

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการบริการรับส่งพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในศรีสะเกษ จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และนิคมอุตสาหกรรมในศรีสะเกษ ได้แก่ ตำแหน่ง แผนก ประเภทอุตสาหกรรม จำนวนพนักงาน และการใช้บริการรถรับส่งพนักงานในปัจจุบัน (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน ได้แก่ ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถรับส่งพนักงาน เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนรถที่ใช้บริการ ประเภทของรถที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 6-11)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 12-18)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน (ตารางที่ 19-21)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท (ตารางที่ 22 - 35)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลการการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท (ตารางที่ 36-41)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	1	1.7
ผู้จัดการแผนก	1	1.7
หัวหน้าแผนก	9	15.0
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	48	80.0
อื่นๆ	1	1.7
รวม	60	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกบัญชี

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 80.0 รองลงมา เป็นหัวหน้าแผนก ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ทำงานอยู่

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกบริหารงานทั่วไป	10	15.0
แผนกบริหารงานบุคคล	48	80.0
แผนกบัญชี/การเงิน	3	5.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ทำงานในแผนกบริหารงานบุคคล ร้อยละ 80.0 รองลงมา แผนกบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 15.0 และแผนกบัญชี ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	29	48.3
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	12	20.0
อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	7	11.7
อุตสาหกรรมอื่นๆ	12	20.0
รวม	60	100.0

หมายเหตุ : อุตสาหกรรมอื่นๆ ได้แก่ อุตสาหกรรมกระดาษ (จำนวน 4 บริษัท) อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (จำนวน 2 บริษัท) อุตสาหกรรมก่อสร้าง (จำนวน 2 บริษัท) อุตสาหกรรมแปรรูปไม้ (จำนวน 1 บริษัท) อุตสาหกรรมเสื้อผ้าและสิ่งทอ (จำนวน 2 บริษัท) อุตสาหกรรมเครื่องหนัง (จำนวน 1 บริษัท)

จากตารางที่ 3 พบว่าบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดอยู่ในประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 48.3 รองลงมา อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ เท่ากัน ร้อยละ 20.0 และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

จำนวนพนักงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
1-1,000 คน	34	56.7
1,001- 2,000 คน	10	16.7
2,001 - 3,000 คน	9	15.0
มากกว่า 3,000 คน	7	11.7
Total	60	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 - 1,000 คน ร้อยละ 56.7 รองลงมา 1,001 -2,000 คน ร้อยละ 16.7 และ 2,001-3,000 คน ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน

การใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	47	78.3
ยังไม่ได้ใช้บริการ	13	21.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดปัจจุบันใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 78.3 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 21.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับส่งพนักงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	22	46.8
ผู้จัดการทั่วไป	5	10.6
ผู้จัดการแผนกบุคคล	20	42.6
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้มีอำนาจตัดสินใจของกิจการ คือ กรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 46.8 รองลงมา ผู้จัดการแผนกบุคคล ร้อยละ 42.6 และ ผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 10.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการรับส่งพนักงาน

เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการรับส่งพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นนโยบายของบริษัท	38	80.9
ค่าใช้จ่ายค่าเช่าต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการซื้อรถ	24	51.1
ได้ใช้รถ โดยไม่ต้องกังวลกับการดูแลบำรุงรักษา	17	36.2
ตัดปัญหาเรื่องบุคคลากร พนักงานขับรถ	25	53.2
ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องการชำระภาษี ประกันภัย	6	12.8
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 47 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการรับส่งพนักงาน คือ เป็นนโยบายของบริษัท ร้อยละ 80.9 รองลงมา ตัดปัญหาเรื่องบุคคลากร พนักงานขับรถ ร้อยละ 53.2 และ ค่าใช้จ่ายค่าเช่าต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการซื้อรถ ร้อยละ 51.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้
บริการรถรับส่งพนักงาน

ระยะเวลาในการใช้บริการรับส่งพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
3 ปี	2	4.3
5 ปี	5	10.6
6 ปี	3	6.4
7 ปี	5	10.6
8 ปี	5	10.6
10 ปี	15	31.9
11 ปี	2	4.3
12 ปี	4	8.5
13 ปี	2	4.3
14 ปี	4	8.5
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการรถรับส่งพนักงาน
มาแล้วประมาณ 10 ปี ร้อยละ 31.9 รองลงมา 5 ปี 7 ปี และ 8 ปี เท่ากัน ร้อยละ 10.6 และ 12 ปี
และ 14 ปี เท่ากัน ร้อยละ 8.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนของรถรับส่งพนักงานที่ใช้บริการในปัจจุบัน

