านของความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทโชคไพศาลขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ การให้บริการของพนักงาน การรักษาความปลอดภัยของสินค้าได้รับการประเมินในระดับพอใช้ถึงดี ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ อัตราค่าบริการ ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนอยู่ในระดับดี มีเพียงความสะดวกด้านสถานที่จอดรถเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทนิสสันขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ การบริการของพนักงานและความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทางได้รับการประเมินในระดับพอใช้ ส่วนปัจจัยด้านอื่นได้รับการประเมินให้อยู่ในระดับดี

บริษัทเหรียญชัยขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง อัตราค่าบริการได้รับการประเมินในระดับดี ส่วนปัจจัยด้านอื่นส่วนใหญ่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าเฉลี่ยและฐานนิยมของการประเมินการบริการของบริษัทขนส่งเอกชนต่างๆที่  
ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบ่อย (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	บริษัท สุวรรณ ไพศาลขนส่ง	บริษัท เกียรติศักดิ์ ขนส่ง	บริษัท บุญทัต ขนส่ง	บริษัท อ.สงเสริม ขนส่ง	บริษัท เหรียญทอง ขนส่ง
การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย 2.60	2.50	2.67	2.00	2.67
	ค่าฐานนิยม 3	2	3	1	3
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.80	2.75	3.00	3.00	3.00
	ค่าฐานนิยม 3	3	3	3	2
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย 2.80	2.50	3.00	2.33	2.67
	ค่าฐานนิยม 3	2	3	2	3
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.60	2.50	2.33	2.67	3.00
	ค่าฐานนิยม 3	2	2	3	2
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.60	2.75	2.33	2.33	2.67
	ค่าฐานนิยม 3	3	2	3	3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของ บริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.60	2.50	3.00	2.67	2.33
	ค่าฐานนิยม 3	2	3	3	2
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.80	3.00	2.67	2.00	2.67
	ค่าฐานนิยม 3	3	3	1	3
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า จากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย 2.80	3.00	2.67	2.67	2.33
	ค่าฐานนิยม 3	3	3	3	2
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	ค่าเฉลี่ย 3.00	3.00	3.00	2.67	2.67
	ค่าฐานนิยม 3	3	3	3	2
อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย 2.80	2.50	2.67	3.00	2.00
	ค่าฐานนิยม 3	2	3	2	1
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.80	2.50	2.33	2.67	2.33
	ค่าฐานนิยม 3	2	2	3	2
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร ของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย 2.00	2.00	2.00	2.00	2.33
	ค่าฐานนิยม 2	2	2	2	2

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 1 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง ควรปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 2 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง พอใช้

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 3 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ดี

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 4 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ดีมาก

บริษัทสุวรรณไพศาลขนส่งได้รับการประเมินในระดับดีเป็นส่วนใหญ่มีเพียงปัจจัยด้าน  
ของความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทเกียรติศักดิ์ขนส่งได้รับการประเมินในระดับพอใช้ถึงดีเป็นส่วนใหญ่ทั้งทางด้าน  
ฐานนิยมและค่าเฉลี่ยที่ได้

บริษัทบุญทนต์ขนส่ง ได้รับการประเมินดังนี้ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกใน  
การรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการ  
ขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ อัตราค่าบริการและชื่อเสียงของ  
บริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดี ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้าได้รับ  
การประเมินในระดับพอใช้ถึงดี ส่วนในด้านความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งและความ  
สัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัท อ.สงเสริมขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า การรักษา  
ความปลอดภัยของสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ  
ผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนได้รับการประเมินในระดับดี ส่วนปัจจัยด้านอื่นได้รับการประเมินใน  
ระดับพอใช้ถึงดี

บริษัทเหรียญทองขนส่งได้รับการประเมินดังนี้ ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ทำเล  
ที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้าได้รับการประเมินในระดับดีถึงดีมาก ในปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย  
ของสินค้าและความตรงต่อเวลาในการขนส่งได้รับการประเมินในระดับดี ส่วนปัจจัยอื่นได้รับการ  
ประเมินในระดับพอใช้ถึงดี

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าเฉลี่ยและฐานนิยมของการประเมินการบริการของบริษัทขนส่งเอกชนต่างๆที่  
ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบ่อย (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	บริษัท NTC	บริษัท กู่ขนส่ง	บริษัท ซังเฮง ขนส่ง	บริษัท เวียงพิงค์ ขนส่ง	บริษัท เม่งไถ่ ขนส่ง
การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย 2.25	2.25	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	3
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 3.25	2.50	2.00	2.50	2.00
ค่าฐานนิยม	3	2	2	2	2
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย 2.75	1.75	2.00	2.50	2.00
ค่าฐานนิยม	3	2	2	2	2
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.75	1.75	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	3
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย 2.75	2.50	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	2	2	3	3	3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.00	2.50	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	2	2	3	3	3
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 3.25	2.00	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	4	2	3	3	3
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย 3.25	2.25	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	4	3	3	3	3
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย)	ค่าเฉลี่ย 2.50	2.50	3.00	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	3
อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย 2.50	2.75	2.00	3.00	2.00
ค่าฐานนิยม	2	3	2	2	2
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย 2.75	2.50	3.00	3.50	3.00
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	3
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย 1.50	1.50	3.00	2.50	3.00
ค่าฐานนิยม	1	2	3	2	3

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 1 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง ควรปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 2 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง พอใช้

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 3 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ดี

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 4 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ดีมาก

บริษัท NTC ขนส่งได้รับการประเมินในปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้าและชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดี ในปัจจัยด้านความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการได้รับการประเมินในระดับดีถึงดีมาก มีเพียงแค่ปัจจัยด้านของอัตราค่าบริการและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทผู้ขนส่งส่วนใหญ่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ มีเพียงด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ อัตราค่าบริการและชื่อเสียงของบริษัทขนส่งที่ได้รับการประเมินในระดับดี ส่วนปัจจัยอื่นได้รับการประเมินในระดับพอใช้

