

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพทางสมรส อายุ การศึกษา ยอดการสั่งซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะสถานที่ที่ใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง ความถี่ในการรับบริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง นำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบด้วย ด้านความเชื่อและคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสุภาพของบุคลากร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความเข้าใจใส่ใจในลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ส่วนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับรายได้ และลักษณะสถานที่ที่ใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	55.0
หญิง	45	45.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	22	22.0
แต่งงาน	74	74.0
หย่าร้าง	4	4.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 – 30 ปี	10	10.0
31 – 40 ปี	30	30.0
41 – 50 ปี	41	41.0
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	19	19.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา อายุ 30 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อุดมศึกษา	47	47.0
ต่ำกว่าอุดมศึกษา	48	48.0
สูงกว่าอุดมศึกษา	5	5.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอุดมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา อุดมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และสูงกว่าอุดมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการสั่งซื้อสินค้า
อุปโภค-บริโภคโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ยอดการสั่งซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50,000 บาท	6	6.0
50,000 – 100,000 บาท	14	14.0
100,000 – 500,000 บาท	50	50.0
500,000 บาท ขึ้นไป	30	30.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดการสั่งซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภค โดยเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 – 500,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา 500,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ 50,000 – 100,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะสถานที่ที่ท่านใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง

สถานที่ที่ใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง	จำนวน	ร้อยละ
คลังสินค้า	29	29.0
ตึกแถว	71	71.0
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะสถานที่ที่ใช้บริการขนส่งสินค้ารับช่วง เป็น ตึกแถว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมา เป็นคลังสินค้า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการรับบริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง

ความถี่ในการรับบริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	50	50.0
อาทิตย์ละ 3 วัน	41	41.0
อื่นๆ	9	9.0
รวม	100	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ สินค้าหจกจิงสั่ง ไม่แน่นอน นานครั้งจิงสั่ง

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการรับบริการจากขนส่งสินค้ารับช่วง ทุกวัน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 อาทิตย์ละ 3 วัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และ อื่นๆ ได้แก่ สินค้าหจกจิงสั่ง ไม่แน่นอน นานครั้งจิงสั่ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง จำแนกตาม ความเชื่อถือและคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อถือและคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	4 (4.0)	61 (61.0)	34 (34.0)	1 (1.0)	-	3.68	มาก
พนักงานที่ให้บริการขนส่งมีความเชื่อถือได้	2 (2.0)	37 (37.0)	55 (55.0)	6 (6.0)	-	3.35	ปานกลาง
คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งดี	2 (2.0)	23 (23.0)	70 (70.0)	5 (5.0)	-	3.22	ปานกลาง
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัยมีคุณภาพ	1 (1.0)	13 (13.0)	68 (68.0)	16 (16.0)	2 (2.0)	2.95	ปานกลาง
การตรงต่อเวลาของบริษัทขนส่ง	1 (1.0)	23 (23.0)	66 (66.0)	9 (9.0)	1 (1.0)	3.14	ปานกลาง
รวม						3.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความเชื่อถือและคุณภาพการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับ พึงพอใจ “มาก” ได้แก่ ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการขนส่งมีความเชื่อถือได้ คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งดี การตรงต่อเวลาของบริษัทขนส่ง และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัยมีคุณภาพ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า