จำนวนรถรับส่งพนักงาน (คัน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คัน	9	19.1
2 คัน	11	23.4
3 คัน	7	14.9
4 คัน	9	19.1
5 คัน	5	10.6
7 คัน	2	4.3
8 คัน	2	4.3
10 คัน	1	2.1
18 คัน	1	2.1
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการรถรับส่งพนักงานในปัจจุบัน จำนวน 2 คัน ร้อยละ 23.4 รองลงมา จำนวน 1 คัน และ 4 คัน เท่ากัน ร้อยละ 19.1 และ จำนวน 3 คัน ร้อยละ 14.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรับสมัครพนักงาน

ประเภทรับสมัครพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 40 ที่นั่ง	8	17.0
รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง	11	23.4
รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง	43	91.5
รถยนต์เก๋ง ขนาด 4 ที่นั่ง	2	4.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 47 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้ประเภทรับสมัครพนักงานเป็น รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง ร้อยละ 91.5 รองลงมา รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง ร้อยละ 23.4 และ รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 40 ที่นั่ง ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายสำหรับรถรับส่งพนักงานที่บริษัทต้องจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30,000 บาท	9	19.1
30,001-60,000 บาท	10	21.3
60,001-90,000 บาท	8	17.0
90,001-120,000 บาท	6	12.8
120,001-150,000 บาท	3	6.4
มากกว่า 150,000 บาท	11	23.4
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดจ่ายค่าบริการรถรับส่งพนักงานที่บริษัทต้องจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 150,000 บาท ร้อยละ 23.4 รองลงมา 30,001-60,000 บาท ร้อยละ 21.3 และ ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 19.1

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน	25 (41.7)	23 (38.3)	11 (18.3)	1 (1.7)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
ชื่อเสียงของบริษัท	23 (38.3)	24 (40.0)	12 (20.0)	1 (1.7)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	3
มีรถรับส่งพนักงานให้เลือกหลายขนาด	7 (11.7)	28 (46.7)	22 (36.7)	3 (5.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	4
รูปแบบ/เงื่อนใจของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลาย	5 (8.3)	24 (40.0)	29 (48.3)	2 (3.3)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	5
สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้	22 (36.7)	29 (48.3)	9 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1
มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง	24 (40.0)	25 (41.7)	11 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้ และมีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	21 (35.0)	36 (60.0)	3 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	13 (21.7)	32 (53.3)	15 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	2
มีนโยบายเน้นราคาถูก	7 (11.7)	24 (40.0)	25 (41.7)	4 (6.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	3

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีนโยบายเน้นราคาถูก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
สามารถติดต่อใช้บริการทาง โทรศัพท์ได้	22 (36.7)	33 (55.0)	3 (5.0)	2 (3.3)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
โทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย	28 (46.7)	30 (50.0)	1 (1.7)	1 (1.7)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
สถานประกอบการอยู่ใกล้ โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้ โรงงาน	3 (5.0)	13 (21.7)	31 (51.7)	13 (21.7)	0 (0.0)	3.10 (ปานกลาง)	3

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สถานภาพการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอด
รถอยู่ใกล้โรงงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ โทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา สามารถติดต่อใช้
บริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	1 (1.7)	7 (11.7)	31 (51.7)	20 (33.3)	1 (1.7)	2.78 (ปานกลาง)	4
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ	2 (3.3)	12 (20.0)	33 (55.0)	13 (21.7)	0 (0.0)	3.05 (ปานกลาง)	3
มีพนักงานขายมีอรรถยาศัยไมตรี	6 (10.0)	22 (36.7)	27 (45.0)	4 (6.7)	1 (1.7)	3.47 (ปานกลาง)	1
มีการลด แลก แจก แถม	2 (3.3)	7 (11.7)	30 (50.0)	18 (30.0)	3 (5.0)	2.78 (น้อย)	
มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ	3 (5.0)	13 (21.7)	36 (60.0)	7 (11.7)	1 (1.7)	3.17 (ปานกลาง)	2