บริษัทซึ่งเฮงขนส่งส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับดี มีเพียงปัจจัยด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้าและอัตราค่าบริการที่ได้รับการประเมินในระดับพอใช้

บริษัทเวียงพิงค์ขนส่งได้รับการประเมินในด้านบริการของพนักงาน ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับดี ในปัจจัยด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ อัตราค่าบริการ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนได้รับการประเมินที่พอใช้ถึงดี และมีการยอมรับในเรื่องของชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่งซึ่งได้รับการประเมินในระดับดีถึงดีมาก

บริษัทเม่งไถ่ขนส่งส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับดี มีเพียงปัจจัยด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ อัตราค่าบริการและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าเฉลี่ยและฐานนิยมของการประเมินการบริการของบริษัทขนส่งเอกชนต่างๆที่  
ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบ่อย (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งเอกชน	บริษัท เทพระทาน ขนส่ง	บริษัท เทพปิติ ขนส่ง	บริษัท ด่วนเหนือ ขนส่ง	บริษัท สหเวียง พิกัดขนส่ง	บริษัท อาณาจักร ขนส่ง
การบริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย	1.00	2.83	2.33	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	1	3	2	3	3
ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ค่าเฉลี่ย	3.00	2.67	2.67	3.00	2.00
ค่าฐานนิยม	3	2	3	3	2
ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย	2.00	2.67	2.00	4.00	2.00
ค่าฐานนิยม	2	3	1	4	2
ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า ค่าเฉลี่ย	2.00	3.00	2.67	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	2	3	3	3	3
การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ค่าเฉลี่ย	1.00	2.83	2.67	2.00	3.00
ค่าฐานนิยม	1	3	3	2	3
ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของ บริษัทขนส่ง ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	2.33	4.00	3.00
ค่าฐานนิยม	3	2	2	4	3
ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ค่าเฉลี่ย	1.00	2.67	3.33	4.00	2.00
ค่าฐานนิยม	1	3	3	4	2
ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า จากต้นทางถึงปลายทาง ค่าเฉลี่ย	2.00	2.83	2.67	3.00	3.00
ค่าฐานนิยม	2	3	3	3	3
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (บริษัทขนส่งไม่หยุดบริการบ่อย) ค่าเฉลี่ย	2.00	3.00	2.33	3.00	2.00
ค่าฐานนิยม	2	3	2	3	2
อัตราค่าบริการ ค่าเฉลี่ย	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00
ค่าฐานนิยม	2	3	2	4	4
ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	2.33	4.00	4.00
ค่าฐานนิยม	3	3	2	4	4
ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร ของบริษัทขนส่งเอกชน ค่าเฉลี่ย	2.00	2.83	2.00	2.00	2.00
ค่าฐานนิยม	2	3	2	2	2

หมายเหตุ :

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 1 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 – 1.49 หมายถึง ควรปรับปรุง

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 2 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง พอใช้

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 3 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ดี

ฐานนิยมมีค่าเท่ากับ 4 และคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ดีมาก



บริษัทเทพประทานขนส่งได้รับการประเมินในด้านความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้าและความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งในระดับดี ในปัจจัยด้านอื่นๆ ได้รับการประเมินในระดับพอใช้ และที่ควรปรับปรุงคือปัจจัยด้านการบริการของพนักงาน การรักษาความปลอดภัยของสินค้า ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน

บริษัทเทพปิดิขนส่งส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับดี แต่ในปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่งได้รับการประเมินในระดับพอใช้ถึงดี

บริษัทควนเหนือขนส่ง ได้รับการประเมินดังนี้ การบริการของพนักงาน ความรับผิดชอบต่อในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ชื่อเสียงของบริษัทและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารได้รับการประเมินในระดับพอใช้ มีปัจจัยด้านความสะดวกด้านสถานที่จอดรถที่ควรทำการปรับปรุง

บริษัทสหเวียงพิงค์ขนส่งได้รับการประเมินในด้านความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ความรับผิดชอบต่อในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง อัตราค่าบริการและชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดีมาก การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อัตราค่าบริการได้รับการประเมินในระดับดี มีเพียงปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของสินค้าและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

บริษัทอาณาจักรขนส่งได้รับการประเมินในด้านอัตราค่าบริการและชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง อยู่ในระดับดีมาก ในปัจจัยด้านอื่นได้รับการประเมินในระดับดี มีเพียงความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง ความสม่ำเสมอและปัจจัยด้านของความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินที่พอใช้

#### 4.3 ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.22 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าบริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมต่อกิโลกรัม

อัตราค่าบริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
กิโลกรัมละ 0.50 บาท	58	27.5
กิโลกรัมละ 0.75 บาท	43	20.3
กิโลกรัมละ 1 บาท	79	37.7
กิโลกรัมละ 1.50 บาท	6	2.9
อื่นๆ	24	11.6
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าอัตราค่าบริการที่เหมาะสมคือไม่เกิน กิโลกรัมละ 1 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือไม่เกินกิโลกรัมละ 0.50 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5 และอัตราไม่เกินกิโลกรัมละ 0.75 บาทคิดเป็นร้อยละ 20.3

ตารางที่ 4.23 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าบริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสมต่อชิ้น

อัตราค่าบริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
ชิ้นละ 15 บาท	81	38.6
ชิ้นละ 20 บาท	69	32.9
ชิ้นละ 25 บาท	33	15.7
ชิ้นละ 30 บาท	6	2.9
อื่นๆ	21	10.0
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.23 อัตราค่าบริการขนส่งสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมคือ ชิ้นละ 15 บาทคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคิดว่าอัตราที่ชิ้นละ 20 บาทมีอยู่ร้อยละ 32.9 และที่คิดว่าอัตราที่เหมาะสมควรอยู่ที่ชิ้นละ 25 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 4.24 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการการใช้  
เมื่อสินค้าเกิดชำรุดหรือสูญหายที่กลุ่มลูกค้าต้องการ