ด้านการสนองความต้องการของ ลูกค้า	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด		
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจ ต่อความต้องการของลูกค้า	2 (2.0)	38 (38.0)	57 (57.0)	3 (3.0)	-	3.39	ปานกลาง
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ตัวอย่างรวดเร็ว	-	31 (31.0)	64 (64.0)	5 (5.0)	-	3.26	ปานกลาง
รวม						3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อย ด้านการสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า และ ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสามารถในการ
ให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
พนักงานจัดส่งสินค้าให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	1 (1.0)	45 (45.0)	52 (52.0)	2 (2.0)	-	3.45	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถจัดเรียงสินค้าได้เป็นระเบียบ	1 (1.0)	46 (46.0)	44 (44.0)	9 (9.0)	-	3.39	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถแก้ปัญหาสินค้าที่เสียหายได้ดี	3 (3.0)	15 (15.0)	63 (63.0)	17 (17.0)	2 (2.0)	3.00	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้ามีอายุที่เหมาะสมกับงาน เช่นมีอายุต่ำกว่า 45 ปี	3 (3.0)	45 (45.0)	48 (48.0)	4 (4.0)	-	3.47	ปานกลาง
รวม						3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อย ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ พนักงานจัดส่งสินค้ามีอายุที่เหมาะสมกับงาน เช่นมีอายุต่ำกว่า 45 ปี พนักงานจัดส่งสินค้าให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถจัดเรียงสินค้าได้เป็นระเบียบ และ พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถแก้ปัญหาสินค้าที่เสียหายได้ดี

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ	2 (2.0)	55 (55.0)	39 (39.0)	4 (4.0)	-	3.55	มาก
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง	3 (3.0)	32 (32.0)	58 (58.0)	6 (6.0)	1 (1.0)	3.30	ปานกลาง
สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์	7 (7.0)	64 (64.0)	28 (28.0)	1 (1.0)	-	3.77	มาก
รวม						3.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์ และ สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามด้านความสุภาพของบุคลากร

ด้านความสุภาพของบุคลากร	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
พนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3 (3.0)	11 (11.0)	72 (72.0)	14 (14.0)	-	3.03	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม	2 (2.0)	32 (32.0)	63 (63.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	3.32	ปานกลาง
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ	5 (5.0)	41 (41.0)	48 (49.0)	3 (3.0)	2 (2.0)	3.44	ปานกลาง
รวม						3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้านความสุภาพของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ พนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม และพนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
พนักงานส่งสินค้าสามารถให้ความกระจ่างในเรื่องของสินค้าและการบรรจุได้เป็นอย่างดี	-	19 (19.0)	64 (64.0)	17 (17.0)	-	3.02	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้าสามารถรับรู้ปัญหาในการขนส่งและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	-	25 (25.0)	58 (58.0)	15 (15.0)	2 (2.0)	3.06	ปานกลาง
ในกรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีปริมาณมาก ธุรกิจขนส่งสินค้าได้โทรศัพท์แจ้งให้ท่านทราบก่อนเพื่อให้ท่านเตรียมพื้นที่	3 (3.0)	36 (36.0)	41 (41.0)	14 (14.0)	6 (6.0)	3.16	ปานกลาง
ขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์	7 (7.0)	39 (39.0)	43 (43.0)	10 (10.0)	1 (1.0)	3.41	ปานกลาง
พนักงานรับโทรศัพท์ รู้เรื่องเข้าใจ จดข้อมูลที่ลูกค้าส่งสินค้าได้ดี	4 (4.0)	42 (42.0)	43 (43.0)	9 (9.0)	2 (2.0)	3.37	ปานกลาง
รวม						3.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้าน การติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” เรียงลำดับ ได้แก่ ขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์ พนักงานรับโทรศัพท์ รู้เรื่อง เข้าใจ จดข้อมูลที่ลูกค้าสั่งสินค้าได้ดี ในกรณี สินค้าที่สั่งซื้อมีปริมาณมาก ธุรกิจขนส่งสินค้าได้โทรศัพท์แจ้งให้ท่านทราบก่อน เพื่อให้ร้านค้า เตรียมพื้นที่ พนักงานส่งสินค้าสามารถรับรู้ปัญหาในการขนส่งและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และพนักงานส่งสินค้าสามารถให้ความกระจ่างในเรื่องของสินค้าและการบรรจุได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความน่าเชื่อถือ
ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ท่านใช้มีความน่าเชื่อถือ	9 (9.0)	68 (68.0)	22 (22.0)	1 (1.0)	-	3.85	มาก
บุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ร้านค้าใช้อยู่เชื่อถือได้ในการบริการ	3 (3.0)	42 (42.0)	52 (52.0)	3 (3.0)	-	3.45	ปานกลาง
รวม						3.65	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้าน ความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ร้านค้าใช้มีความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ บุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ท่านใช้อยู่เชื่อถือได้ในการบริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่อบังคับคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ในกรณีที่ท่านมีความจำเป็นต้องฝากสินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าของท่านปลอดภัยไม่สามารถโจรกรรมได้	4 (4.0)	60 (60.0)	29 (29.0)	6 (6.0)	1 (1.0)	3.60	มาก
สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น	2 (2.0)	44 (44.0)	43 (43.0)	11 (11.0)	-	3.60	มาก
รวม						3.60	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้าน ความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ในกรณีที่ร้านค้ามีความจำเป็นต้องฝากสินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าของร้านค้าปลอดภัยไม่สามารถโจรกรรมได้ สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว	5 (5.0)	60 (60.0)	32 (32.0)	3 (3.0)	-	3.67	มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่างๆ	3 (3.0)	20 (20.0)	56 (56.0)	21 (21.0)	-	3.05	ปานกลาง
รวม						3.36	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่างๆ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยคุณภาพ
การให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความซื่อสัตย์ในลูกค้า