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง มีการลดแลกแจกแถม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ มีพนักงานขายมีอรรถยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา มีพนักงานมาบริการหลังการขาย ติดตามผลงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานมีเครื่องแบบ ยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย	6 (10.0)	24 (40.0)	29 (48.3)	1 (1.7)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	7
พนักงานขับรถมีอุปนิสัย เรียบร้อย สุภาพ	21 (35.0)	31 (51.7)	7 (11.7)	1 (1.7)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
พนักงานขับรถ มีความ สามารถในการขับขี่ยาน พาหนะ ได้อย่างปลอดภัย	30 (50.0)	27 (45.0)	2 (3.3)	1 (1.7)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	1
พนักงานขับรถมีวินัยทำงาน ตรงเวลา	22 (36.7)	33 (55.0)	5 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
พนักงานมีความเต็มใจในการ ให้บริการ	19 (31.7)	35 (58.3)	6 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	3
พนักงานมีความรับผิดชอบ	14 (23.3)	38 (63.3)	8 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	5
พนักงานมีความสามารถในการ การแก้ปัญหา	13 (21.7)	34 (56.7)	13 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	6

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานขับรถ มีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานขับรถมีวินัยทำงานตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี่ สามารถตรวจสอบวัดผลได้	11 (18.3)	26 (43.3)	23 (38.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
มีสภาพภายนอกดูดี	8 (13.3)	40 (66.7)	12 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	1
มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ	13 (21.7)	26 (43.3)	21 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	2
บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ	4 (6.7)	23 (38.3)	31 (51.7)	2 (3.3)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)	5
ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง	10 (16.7)	19 (31.7)	25 (41.7)	6 (10.0)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	4

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ มีสภาพภายนอกดูดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา มีการติดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการขับขี่ สามารถตรวจสอบวัดผลได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน	7 (11.7)	17 (28.3)	33 (55.0)	3 (5.0)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	5
การตกลงทำสัญญาทำได้รวดเร็ว	4 (6.7)	25 (41.7)	30 (50.0)	1 (1.7)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	4
ความรวดเร็วของการให้บริการ	10 (16.7)	24 (40.0)	26 (43.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	2
ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน	7 (11.7)	21 (35.0)	32 (53.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	3
ความถูกต้องในการให้บริการ	11 (18.3)	28 (46.7)	21 (35.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา ความรวดเร็วของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรถรับส่งพนักงาน

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีมารยาท / ไม่รู้จักกฎจราจรดีพอ	18	38.3
ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน	23	48.9
สภาพภายในรถไม่สะอาดเท่าที่ควร	14	29.8
มีกลิ่นสุรา ขณะปฏิบัติงาน	12	25.5
อื่นๆ	2	4.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 47 ราย

อื่นๆ ได้แก่ แต่งกายไม่เรียบร้อย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการรถรับส่งพนักงานด้านบุคลากร มากที่สุด คือ ไม่มีระเบียบวินัยในการทำงาน ร้อยละ 48.9 รองลงมา ไม่มีมารยาท/ไม่รู้จักกฎจราจรดีพอ ร้อยละ 38.3 และ สภาพภายในรถไม่สะอาดเท่าที่ควร ร้อยละ 29.8

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผู้ให้บริการ ไม่ปฏิบัติตามสัญญา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	จำนวน	ร้อยละ
สลับเปลี่ยนรถบ่อย ไม่ใช้รถคันที่ตกลงไว้	18	38.3
รถเสียบ่อย คุณภาพได้ไม่ดีพอ	8	17.0
ไม่มีรถทดแทนในยามรถเสียฉุกเฉิน	2	4.3
อื่นๆ	0	-

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 47 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามสัญญา มากที่สุด คือ สลับเปลี่ยนรถบ่อย ไม่ใช้รถคันที่ตกลงไว้ ร้อยละ 38.3 รองลงมารถเสียบ่อย คุณภาพได้ไม่ดีพอ ร้อยละ 17.0 และ ไม่มีรถทดแทนในยามรถเสียฉุกเฉิน ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน

ปัญหาอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
มีค่าใช้จ่ายรายเดือนสูง	27	57.4
คุณภาพรถไม่ดี มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	12	25.5
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 47 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดพบปัญหาด้านอื่นๆ คือ มีค่าใช้จ่ายรายเดือนสูง ร้อยละ 57.4 และ คุณภาพรถไม่ดี มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 25.5