รายการชดใช้	หากสินค้าเกิดชำรุด ต้องการให้บริษัทขนส่ง เอกชนชดใช้เป็น	หากสินค้าเกิด สูญหาย ต้องการให้บริษัทขนส่ง เอกชนชดใช้เป็น
เงินตามมูลค่าจริงของสินค้า	129 (61.4%)	135 (64.3%)
สินค้าชนิดเดียวกัน จำนวนเดียวกัน	57 (27.1%)	54 (25.7%)
ราคาที่ระบุในหน้าตัว	15 (7.1%)	15 (7.1%)
ครึ่งหนึ่งของมูลค่าจริงและนำ สินค้าคืนไป	6 (2.9%)	2 (1.0%)
อื่นๆ	3 (1.4%)	4 (1.9%)
รวม	210 (100.0%)	210 (100.0%)

จากตารางที่ 4.24 ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเมื่อสินค้าเกิดการชำรุดต้องการให้บริษัทขนส่งชดใช้เป็นเงินตามมูลค่าจริงของสินค้าคิดเป็นร้อยละ 61.4 และต้องการให้ชดใช้เป็นสินค้าชนิดเดียวกัน จำนวนเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 27.1 และเมื่อสินค้าเกิดการสูญหายกลุ่มตัวอย่างต้องการให้บริษัทขนส่งชดใช้เป็นเงินตามมูลค่าจริงของสินค้าคิดเป็นร้อยละ 64.3 และต้องการให้ชดใช้เป็นสินค้าชนิดเดียวกันจำนวนเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 25.7 ความต้องการที่จะชดใช้เป็นประเภทอื่นๆ คือ ชดใช้เป็นอะไรก็ได้ที่มีมูลค่าเท่ากัน ชดใช้เป็นค่าขนส่งคราวต่อไปและการยอมรับการชดใช้ตามที่บริษัทขนส่งจะชดใช้ให้

ตารางที่ 4.25 : แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของความถี่ของความต้องการบริการเสริมของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริการเสริม	ความต้องการบริการเสริมจากบริษัทขนส่งเอกชน	
	ความต้องการบริการเสริม	ลำดับที่
การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	174 (82.8%)	1
การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	102 (48.6%)	3
การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	51 (24.3%)	6
การบริการบรรจุหีบห่อ	39 (18.5%)	8
การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	21 (10%)	11
การชำระค่าบริการเป็นเงินสด	36 (17.1%)	9
ให้ส่วนลดเงินสด	90 (48.8%)	4
รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	45 (21.4%)	7
การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	126 (60%)	2
การให้บริการโกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	33 (15.7%)	10
การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	73 (34.7%)	5

จากตารางที่ 4.25 กลุ่มตัวอย่างต้องการบริการเสริมในด้านการประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้าน่าจะเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาต้องการบริการเสริมด้านการบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทางคิดเป็นร้อยละ 60 บริการเสริมที่ต้องการเป็นอันดับที่ 3 คือการกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทางคิดเป็นร้อยละ 48.6

ตารางที่ 4.26: แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการ  
บริการเสริมจากบริษัทขนส่งเอกชน

บริการเสริม	ความต้องการบริการเสริมจากบริษัทขนส่งเอกชน						ค่าเฉลี่ย
	ไม่ ต้องการ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
การประกันความเสียหายตามมูลค่า ของสินค้า	36 (17.1%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	27 (13.0%)	75 (35.7%)	69 (32.9%)	3.47 อันดับ 1
การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	108 (51.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (7.2%)	6 (3.0%)	24 (11.6%)	1.99 อันดับ 3
การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือ ผู้รับ	159 (75.7%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	15 (7.2%)	18 (8.6%)	15 (7.2%)	0.93 อันดับ 6
การบริการบรรจุหีบห่อ	171 (81.2%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	21 (10.1%)	9 (4.3%)	6 (2.9%)	0.63 อันดับ 8
การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	189 (89.9%)	6 (2.9%)	6 (2.9%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	6 (2.9%)	0.29 อันดับ 11
การชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	174 (82.9%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	15 (7.4%)	0 (0.0%)	15 (7.4%)	0.60 อันดับ 9
ให้ส่วนลดเงินสด	120 (57.1%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	33 (15.9%)	33 (15.9%)	21 (10.1%)	1.63 อันดับ 4
รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	165 (78.6%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	6 (2.9%)	15 (7.2%)	18 (8.6%)	0.86 อันดับ 7
การบริการติดตามสินค้าจากต้น ทางถึงปลายทาง	84 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (8.7%)	63 (30.0%)	42 (20.0%)	2.59 อันดับ 2
การให้บริการ โกงคั่งเก็บสินค้า ชั่วคราว	177 (84.1%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	9 (4.3%)	9 (4.3%)	9 (4.3%)	0.57 อันดับ 10
การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุด บริการของบริษัทขนส่ง	137 (65.2%)	0 (0.0%)	6 (2.9%)	28 (4.3%)	15 (7.2%)	25 (11.6%)	1.30 อันดับ 5

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยจะพบว่าลูกค้ามีความต้องการการประกันความเสียหายตามมูลค่าสินค้าน่าจะเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นการบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง และอันดับที่ 3 คือการกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง

ตารางที่ 4.27 : แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของความถี่ของปัจจัยภายนอกที่มีกระทบต่อ  
การใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการใช้ บริการขนส่งสินค้า	คุณลักษณะผลกระทบต่อการใช้บริการขนส่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก	
	ความถี่	ลำดับที่
ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	189 (90%)	1
ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือ ลดลง	54 (25.7%)	2
ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลน วัตถุดิบในการผลิตสินค้า	42 (20%)	3
การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์ไร้สาย	42 (20%)	3
การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	30 (14.3%)	5
การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ในชุมชนต่างๆ	24 (11.4%)	6
สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	15 (7.1%)	7