ความซื่อสัตย์ในลูกค้า	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3 (3.0)	38 (38.0)	56 (56.0)	3 (3.0)	-	3.41	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัยหรือคำแนะนำการบริการทำให้อย่างรวดเร็ว	3 (3.0)	25 (25.0)	60 (60.0)	12 (12.0)	-	3.19	ปานกลาง
มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของบริษัทฯ เป็นระยะ	-	16 (16.0)	57 (57.0)	27 (27.0)	-	2.89	ปานกลาง
รวม						3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ปัจจัยย่อยด้าน ความซื่อสัตย์ในลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การตอบข้อสงสัยหรือคำแนะนำการบริการทำให้อย่างรวดเร็ว และมีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของบริษัทฯ เป็นระยะ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงปัญหาของร้านค้าส่ง

ปัญหาของร้านค้าส่ง	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความรวดเร็วในการส่งสินค้า	1 (1.0)	9 (9.0)	43 (43.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	2.58	ปานกลาง
ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ	2 (2.0)	10 (10.0)	19 (19.0)	56 (56.0)	13 (13.0)	2.32	น้อย
ความเป็นระเบียบของการจัดเรียงสินค้า	1 (1.0)	6 (6.0)	31 (31.0)	50 (50.0)	12 (12.0)	2.34	น้อย
ความเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บสินค้าตามที่ถูกค้าต้องการ เช่น หน้าร้านหรือโกดัง	1 (1.0)	6 (6.0)	31 (31.0)	50 (50.0)	12 (12.0)	2.13	น้อย
วันและเวลาที่ให้บริการของธุรกิจขนส่ง	1 (1.0)	2 (2.0)	28 (28.0)	47 (47.0)	22 (22.0)	2.20	น้อย
วันหยุดทำการพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์ต่างๆ	1 (1.0)	6 (6.0)	24 (24.0)	50 (50.0)	19 (19.0)	2.10	น้อย
ยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งจัดซื้อทำให้ส่งสินค้าล่าช้า	2 (2.0)	5 (5.0)	34 (34.0)	54 (54.0)	5 (5.0)	2.45	น้อย
เตรียมพื้นที่ในกรณีที่มีสินค้ามีปริมาณที่มาก	1 (1.0)	7 (7.0)	32 (32.0)	55 (55.0)	5 (5.0)	2.44	น้อย
การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้าไม่ดี	-	3 (3.0)	28 (28.0)	57 (57.0)	12 (12.0)	2.22	น้อย
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์บริการไม่สุภาพ	-	3 (3.0)	25 (25.0)	53 (53.0)	19 (19.0)	2.12	น้อย
รวม						2.29	น้อย