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตาม ประเภทของ
อุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท

5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภท
อุตสาหกรรม

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรม ชิ้นส่วน อุปกรณ์	อุตสาหกรรม อัญมณีและ เครื่องประดับ	อุตสาหกรรม อื่นๆ	รวม
	N = 29 ค่าเฉลี่ย	N = 12 ค่าเฉลี่ย	N = 7 ค่าเฉลี่ย	N = 12 ค่าเฉลี่ย	N = 60 ค่าเฉลี่ย
ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)	4.20 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)
มีรถรับส่งพนักงานให้เลือก หลายขนาด ประเภท	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)
รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้ บริการมีหลากหลาย	3.62 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอ ตามความต้องการได้	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)
มีใบอนุญาตประกอบการถูกต้อง	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง รูปแบบ/

เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความสามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอตามความต้องการได้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จ้าแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านราคา	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	4.38 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
อัตราค่าบริการเหมารวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)
มีนโยบายเน้นราคาถูก	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และอุตสาหกรรมอื่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีนโยบายเน้นราคาถูก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)
โทรศัพท์ติดต่อง่าย	4.34 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)
สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ โทรศัพท์ติดต่อง่าย ยกเว้นเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงานจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	2.69 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีพนักงานขายมีอรรถยาศัยไมตรี	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการลด แลก แจก แถม	2.79 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	3.08 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
มีพนักงานมาบริการหลังการขายติดตามผลงานเสมอ	3.31 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีพนักงานขายมีอรรถยาศัยไมตรี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีการลดแลก แจก แถม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านบุคลากร	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.43 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
พนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อย สุภาพ	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานขับรถ มีความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะ ได้อย่างปลอดภัย	4.48 (มาก)	4.33 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานขับรถมีวินัยทำงาน ตรงเวลา	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรทุกด้าน ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
ย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานขับรถ มีความสามารถในการจับที่
ยานพาหนะ ได้อย่างปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกด้าน
ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์มแต่งตัวเรียบร้อย ที่ผู้ตอบแบบสอบ
ถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรม ชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรม อัญมณีและเครื่อง ประดับ	อุตสาหกรรม อื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการจับที่ สามารถตรวจสอบวัดผลได้	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
มีสภาพภายนอกดูดี	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการคิดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.58 (มาก)	3.87 (มาก)
บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ	3.48 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมี หลักฐานเสียภาษีถูกต้อง	3.34 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ และต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมี
หลักฐานการเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน	3.59 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
การตกลงทำสัญญาทำได้รวดเร็ว	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การตกลงทำสัญญาทำได้รวดเร็ว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อนและความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตาม จำนวนพนักงานในบริษัท