จากตารางที่ 4.27 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกิจขนส่งของกลุ่มตัวอย่างอันดับ  
ที่หนึ่งคือปัจจัยด้านราคาน้ำมันและแก๊สที่สูงขึ้นคิดเป็นร้อยละ 90 อันดับที่สองคือปัจจัยด้านประชากร  
มีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลงคิดเป็นร้อยละ 25.7 อันดับสามคือปัจจัยเรื่องธุรกิจประสบภาวะการ  
ขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิตสินค้าคิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.28: แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปลี่ยนแปลง  
ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้า	ผลกระทบจากการใช้บริการขนส่งของท่านเนื่องจากการเปลี่ยนแปลง โดยการให้ลำดับคะแนนดังนี้						
	0	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	21 (10.0%)	9 (4.3%)	6 (2.9%)	36 (17.1%)	60 (28.6%)	78 (37.1%)	3.61 อันดับ 1
ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือ ลดลง	156 (74.3%)	6 (2.8%)	3 (1.4%)	18 (8.6%)	18 (8.6%)	9 (4.3%)	0.87 อันดับ 2
ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลน วัตถุดิบในการผลิตสินค้า	168 (80.0%)	6 (2.8%)	3 (1.4%)	6 (2.9%)	18 (8.8%)	9 (4.3%)	0.70 อันดับ 3
การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์ไร้สาย	168 (80.0%)	6 (2.8%)	12 (5.8%)	12 (5.8%)	9 (4.4%)	3 (1.4%)	0.56 อันดับ 4
การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย	180 (85.8%)	6 (2.8%)	6 (2.8%)	6 (2.8%)	12 (5.8%)	0 (0.0%)	0.40 อันดับ 5
การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ในชุมชนต่างๆ	186 (88.6%)	0 (0.0%)	9 (4.3%)	3 (1.4%)	9 (4.3%)	3 (1.4%)	0.37 อันดับ 6
สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	195 (92.6%)	6 (2.9%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	0.19 อันดับ 7

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีผลกระทบมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีผลกระทบมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีผลกระทบปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีผลกระทบน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง มีผลกระทบน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

จากตารางที่ 4.28 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของการประเมินของกลุ่มตัวอย่างแล้วจะพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคาน้ำมันและแก๊สที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีผลกระทบในระดับที่น้อยมาก

ตารางที่ 4.29: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีปัญหากับการ รับ/ส่ง สินค้า

ปัญหากับการ รับ/ส่ง สินค้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	168	80.0
มี	42	20.0
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.29 กลุ่มธุรกิจมีปัญหากับการรับ/ส่งคิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนที่เหลือแสดงความคิดเห็นว่าไม่มีปัญหาในการรับ/ส่งสินค้าคิดเป็นร้อยละ 80

ตารางที่ 4.30: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการรับส่งสินค้า

ลักษณะของปัญหา	ความถี่
สินค้ามาถึงช้ากว่ากำหนด	21 (50%)
บริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ	20 (47.6%)
ราคาค่าบริการสูงเกินไป	20 (47.6%)
สินค้าชำรุด	15 (35.7%)
สินค้าสูญหาย	6 (14.3%)
ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3 (7.1%)

จากตารางที่ 4.30 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบคือ ราคาค่าบริการที่สูงเกินไป บริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ สินค้าที่ส่งมาช้ากว่าที่คาดหวังไว้ สินค้าที่ได้รับชำรุด สินค้าหายและการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งปัญหาที่พบได้เสมอคือปัญหาสินค้ามาถึงช้ากว่าที่กำหนด ปัญหาราคาค่าบริการที่สูงเกินไปและปัญหาบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ



4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ให้บริการขนส่ง กับ ตัวแปรต่างๆ ของธุรกิจที่ใช้บริการบริษัทขนส่ง

ตารางที่ 4.31: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผลต่อการให้บริการของลูกค้า		ประเภทของธุรกิจ						
		สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป	หนังสือและเครื่องเขียน	ผลิตภัณฑ์ที่แปรรูป	เครื่องจักรอะไหล่รถ	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์	วัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์
1.การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	2.07	1.50	0.37	1.63	1.67	1.20	1.47
	ลำดับที่	5	7	11	4	7	8	8
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	2.80	2.33	2.77	2.93	2.93
	ลำดับที่	1	1	2	3	1	1	1
3.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย	1.00	0.70	0.40	0.50	NA	0.63	0.77
	ลำดับที่	11	10	10	9	11	11	11
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	1.20	0.77	0.53	0.30	0.30	1.20	0.90
	ลำดับที่	10	9	8	10	10	8	9
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	2.07	1.73	3.27	2.37	2.03	2.03	1.80
	ลำดับที่	5	4	1	2	4	3	6
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	2.10	1.37	2.70	0.97	2.03	2.37	1.97
	ลำดับที่	4	8	4	7	4	2	3
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.77	1.80	2.10	1.37	2.03	1.03	1.90
	ลำดับที่	8	3	6	5	4	10	4
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	2.70	2.33	2.27	2.77	2.23	1.67	2.73
	ลำดับที่	2	2	5	1	2	5	2
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	1.93	1.57	0.83	0.60	0.80	1.30	1.67
	ลำดับที่	7	6	7	8	9	7	7
10.อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย	2.17	1.60	2.73	1.37	2.13	1.37	1.83
	ลำดับที่	3	5	3	5	3	6	5
11.ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.63	0.53	0.53	0.13	1.17	1.87	0.83
	ลำดับที่	9	11	8	11	8	4	10
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย	0.40	0.17	0.20	0.00	0.00	0.33	0.10
	ลำดับที่	12	12	12			12	12