หมายเหตุ : มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ได้แก่ ขาดพาหนะที่ให้บริการขนส่งจัดซื้อทำให้ส่งสินค้าล่าช้า เตรียมพื้นที่ในกรณีที่มีสินค้ามีปริมาณที่มาก ความเป็นระเบียบของการจัดเรียงสินค้า ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้า วันและเวลาที่ให้บริการของธุรกิจขนส่ง ความเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น หน้าร้าน หรือโกดัง พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์บริการไม่สุภาพ และ วันหยุดทำการพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์ต่างๆ ยกเว้นเรื่อง ความรวดเร็วในการส่งสินค้าที่มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ยอดการสั่งซื้อ และลักษณะสถานที่ที่ให้บริการ
กับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความเชื่อถือและคุณภาพให้
บริการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านความเชื่อถือและคุณภาพ ให้บริการ	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.55	มาก	3.74	มาก	3.67	มาก
พนักงานที่ให้บริการขนส่งมีความเชื่อ ถือได้	3.10	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการ ขนส่งดี	3.10	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ทุนแรงมี คุณภาพ	2.90	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
การตรงต่อเวลาของบริษัทขนส่ง	3.05	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจด้านความ
เชื่อถือและคุณภาพการให้บริการในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” คือ
ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการสนองความต้องการ
ของลูกค้า จำแนกตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านการสนองความต้องการของ ลูกค้า	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจต่อ ความต้องการของลูกค้า	3.25	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้ดี	3.15	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจด้านการ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่
ใจต่อความต้องการของลูกค้า ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ได้ดี

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสามารถในการให้บริการ
จำแนกตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านความสามารถในการให้ บริการ	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานจัดส่งสินค้าให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	3.30	ปานกลาง	3.50	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถจัดเรียง สินค้าได้เป็นระเบียบ	3.40	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.50	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถแก้ปัญหา สินค้าที่เสียหายได้ดี	3.00	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้ามีอายุที่เหมาะสม สมกับงาน เช่น มีอายุต่ำกว่า 45 ปี	3.35	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.57	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจด้านความ
สามารถในการให้บริการในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ
“ปานกลาง”

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการเข้าถึงลูกค้า ตามยอดการ
สั่งซื้อ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ	3.55	มาก	3.52	มาก	3.60	มาก
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง	3.35	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์	3.60	มาก	3.84	มาก	3.77	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับที่ต่างกัน ดังนี้

1. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ด้านสถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ
2. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ด้านธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
3. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ด้านสามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสุภาพของบุคลากร
ตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านความสุภาพของบุคลากร	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.05	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม	3.45	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ	3.55	มาก	3.42	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ด้านพนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่ำกว่า 100,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจมากด้านพนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของธุรกิจขนส่งสินค้ารับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม
ยอดการสั่งซื้อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานส่งสินค้าสามารถให้ความ กระจ่างในเรื่องของสินค้าและการ บรรจุได้เป็นอย่างดี	2.95	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้าสามารถรับรู้ปัญหา ในการขนส่งและแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว	3.00	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
ในกรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีปริมาณมาก ธุรกิจขนส่งสินค้าได้โทรศัพท์แจ้งให้ ทราบทราบบก่อนเพื่อให้ท่านเตรียมพื้นที่	3.05	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า ทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์	3.45	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.53	มาก
พนักงานรับโทรศัพท์รู้เรื่อง เข้าใจ จดข้อมูลที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าได้ดี	3.30	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ
เดียวกันในปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสาร ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มยอดการสั่งซื้อมาก
กว่า 500,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจมากด้านขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้าล่วงหน้า
ทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่ง สินค้ารับช่วง	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ที่ท่านใช้มีความน่าเชื่อถือ	3.75	มาก	3.92	มาก	3.80	มาก
บุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ร้านใช้ เชื่อถือได้ในการบริการ	3.45	ปานกลาง	3.52	มาก	3.33	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อยังคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ
เดียวกันด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”
คือชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ท่านใช้มีความน่าเชื่อถือ ยกเว้น ยอดการสั่งซื้อ
100,000 – 500,000 บาท มีความพึงพอใจ “มาก” คือ ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ท่าน
ใช้มีความน่าเชื่อถือ และบุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ท่านใช้เชื่อถือได้ในการบริการ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับสินค้ารับช่วง ด้านความปลอดภัย
ตามขอการสั่งซื้อ