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 34	N = 10	N = 9	N = 7	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความใหม่ของรถรับส่งพนักงาน	4.32 (มาก)	3.80 (มาก)	4.44 (มาก)	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)
ชื่อเสียงของบริษัท	4.12 (มาก)	4.40 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
มีรถรับส่งพนักงานให้เลือก หลายขนาด ประเภท	3.65 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)
รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้ บริการมีหลากหลาย	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)
สามารถยืดหยุ่นปรับข้อเสนอ ตามความต้องการได้	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)
มีใบอนุญาตประกอบการ ถูกต้อง	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 – 1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง รูปแบบ/เงื่อนไขของข้อเสนอให้บริการมีหลากหลาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีรถรับส่งพนักงานให้เลือกหลายขนาด ประเภท ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท มากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่าง ๆ ด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีใบอนุญาตประกอบการ ถูกต้องที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านราคา	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001- 2,000 คน	2,001- 3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.78 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
อัตราค่าบริการรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ แล้ว และบริษัทไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	3.97 (มาก)
มีนโยบายเน้นราคาถูก	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 – 1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีนโยบายเน้นราคาถูก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน และจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง อัตราค่าบริการเหมาะสมกับสภาพรถ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการ รดรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
โทรศัพท์ติดต่อง่าย	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงาน หรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้โรงงาน	3.15 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1 – 1,000 คน และที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้ โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้ โรงงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมากที่สุด ในเรื่อง โทรศัพท์ติดต่อง่าย ให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ ยกเว้นในเรื่อง สถานประกอบการอยู่ใกล้ โรงงานหรือมีที่จอดรถอยู่ใกล้ โรงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงานจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	2.74 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของกิจการ	2.94 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีพนักงานขายมีอัตราชัยไมตรี	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีการลด แลก แจก แถม	2.71 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
มีพนักงานมาบริการหลังการขายติดตามผลงานเสมอ	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1- 1,000 คน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน และ มากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีพนักงานขายมีอัตราชัยไมตรี ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องพนักงานขายมีอัตราชัยไมตรี และมีพนักงานมาบริการหลังการขายติดตามผลงานเสมอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านบุคลากร	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001- 2,000 คน	2,001- 3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย	3.41 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
พนักงานขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อย สุภาพ	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานขับรถ มีความสามารถในการ ขับชี่ยานพาหนะ ได้อย่าง ปลอดภัย	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานขับรถมีวินัยทำงาน ตรงเวลา	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้ บริการ	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ปัญหา	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีเครื่องแบบยูนิฟอร์ม แต่งตัวเรียบร้อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 1,001-2,000 คน และที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานมีขับรถมีอุปนิสัยเรียบร้อยสุภาพ และพนักงานขับรถมีความสามารถในการขับชี่ยานพาหนะได้อย่างปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001- 2,000 คน	2,001- 3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีระบบ TACHO GRAPH ควบคุมความเร็วรถและการจับชีพจรสามารถตรวจสอบวัดผลได้	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
มีสภาพภายนอกดูดี	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการคิดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)
บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง	3.65 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ และต้องเป็นบริษัทนิติบุคคลมีหลักฐานเสียภาษีถูกต้อง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีการคิดป้ายชื่อบริษัทลูกค้าที่รถ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และ ในเรื่อง บริษัทมีสถานที่ตั้งน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ประกอบการรับส่งพนักงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001- 2,000 คน	2,001- 3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	N = 29	N = 12	N = 7	N = 12	N = 60
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การตกลงทำสัญญาทำได้รวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)
ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ขั้นตอนในการทำสัญญาไม่ซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในขั้นตอนการวางบิลและรับชำระเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน และมากกว่า 3,000 คน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ส่วนที่ 6 ข้อมูลการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม และจำนวนพนักงานในบริษัท

6.1 ข้อมูลการให้บริการรถรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน และประเภทอุตสาหกรรม

การใช้บริการรถรับส่งพนักงาน	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการ	27 (93.1)	10 (83.3)	6 (85.7)	4 (33.3)	47 (78.3)
ยังไม่ได้ใช้บริการ	2 (6.9)	2 (16.7)	1 (14.3)	8 (61.7)	13 (21.7)
รวม	29 (100.0)	12 (100.0)	7 (100.0)	12 (100.0)	60 (100.0)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 93.1 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 6.9

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 83.3 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 16.7

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 85.7 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 14.3

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 33.3 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 61.7

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ พนักงาน และประเภทอุตสาหกรรม

ประเภทธุรกิจ พนักงาน	ประเภทอุตสาหกรรม							
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (n=27)		อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ (n=10)		อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ (n=6)		อุตสาหกรรมอื่นๆ (n=4)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งโดยสาร ขนาด 40 ที่นั่ง	6	22.2	0	0.0	0	0.0	1	25.0
รถยนต์นั่งโดยสาร ขนาด 25-30 ที่นั่ง	9	33.3	2	20.0	0	0.0	0	0.0
รถยนต์ตู้โดยสาร ขนาด 11 ที่นั่ง	23	85.2	9	90.0	6	100.0	4	100.0
รถยนต์เก๋ง ขนาด 4 ที่นั่ง	2	7.4	1	1.0	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกอุตสาหกรรม ประเภทธุรกิจ พนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง รองลงมาคือ รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง และรถยนต์นั่งโดยสารขนาด 40 ที่นั่ง