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

ตารางที่ 4.32: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในกับประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผล ต่อการให้บริการของลูกค้า	ประเภทของธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.การบริการของพนักงาน	0.05	0.000
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.000
3.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	0.05	0.004
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.028
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	0.05	0.099
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	0.05	0.028
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	0.05	0.000
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.000
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	0.05	0.014
10.อัตราค่าบริการ	0.05	0.000
11.ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	0.05	0.000
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	0.05	0.071
13.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับประเภทของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.33: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการใช้  
บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผล ต่อการใช้บริการของลูกค้า		รูปแบบธุรกิจ				
		เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	สหกรณ์	อื่นๆ
1.การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	1.35	1.76	1.00	NA	0.00
	ลำดับที่	7	6	6		
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	2.82	2.88	2.67	NA	4.00
	ลำดับที่	1	1	1		1
3.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย	0.45	0.59	2.67	NA	0.00
	ลำดับที่	11	11	1		
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	0.57	1.12	1.00	NA	2.00
	ลำดับที่	10	9	6		7
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	2.24	2.35	1.00	NA	0.00
	ลำดับที่	2	3	6		
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	2.04	1.65	1.00	NA	4.00
	ลำดับที่	4	8	6		1
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.71	1.76	1.00	NA	3.00
	ลำดับที่	6	6	6		5
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า จากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	2.22	2.88	2.00	NA	3.00
	ลำดับที่	3	1	3		5
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.94	2.06	2.00	NA	0.00
	ลำดับที่	8	5	3		
10.อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย	1.73	2.24	1.67	NA	4.00
	ลำดับที่	5	4	5		1
11.ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	0.92	0.88	1.00	NA	4.00
	ลำดับที่	9	10	6		1
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร ของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย	0.20	0.12	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	12	12	12		

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

ตารางที่ 4.34: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในกับรูปแบบของธุรกิจ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผล ต่อการให้บริการของลูกค้า	รูปแบบธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.การบริการของพนักงาน	0.05	0.409
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.000
3.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	0.05	0.000
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.000
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	0.05	0.010
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	0.05	0.011
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	0.05	0.001
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.019
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	0.05	0.000
10.อัตราค่าบริการ	0.05	0.000
11.ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	0.05	0.000
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	0.05	0.745
13.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.35: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการใช้  
บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผล ต่อการใช้บริการของลูกค้า		ลักษณะของธุรกิจ				
		ผู้ผลิต	ผู้จำหน่าย	ผู้ผลิตและ ผู้จำหน่าย	ผู้รับจ้างผลิต	อื่นๆ
1.การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	0.00	1.43	NA	NA	NA
	ลำดับที่		7			
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.84	NA	NA	NA
	ลำดับที่	1	1			
3.ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.58	NA	NA	NA
	ลำดับที่		11			
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.75	NA	NA	NA
	ลำดับที่		10			
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.17	NA	NA	NA
	ลำดับที่	1	3			
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	0.00	1.96	NA	NA	NA
	ลำดับที่		4			
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	3.00	1.70	NA	NA	NA
	ลำดับที่	1	6			
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า จากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	0.00	2.42	NA	NA	NA
	ลำดับที่		2			
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.00	1.26	NA	NA	NA
	ลำดับที่		8			
10.อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย	3.00	1.87	NA	NA	NA
	ลำดับที่	1	5			
11.ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.97	NA	NA	NA
	ลำดับที่		9			
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร ของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.17	NA	NA	NA
	ลำดับที่		12			

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

ตารางที่ 4.36: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในกับลักษณะของธุรกิจ

ปัจจัยภายในที่มีผล กระทบต่อการให้บริการ	ลักษณะธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1. การบริการของพนักงาน	0.05	0.438
2. ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.639
3. ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	0.05	0.660
4. ท่ารถที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.807
5. การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	0.05	0.242
6. ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	0.05	0.430
7. ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	0.05	0.156
8. ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.029
9. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	0.05	0.615
10. อัตราค่าบริการ	0.05	0.120
11. ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	0.05	0.728
12. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	0.05	0.890
13. อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.37: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในที่มีผลต่อการใช้

บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินการ

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผล ต่อการใช้บริการของลูกค้า		ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
1.การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	0.00	1.42	1.13	1.62	1.69
	ลำดับที่		6	8	8	6
2.ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.92	2.87	3.23	2.58
	ลำดับที่	1	1	1	2	1
3.ความสะอาดด้านสถานที่จอดรถ	ค่าเฉลี่ย	1.00	0.42	0.47	0.46	0.73
	ลำดับที่	5	10	11	12	10
4.ทำเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	ค่าเฉลี่ย	1.00	0.25	0.87	1.15	0.69
	ลำดับที่	5	11	10	10	11
5.การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	1.00	2.42	2.07	2.15	2.27
	ลำดับที่	5	2	4	4	2
6.ความรับผิดชอบในด้านต่างๆ ของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	NA	2.00	2.27	2.00	1.96
	ลำดับที่		4	3	6	4
7.ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.33	1.33	1.87	1.85	1.73
	ลำดับที่	3	7	6	7	5
8.ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า จากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	2.33	2.08	2.53	3.31	2.08
	ลำดับที่	2	3	2	1	3
9.ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	1.33	0.50	1.33	2.08	1.15
	ลำดับที่	3	8	7	5	8
10.อัตราค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย	1.00	1.83	2.00	2.38	1.65
	ลำดับที่	5	5	5	3	7
11.ชื่อเสียงของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.50	1.13	1.62	0.88
	ลำดับที่		8	9	8	9
12.ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหาร ของบริษัทขนส่งเอกชน	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.13	0.54	0.12
	ลำดับที่			12	11	12

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผลกระทบ

ตารางที่ 4.38: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในกับระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

ปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า	ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากวิจัย
1. การบริการของพนักงาน	0.05	0.000
2. ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.000
3. ความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ	0.05	0.159
4. ท่าเลที่ตั้งของจุดรับ/ส่งสินค้า	0.05	0.006
5. การรักษาความปลอดภัยของสินค้า	0.05	0.108
6. ความรับผิดชอบในด้านต่างๆของบริษัทขนส่ง	0.05	0.005
7. ความตรงต่อเวลาในการขนส่ง	0.05	0.448
8. ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.000
9. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	0.05	0.003
10. อัตราค่าบริการ	0.05	0.046
11. ชื่อเสียงของบริษัทรับขนส่ง	0.05	0.001
12. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของบริษัทขนส่งเอกชน	0.05	0.002
13. อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยภายในของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม



ตารางที่ 4.39: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการให้บริการ		ประเภทของธุรกิจ						
		สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป	หนังสือและเครื่องเขียน	ผลิตภัณฑ์แปรรูป	เครื่องจักรอะไหล่รถ	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์	วัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	ค่าเฉลี่ย	3.70	3.67	3.37	3.73	3.37	3.43	4.03
	ลำดับที่	1	1	1	1	1	1	1
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	ค่าเฉลี่ย	1.10	0.83	0.63	1.37	0.63	0.63	0.90
	ลำดับที่	3	2	2	2	2	4	4
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	1.20	0.60	0.50	0.40	0.20	0.77	1.23
	ลำดับที่	2	4	3	4	5	2	3
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ	ค่าเฉลี่ย	0.93	0.77	0.37	0.00	0.10	0.47	1.27
	ลำดับที่	4	3	5		6	6	2
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ย	0.30	0.17	0.13	0.40	0.50	0.67	0.63
	ลำดับที่	4	6	7	4	3	3	5
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	0.27	0.27	0.50	0.60	0.30	0.53	0.13
	ลำดับที่	6	5	4	3	4	5	7
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	ค่าเฉลี่ย	0.27	0.1	0.17	0.00	0.1	0.43	0.23
	ลำดับที่	6	8	6		6	7	6
8.อื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	0.17	0.17	0.00	0.00	0.00	0.27	0.00
	ลำดับที่	8	6				8	

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.40: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผล ต่อการให้บริการ	ประเภทของธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่คั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	0.05	0.000
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	0.05	0.000
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	0.05	0.000
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ไร้สาย	0.05	0.000
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	0.05	0.000
6.การเพิ่มขึ้นของประชากร ในชุมชนต่างๆ	0.05	0.000
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	0.05	0.002
8.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจจนส่งมีความสัมพันธ์กับประเภทของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.41: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้

บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้บริการ		รูปแบบธุรกิจ				
		เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	สหกรณ์	อื่นๆ
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	ค่าเฉลี่ย	3.57	3.65	3.67	NA	5.00
	ลำดับที่	1	1	1		1
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	ค่าเฉลี่ย	0.84	0.88	1.67	NA	0.00
	ลำดับที่	2	2	2		
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	0.80	0.29	1.67	NA	0.00
	ลำดับที่	3	7	2		
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ	ค่าเฉลี่ย	0.55	0.71	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	4	4			
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ย	0.31	0.76	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	6	3			
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	0.49	0.12	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	5	8			
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	ค่าเฉลี่ย	0.14	0.35	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	7	5			
8.อื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.35	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่		5			

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.42: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับรูปแบบของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผล ต่อการให้บริการ	รูปแบบธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	0.05	0.002
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	0.05	0.025
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	0.05	0.016
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ไร้สาย	0.05	0.112
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	0.05	0.014
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	0.05	0.804
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	0.05	0.273
8.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.43: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้บริการ		ลักษณะธุรกิจ				
		ผู้ผลิต	ผู้จำหน่าย	ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย	ผู้รับจ้างผลิต	อื่นๆ
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.62	NA	NA	NA
	ลำดับที่	1	1			
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.88	NA	NA	NA
	ลำดับที่		2			
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.71	NA	NA	NA
	ลำดับที่		3			
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.57	NA	NA	NA
	ลำดับที่		4			
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.41	NA	NA	NA
	ลำดับที่		5			
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.38	NA	NA	NA
	ลำดับที่		6			
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.19	NA	NA	NA
	ลำดับที่		7			

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.44: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับลักษณะของธุรกิจ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผล ต่อการให้บริการ	ลักษณะธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	0.05	0.012
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	0.05	0.958
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	0.05	0.979
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ไร้สาย	0.05	0.979
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	0.05	0.973
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	0.05	0.983
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	0.05	0.994
8.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.45: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้  
บริการขนส่งเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผล ต่อการให้บริการ		ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.33	3.80	3.92	3.54
	ลำดับที่	1	1	1	1	1
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	ค่าเฉลี่ย	1.00	0.50	1.20	1.08	0.77
	ลำดับที่	4	3	2	2	2
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาด- แคลนวัตถุดิบในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	1.33	0.33	0.47	1.08	0.77
	ลำดับที่	2	1	6	2	2
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ	ค่าเฉลี่ย	1.00	0.50	0.53	0.38	0.77
	ลำดับที่	4	3	4	3	2
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ย	1.33	0.00	0.53	0.00	0.62
	ลำดับที่	2		4		5
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชน ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.33	0.73	0.38	0.23
	ลำดับที่			3	3	7
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.40	0.00	0.27
	ลำดับที่			7		6
8.อื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.40	0.00	0.00
	ลำดับที่			7		

หมายเหตุ    คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.46: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผล ต่อการให้บริการ	ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.ราคาน้ำมันและแก๊สสูงขึ้น	0.05	0.000
2.ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือลดลง	0.05	0.000
3.ธุรกิจประสบภาวะการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต	0.05	0.000
4.การค้นพบเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ไร้สาย	0.05	0.002
5.การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	0.05	0.000
6.การเพิ่มขึ้นของประชากรในชุมชนต่างๆ	0.05	0.003
7.สิ่งแวดล้อมเป็นพิษมากขึ้น	0.05	0.001
8.อื่นๆ	0.05	0.004

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงานมา ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม





หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.48: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบริการเสริมที่ต้องการกับประเภทของธุรกิจ

บริการเสริมที่ต้องการ	ประเภทของธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	0.05	0.006
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	0.05	0.103
3.การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	0.05	0.004
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	0.05	0.000
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	0.05	0.007
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินสด	0.05	0.081
7.ให้ส่วนลดเงินสด	0.05	0.049
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	0.05	0.001
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.002
10.การให้บริการ โกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	0.05	0.001
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	0.05	0.007
12.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าบริการเสริมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับประเภทของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.49: แสดงค่าเฉลี่ยลำดับที่ระดับความต้องการบริการเสริมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

บริการเสริมที่ต้องการ		รูปแบบธุรกิจ				
		เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	สหกรณ์	อื่นๆ
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.69	2.71	4.00	NA	4.00
	ลำดับที่	1	2	1		1
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	1.73	2.41	3.00	NA	4.00
	ลำดับที่	3	3	2		1
3.การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	ค่าเฉลี่ย	1.02	0.65	1.33	NA	0.00
	ลำดับที่	6	9	6		
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	ค่าเฉลี่ย	0.73	0.47	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	8	10			
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	0.35	0.18	NA	NA	0.00
	ลำดับที่	11	11			
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินสด	ค่าเฉลี่ย	0.55	0.71	1.00	NA	0.00
	ลำดับที่	9	7	7		
7.ให้ส่วนลดเงินสด	ค่าเฉลี่ย	1.43	1.88	3.00	NA	3.00
	ลำดับที่	5	4	2		4
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.88	0.71	1.67	NA	0.00
	ลำดับที่	7	7	5		
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	2.45	2.82	3.00	NA	4.00
	ลำดับที่	2	1	2		1
10.การให้บริการจัดส่งสินค้าชั่วคราว	ค่าเฉลี่ย	0.53	0.82	0.00	NA	0.00
	ลำดับที่	10	6			
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.43	1.06	0.00	NA	3.00
	ลำดับที่	4	5			4

หมายเหตุ   คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด  
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.50: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบริการเสริมที่ต้องการกับรูปแบบของธุรกิจ

บริการเสริมที่ต้องการ	รูปแบบธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	0.05	0.001
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	0.05	0.034
3.การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	0.05	0.011
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	0.05	0.185
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	0.05	0.733
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	0.05	0.055
7.ให้ส่วนลดเงินสด	0.05	0.002
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	0.05	0.065
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.079
10.การให้บริการ โกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	0.05	0.936
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	0.05	0.000
12.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยด้านบริการเสริมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับรูปแบบธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.51 : แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความต้องการบริการเสริมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

บริการเสริมที่ต้องการ	ลักษณะธุรกิจ				
	ผู้ผลิต	ผู้จำหน่าย	ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย	ผู้รับจ้างผลิต	อื่นๆ
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	5.00 1	3.45 1	NA	NA	NA
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	2.01 3	NA	NA	NA
3.การบริการตอบรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.94 6	NA	NA	NA
4.การบริการบรรจุหีบห่อ ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.64 8	NA	NA	NA
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.29 11	NA	NA	NA
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.61 9	NA	NA	NA
7.ให้ส่วนลดเงินสด ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	3.00 3	1.61 4	NA	NA	NA
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.87 7	NA	NA	NA
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	4.00 2	2.57 2	NA	NA	NA
10.การให้บริการ โกดังเก็บสินค้าชั่วคราว ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	0.58 10	NA	NA	NA
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง ค่าเฉลี่ย ลำดับที่	0.00	1.32 5	NA	NA	NA

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.52: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบริการเสริมที่ต้องการกับลักษณะของธุรกิจ

บริการเสริมที่ต้องการ	ลักษณะธุรกิจ	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ได้จากวิจัย
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	0.05	0.183
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	0.05	0.411
3.การบริการตอบรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	0.05	0.913
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	0.05	0.952
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	0.05	0.987
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	0.05	0.890
7.ให้ส่วนลดเงินสด	0.05	0.003
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	0.05	0.934
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.131
10.การให้บริการโกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	0.05	0.967
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	0.05	0.811
12.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยด้านบริการเสริมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม

ตารางที่ 4.53: แสดงค่าเฉลี่ยและลำดับที่ระดับความต้องการบริการเสริมของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

บริการเสริมที่ต้องการ		ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน				
		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	ค่าเฉลี่ย	3.67	4.25	2.93	2.92	3.62
	ลำดับที่	1	1	1	3	1
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	1.33	1.42	2.40	3.15	1.58
	ลำดับที่	4	3	2	2	4
3.การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.67	1.47	0.85	0.92
	ลำดับที่		4	6	8	7
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.25	0.67	0.62	0.88
	ลำดับที่		8	9	10	8
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.53	0.54	0.19
	ลำดับที่			11	11	11
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินสด	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.67	0.77	0.85
	ลำดับที่			9	9	9
7.ให้ส่วนลดเงินสด	ค่าเฉลี่ย	1.67	0.58	1.93	1.77	1.81
	ลำดับที่	3	5	4	5	3
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.33	0.87	1.31	1.00
	ลำดับที่		6	7	6	6
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึง ปลายทาง	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.92	2.13	3.46	2.15
	ลำดับที่	2	2	3	1	2
10.การให้บริการ โกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	ค่าเฉลี่ย	0.00	0.00	0.73	1.15	0.54
	ลำดับที่			8	7	10
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของ บริษัทขนส่ง	ค่าเฉลี่ย	1.33	0.33	1.8	2.23	1.04
	ลำดับที่	4	6	5	4	5

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.49 หมายถึง ไม่มีผล

ตารางที่ 4.54: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบริการเสริมที่ต้องการกับระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน

บริการเสริมที่ต้องการ	ระยะเวลาที่ธุรกิจเปิดดำเนินงาน	
	Chi-Square Test	
	ค่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้	ค่าระดับนัยสำคัญที่ได้จากวิจัย
1.การประกันความเสียหายตามมูลค่าของสินค้า	0.05	0.000
2.การกำหนดเวลาที่สินค้าถึงปลายทาง	0.05	0.002
3.การบริการต้อนรับเมื่อสินค้าถึงมือผู้รับ	0.05	0.019
4.การบริการบรรจุหีบห่อ	0.05	0.005
5.การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	0.05	0.079
6.การชำระค่าบริการเป็นเงินสด	0.05	0.000
7.ให้ส่วนลดเงินสด	0.05	0.000
8.รายการสมนาคุณแก่ผู้ใช้บริการ	0.05	0.008
9.การบริการติดตามสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง	0.05	0.001
10.การให้บริการ โกดังเก็บสินค้าชั่วคราว	0.05	0.000
11.การบริการแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	0.05	0.000
12.อื่นๆ	0.05	0.000

เนื่องจากการทำ Cross-tabulation พบว่าในแต่ละ Cell ของตารางมีค่าความถี่ที่คาดไว้ (Expected frequencies) น้อยกว่า 5 จึงสรุปไม่ได้ว่าปัจจัยบริการเสริมของธุรกิจขนส่งมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาของธุรกิจ ถึงแม้จะพบว่าการทำ Cross-tabulation จะมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม



ตารางที่ 4.55 : แสดงค่าเฉลี่ยของควมดีในการให้บริการบริษัทขนส่งสินค้าแต่ละรายจำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทธุรกิจ บริษัทขนส่ง	สินค้าอุปโภค บริโภค	หนังสือ อุปกรณ์ การเรียนและ เครื่องเขียน	ผลิตภัณฑ์ทางการ เกษตรที่ใช้ใน การแปรรูป	ธุรกิจเครื่องจักร อะไหล่และชิ้น ส่วนรถ	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์	ธุรกิจเวชภัณฑ์ และเครื่องมือ ทางการแพทย์	ธุรกิจวัสดุท่อ สร้างและ เฟอร์นิเจอร์	ค่าเฉลี่ย รวม	อันดับที่
นิมซีสิ่ง	3.267	3.467	3.067	2.967	3.633	3.100	3.500	3.286	1
	1	1	1	1	1	1	1		
เทพอำนวย	1.133	0.867	0.100	1.133	0.667	0.433	0.767	0.729	2
	2	2	3	2	3	3	3		
โชคไพศาล	0.867	0.733	0.100	0.933	0.767	0.267	0.933	0.657	3
	3	3	3	3	2	7	2		
นิสสัน	0.333	0.333	0.200	-	-	0.633	0.400	0.271	4
	7	5	2			2	7		
เหรียญชัย	0.600	0.300	-	-	-	0.333	0.367	0.229	5
	4	7				5	9		
สุวรรณไพศาล	0.300	0.400	-	0.200	0.200	-	0.400	0.214	6
	8	4		7	7		7		
เกียรติศักดิ์	0.167	0.133	-	0.267	0.433	0.033	0.467	0.214	6
	10	12		5	4	14	4		
บุญหัด	0.133	0.233	-	0.233	0.367	-	0.433	0.200	8
	12	9		6	5	6	6		
อ.สังเสริม	0.367	0.267	-	0.067	0.033	0.100	0.467	0.186	9
	6	8		9	9	10	4		
เหรียญทอง	0.467	0.333	-	-	-	0.233	0.167	0.171	10
	5	5				8	11		
NTC	-	-	-	0.700	0.200	0.100	-	0.143	11
				4	7	10			
ก๊วย	0.200	0.167	0.100	-	0.300	0.100	0.033	0.129	12
	9	11	3		6	10	16		
ซังแสง	0.100	0.100	-	-	-	0.400	0.100	0.100	13
	14	13				4	13		
เวียงพิงค์	0.100	0.100	-	-	-	0.300	0.100	0.086	14
	14	13				6	13		
มั่งไถ่	0.033	0.033	-	-	-	0.200	0.333	0.086	14
	18	16				9	10		
เทพประทาน	0.167	0.200	-	-	-	0.067	0.067	0.071	16
	10	10				13	15		
เทพปิติ	0.133	0.067	-	-	-	0.033	0.167	0.057	17
	12	15				14	11		
ควนเหนือ	0.067	-	-	-	-	0.033	-	0.014	18
	16					14			
สหเวียงพิงค์	-	-	-	0.100	-	-	-	0.014	18
				8					
อาณาจักร	0.067	-	-	-	-	0.033	-	0.014	18
	16					14			

จากตารางที่ 4.55 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วธุรกิจประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคจะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทเทพอำนาจขนส่งและบริษัทโชคไพศาลเป็นอันดับสาม ธุรกิจประเภทหนังสือ อุปกรณ์การเรียนและเครื่องเขียนจะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทเทพอำนาจขนส่งและบริษัทโชคไพศาลเป็นอันดับสาม ธุรกิจผลิตผลทางการเกษตรที่ใช้ในการแปรรูปจะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทนิสสันขนส่ง ซึ่งบริษัทเทพอำนาจขนส่ง บริษัทโชคไพศาลและบริษัทกู่ขนส่งจะเป็นอันดับสาม ธุรกิจเครื่องจักร อะไหล่และชิ้นส่วนรถจักรยาน จักรยานยนต์และรถยนต์จะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทเทพอำนาจขนส่งและบริษัทโชคไพศาลเป็นอันดับสาม ธุรกิจอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านจะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทเทพอำนาจขนส่งและบริษัทโชคไพศาลเป็นอันดับสาม ธุรกิจเวชภัณฑ์และเครื่องมือทางการแพทย์จะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทนิสสันขนส่ง และบริษัทเทพอำนาจขนส่งเป็นอันดับสาม ธุรกิจวัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์จะเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่งนัมซีเส็งเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บริษัทโชคไพศาลและบริษัทเทพอำนาจขนส่งเป็นอันดับสาม