ด้านความปลอดภัย	ขอการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ในกรณีที่ร้านค้าส่งมีความจำเป็นต้องฝากสินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าของท่านปลอดภัยไม่สามารถโจรกรรมได้	3.55	มาก	3.64	มาก	3.57	มาก
สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น	3.35	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามขอการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันด้านความปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ในกรณีที่ร้านค้าส่งมีความจำเป็นต้องฝากสินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าพบว่าสินค้าปลอดภัยไม่สามารถโจรกรรมได้ มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” คือ สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับสินค้ารับช่วง ด้านการสร้างบริการให้
เป็นที่รู้จัก ตามยอดการสั่งซื้อ

ด้านการสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการ บริการทางด้านการบริการกระจายสินค้า ด้วยความรวดเร็ว	3.90	มาก	3.60	มาก	3.63	มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ในการดำเนินการให้บริการต่างๆ	3.15	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ
เดียวกันด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ความ
มีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว มีความพึง
พอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่างๆ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับสินค้ารับช่วง ด้านความเข้าใจใน
ลูกค้า ตามขอการตั้งชื่อ

ด้านความเข้าใจในลูกค้า	ขอการตั้งชื่อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.45	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัยหรือคำแนะนำการ บริการทำให้อย่างรวดเร็ว	3.30	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสิน ค้าของบริษัทฯ เป็นระยะ	3.00	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามขอการตั้งชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
ด้านความเข้าใจในลูกค้า โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “ปานกลาง” เรียง
ลำดับคือ การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การตอบข้อสงสัยหรือคำ
แนะนำการบริการทำให้อย่างรวดเร็ว และ มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของบริษัทฯ
เป็นระยะ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกิดขึ้นในการรับบริการจาก
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ

ปัญหาของร้านค้าส่ง	ยอดการสั่งซื้อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท		100,000-500,000 บาท		มากกว่า 500,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความรวดเร็วในการส่งสินค้า	2.75	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.50	ปานกลาง
ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ	2.50	ปานกลาง	2.36	น้อย	2.13	น้อย
ความเป็นระเบียบของการจัดเรียง สินค้า	2.65	ปานกลาง	2.32	น้อย	2.17	น้อย
ความเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บสินค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น หน้าร้าน หรือ โกดัง	2.05	น้อย	2.22	น้อย	2.03	น้อย
วันและเวลาที่ให้บริการของธุรกิจขนส่ง	2.40	น้อย	2.20	น้อย	2.07	น้อย
วันหยุดทำการพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์ ต่างๆ	2.20	น้อย	2.24	น้อย	1.80	น้อย
ยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งจัดซื้อ ให้ส่งสินค้าล่าช้า	2.70	ปานกลาง	2.44	น้อย	2.30	น้อย
เตรียมพื้นที่ในกรณีที่มีสินค้ามีปริมาณ ที่มาก	2.50	ปานกลาง	2.58	ปานกลาง	2.17	น้อย
การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้า ไม่ดี	2.30	น้อย	2.26	น้อย	2.10	น้อย
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์บริการไม่ สุภาพ	2.00	น้อย	2.26	น้อย	1.97	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการจากธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามยอดการสั่งซื้อ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีปัญหาในระดับเดียวกัน คือ “น้อย” ยกเว้นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดการสั่งซื้อต่ำกว่า 100,000 บาท พบว่ามีปัญหา “ปานกลาง” ด้านความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ ความเป็นระเบียบของการจัดเรียงสินค้า ยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งขัดข้องทำให้ส่งสินค้าล่าช้า และการเตรียมพื้นที่ในกรณีที่สินค้ามีปริมาณที่มาก นอกจากนี้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดสั่งซื้อ 100,000-500,000 บาท พบว่ามีปัญหา “ปานกลาง” ด้านเตรียมพื้นที่ในกรณีที่สินค้ามีปริมาณที่มาก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความเชื่อถือและคุณภาพให้
บริการ ตามสถานที่