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และประเภทอุตสาหกรรม

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมอื่นๆ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 30,000 บาท	3 (11.1)	4 (40.0)	2 (33.3)	1 (25.0)	10 (21.3)
30,001-60,000 บาท	5 (18.5)	2 (20.0)	3 (50.0)	0 (0.0)	10 (21.3)
60,001-90,000 บาท	4 (14.8)	1 (10.0)	1 (16.7)	1 (25.0)	7 (14.9)
90,001-120,000 บาท	3 (11.1)	2 (20.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	6 (12.8)
120,001-150,000 บาท	3 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (6.4)
มากกว่า 150,000 บาท	9 (34.6)	1 (10.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	11 (23.4)
รวม	27 (100.0)	10 (100.0)	6 (100.0)	4 (100.0)	47 (100.0)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด มากกว่า 150,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด ต่ำกว่า 30,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด 30,001-60,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงาน ต่ำกว่า 30,000 บาท 60,001-90,000 บาท 90,001-120,000 บาท และมากกว่า 150,000 บาท

6.2 ข้อมูลการให้บริการรถรับส่งพนักงาน ประเภทรถที่ใช้บริการรับส่งพนักงาน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้บริการรถรับส่งพนักงาน และจำนวนพนักงานในบริษัท

การให้บริการรถรับส่งพนักงาน	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการ	23 (67.6)	9 (90.0)	8 (88.9)	7 (100.0)	47 (78.3)
ยังไม่ได้ใช้บริการ	11 (32.4)	1 (10.0)	1 (11.1)	0 (0.0)	13 (21.7)
รวม	34 (100.0)	10 (100.0)	9 (100.0)	7 (100.0)	60 (100.0)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 67.6 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 32.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1,001-2,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 90.0 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 10.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 2,001-3,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 88.9 ยังไม่ได้ใช้บริการ ร้อยละ 11.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท มากกว่า 3,000 คน ใช้บริการรถรับส่งพนักงาน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรับส่งพนักงาน และจำนวนพนักงานในบริษัท

ประเภทรับส่งพนักงาน	จำนวนพนักงานในบริษัท							
	1-1,000 คน (n=23)		1,001-2,000 คน (n=9)		2,001-3,000 คน (n=8)		มากกว่า 3,000 คน (n=7)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งโดยสาร ขนาด 40 ที่นั่ง	1	4.4	1	11.1	1	12.5	4	57.1
รถยนต์นั่งโดยสาร ขนาด 25-30 ที่นั่ง	1	4.4	1	11.1	3	37.5	6	85.7
รถยนต์ตู้โดยสาร ขนาด 11 ที่นั่ง	21	91.3	9	100.0	7	87.5	4	57.1
รถยนต์แท็กซี่ ขนาด 4 ที่นั่ง	0	0.0	0	0.0	2	25.0	1	14.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 1-1,000 คน 1,001-2,000 คน และ 2,001-3,000 คน ประเภทรับส่งพนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง รองลงมาคือ รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง และรถยนต์นั่งโดยสารขนาด 40 ที่นั่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 3,000 คน ประเภทรับส่งพนักงานที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 25-30 ที่นั่ง รองลงมา รถยนต์นั่งโดยสารขนาด 40 ที่นั่ง และ รถยนต์ตู้โดยสารขนาด 11 ที่นั่ง

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนพนักงานในบริษัท

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนพนักงานในบริษัท				
	1-1,000 คน	1,001-2,000 คน	2,001-3,000 คน	มากกว่า 3,000 คน	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 30,000 บาท	9 (39.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	9 (19.1)
30,001-60,000 บาท	5 (21.7)	3 (33.3)	1 (12.5)	1 (14.3)	10 (21.3)
60,001-90,000 บาท	5 (21.7)	2 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (17.0)
90,001-120,000 บาท	2 (8.7)	2 (22.2)	2 (25.0)	0 (0.0)	6 (12.8)
120,001-150,000 บาท	1 (4.3)	1 (11.1)	1 (12.5)	0 (0.0)	3 (6.4)
มากกว่า 150,000 บาท	1 (4.3)	1 (11.1)	4 (50.0)	5 (71.4)	11 (23.4)
รวม	23 (100.0)	9 (100.0)	8 (100.0)	7 (100.0)	47 (100.0)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 1-1,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด ต่ำกว่า 30,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 1,001 -2,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงาน 30,001-60,000 บาท 60,001-90,000 บาท และ 90,001-120,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงาน 2,001-3,000 คน และ มากกว่า 3,000 คน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการรับส่งพนักงานมากที่สุด มากกว่า 30,000 บาท