ด้านความเชื่อถือและคุณภาพ ให้บริการ	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง	3.76	มาก	3.65	มาก
พนักงานที่ให้บริการขนส่งมีความเชื่อถือได้	3.31	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
คุณภาพของยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งดี	3.24	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ขนส่งมีคุณภาพ	2.90	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
การตรงต่อเวลาของบริษัทขนส่ง	3.17	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
ด้านความเชื่อถือและคุณภาพให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ
“ปานกลาง “ ยกเว้น ระบบการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้อง มีความพึงพอใจใน ระดับ “มาก”

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการสนองความต้องการของ
ลูกค้า ตามสถานที่

ด้านการสนองความต้องการของ ลูกค้า	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจต่อความต้องการ ของลูกค้า	3.45	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ได้ดี	3.17	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
ด้านการสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ธุรกิจ
ขนส่งสินค้ารับช่วงใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงสามารถตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้าได้ดี

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสามารถในการ
ให้บริการ ตามสถานที่

ด้านความสามารถในการให้บริการ	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานจัดส่งสินค้าให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	3.38	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถจัดเรียง สินค้าได้เป็นระเบียบ	3.31	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสินค้าสามารถแก้ ปัญหาสินค้าที่เสียหายได้ดี	3.07	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
พนักงานจัดส่งสิน้ามืออายุที่เหมาะสม กับงาน เช่น มีอายุต่ำกว่า 45 ปี	3.45	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “ปาน
กลาง”

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความการเข้าถึงลูกค้า
ตามสถานที่

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้า รับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวกต่อ การติดต่อ	3.66	มาก	3.51	มาก
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงมีการรับ แจ้งปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง	3.41	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
สามารถติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์	3.90	มาก	3.72	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” อันดับแรกคือ สามารถ
ติดต่อได้ง่ายทางโทรศัพท์ รองลงมา สถานที่ติดต่อของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงอยู่ในทำเลที่ตั้ง
สะดวกต่อการติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ธุรกิจขนส่งสินค้ารับแจ้ง
ปัญหาจากลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของรัฐกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความสุภาพของบุคลากร
ตามสถานที่

ด้านความสุภาพของบุคลากร	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.21	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชุ่มชื้น	3.38	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์ของรัฐกิจขนส่ง สินค้านำโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ	3.69	มาก	3.34	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของรัฐกิจขนส่ง
สินค้านำสินค้านำรับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับ
เดียวกัน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มคลังสินค้าที่มีความพึงพอใจมากค้ำพนักงานในส่วนรับ
โทรศัพท์ของรัฐกิจขนส่งสินค้านำโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับสินค้ารับช่วง ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานส่งสินค้าสามารถให้ความกระจ่าง ในเรื่องของสินค้าและการบรรจุได้เป็น อย่างดี	3.07	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
พนักงานส่งสินค้าสามารถรับรู้ปัญหาใน การขนส่งและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.07	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
ในกรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีปริมาณมากธุรกิจ ขนส่งสินค้าได้โทรศัพท์แจ้งให้ท่านทราบ ก่อนเพื่อให้ท่านเตรียมพื้นที่	3.34	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
ขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า ทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์	3.69	มาก	3.30	ปานกลาง
พนักงานรับโทรศัพท์ รู้เรื่อง เข้าใจ จดข้อ มูลที่ถูกคำสั่งสินค้าได้ดี	3.52	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับเดียวกัน ยกเว้น ผู้
ตอบแบบสอบถามกลุ่มคลังสินค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านขนส่งสินค้าแจ้งให้ทราบ
ก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อหยุดทำการในวันพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่ง
สินค้ารับช่วง ตามสถานที่

ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อเสียงของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงที่ท่านใช้อยู่มีความน่าเชื่อถือ	4.00	มาก	3.79	มาก
บุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ท่านใช้อยู่เชื่อถือได้ในการบริการ	3.55	มาก	3.41	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตึกแถวมีความพึงพอใจปานกลางด้านบุคลากรของธุรกิจขนส่งที่ร้านค้าใช้อยู่เชื่อถือได้ในการบริการ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความปลอดภัย
ตามสถานที่

ด้านความปลอดภัย	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ในกรณีที่ท่านมีความจำเป็นต้องฝาก สินค้าไว้กับธุรกิจขนส่งสินค้าของท่าน ปลอดภัยไม่สามารถโจรกรรมได้	3.79	มาก	3.52	มาก
สินค้าของท่านปลอดภัยจากการทำลาย ของหนู และสัตว์อื่น	3.59	มาก	3.28	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้านำรับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันด้านความ
ปลอดภัย ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตึกแถวที่มีความพึงพอใจปานกลางด้านสินค้าปลอดภัย
จากการทำลายของหนู และสัตว์อื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
ตามสถานที่

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว	3.79	มาก	3.62	มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่างๆ	3.34	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการกระจายสินค้าด้วยความรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วงในการดำเนินการให้บริการต่างๆ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจปัจจัย
คุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ด้านความเข้าใจใน ลูกค้า
ตามสถานที่

ด้านความเข้าใจในลูกค้า	คลังสินค้า		तिकแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	3.38	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัยหรือคำแนะนำการบริการ ทำให้อย่างรวดเร็ว	3.31	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของ บริษัทฯ เป็นระยะ	3.14	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจขนส่ง
สินค้านำช่วง ตามสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันด้านความ
เข้าใจในลูกค้า โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “ปานกลาง” เรียงลำดับคือ
การขอให้บริการขนส่งสินค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การตอบข้อสงสัยหรือคำแนะนำการ
บริการทำให้อย่างรวดเร็ว และ มีการบริการตรวจเช็คพนักงานส่งสินค้าของบริษัทฯ เป็นระยะ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกิดขึ้นในการรับบริการจาก
ธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่

ปัญหาของร้านค้าส่ง	คลังสินค้า		ตึกแถว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความรวดเร็วในการส่งสินค้า	2.72	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง
ความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ	2.31	น้อย	2.32	น้อย
ความเป็นระเบียบของการจัดเรียงสินค้า	2.34	น้อย	2.34	น้อย
ความเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น หน้าร้าน หรือโกดัง	2.10	น้อย	2.14	น้อย
วันและเวลาที่ให้บริการของธุรกิจขนส่ง	2.21	น้อย	2.20	น้อย
วันหยุดทำการพิเศษ เช่น วันนักขัตฤกษ์ต่างๆ	2.07	น้อย	2.11	น้อย
ยานพาหนะที่ให้บริการขนส่งจัดซื้อทำให้ส่งสินค้าน่าช้า	2.45	น้อย	2.45	น้อย
เตรียมพื้นที่ในกรณีที่มีสินค้ามีปริมาณที่มาก	2.38	น้อย	2.46	น้อย
การบริการของพนักงานจัดส่งสินค้าไม่ดี	2.24	น้อย	2.21	น้อย
พนักงานในส่วนรับโทรศัพท์บริการไม่สุภาพ	2.07	น้อย	2.14	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการจากธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง ตามสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีปัญหาในระดับเดียวกัน คือ “น้อย” ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มที่มีปัญหา “ปานกลาง” ด้านความรวดเร็วในตราสินค้า